

パナソニック デジタル株式会社

Copilot Studioでの 社内ナレッジ活用

アナリティクスソリューション統括部

CXソリューション部

新サービス共創・ECM課

2026/09/18

CONNECTING
THE FUTURE,
POWERED
BY DIGITAL

- Copilot Studio概要
- PanasonicでのCopilot展開、活用事例
- エージェントPoC:問い合わせ1次対応+ナレッジ化
 - エージェントPoC 概要
 - うまくいったこと、苦労したこと
- 社内ナレッジを活用したAIを導入するために
 - 仕組みの型、任せる業務の見極め
 - 導入の進め方

CopilotStudio概要

自然言語による指示で業務とAIの溝を埋めるエージェントを
利用者自ら作成することのできるツール

✓ 自然言語による業務自動化

- ・自然言語による指示で各種ツール/システムと連携、自動化が可能
- ・AzureやMicrosoft 365、Power Platformなど、Microsoft製品を中心とした連携に強み

- ・利用者のニーズに合わせエージェントを利用者自らで調整・拡張可能
- ・汎用的なAIではなく、特定の業務や用途に最適化されたAIが構築可能

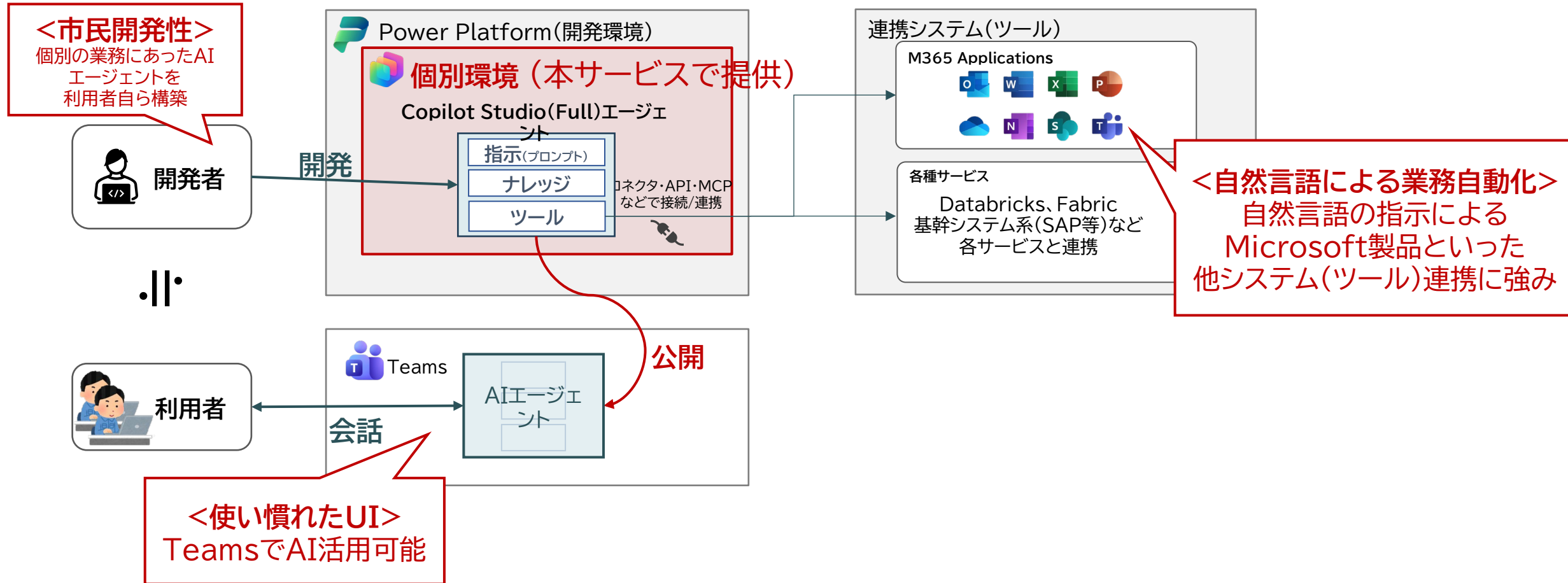
✓ カスタマイズ (市民開発)性



✓ 使い慣れたUI

- ・使いやすい利用者UI: 日常的に利用するTeamsをUIに採用可能
- ・使いやすい開発UI: 非エンジニアでもAIの設定や運用が行いやすい

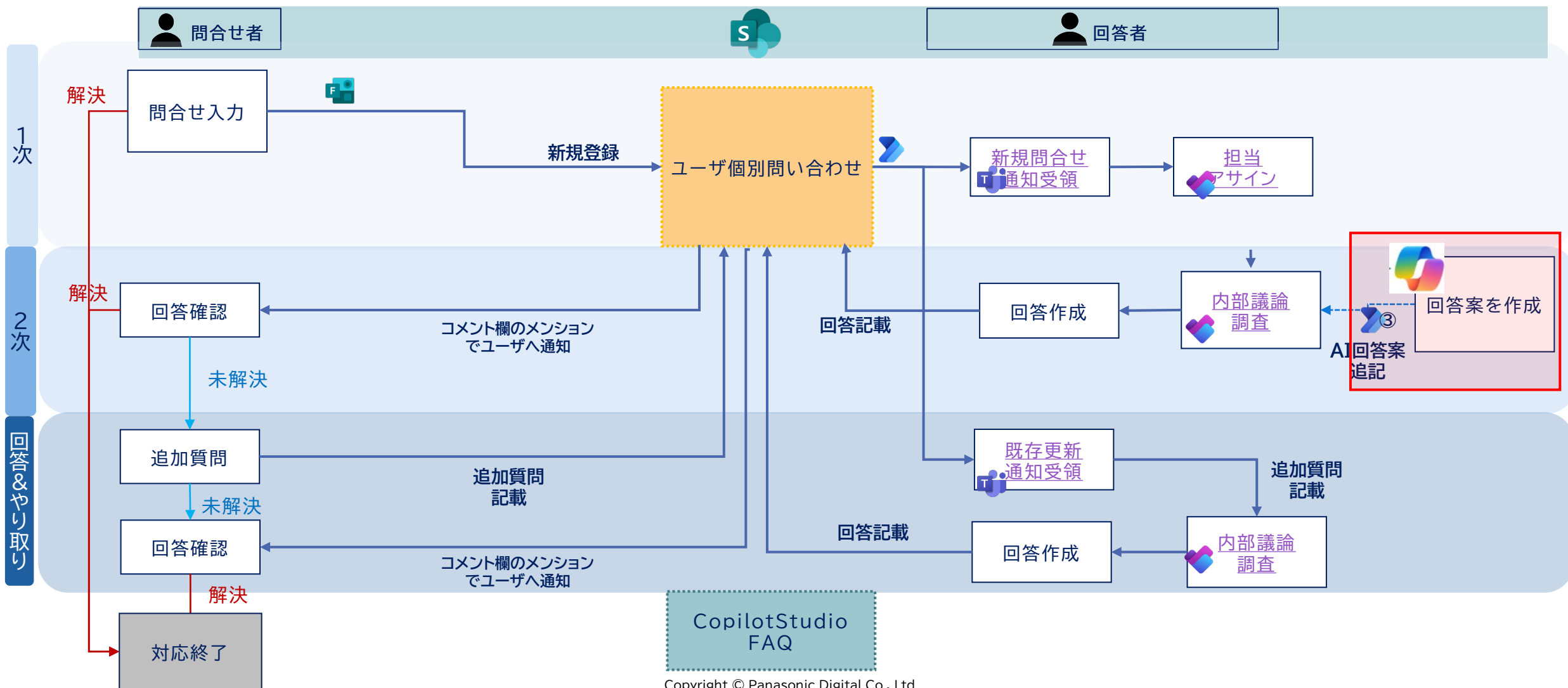
有償版Copilotで実現されたナレッジに基づく回答だけでなく、 ツールによる業務自動化も自然言語で実現が可能な、 AIEージェントの市民開発ツール



Panasonicでの CopilotStudio展開、 活用事例

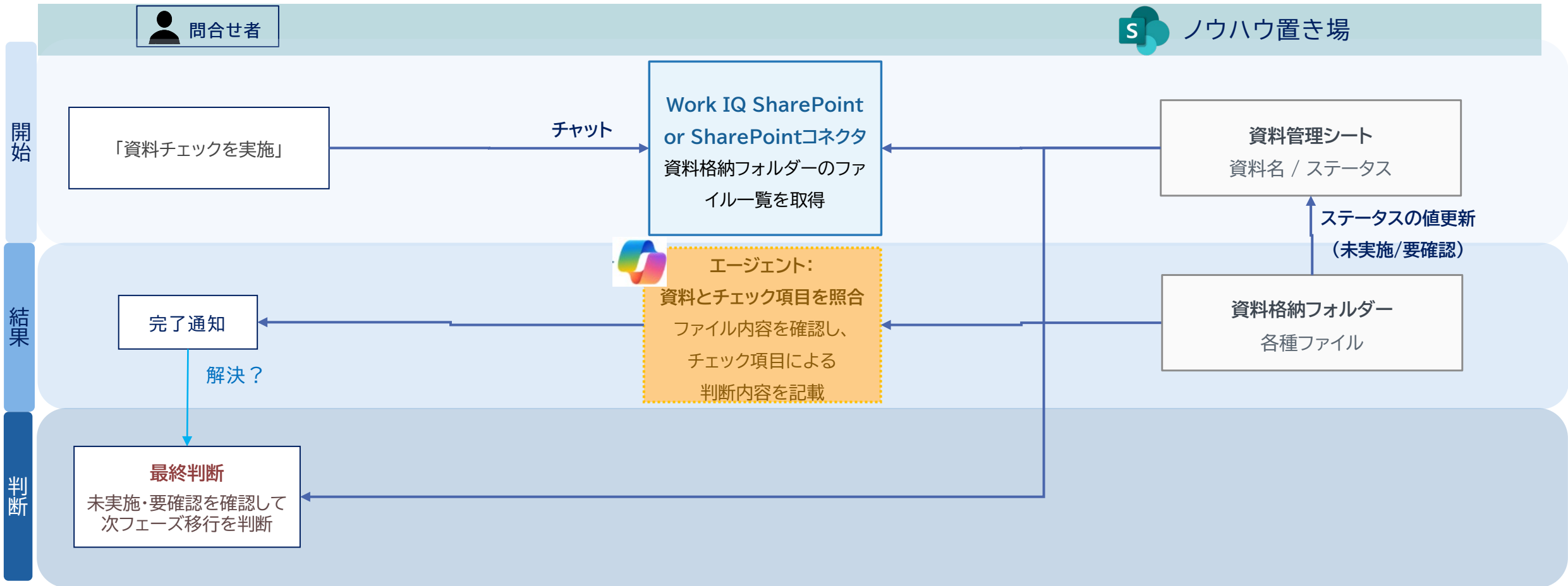
CopilotStudio活用事例① 問い合わせ

・現在、赤枠部分を構築し、CopilotStudioサービスとして問い合わせを受け付け、回答のサポートをエージェントで行っている。



CopilotStudio活用事例② 資料チェック

資料一覧からエージェントがチェックすることで効率よく資料確認できる仕組み

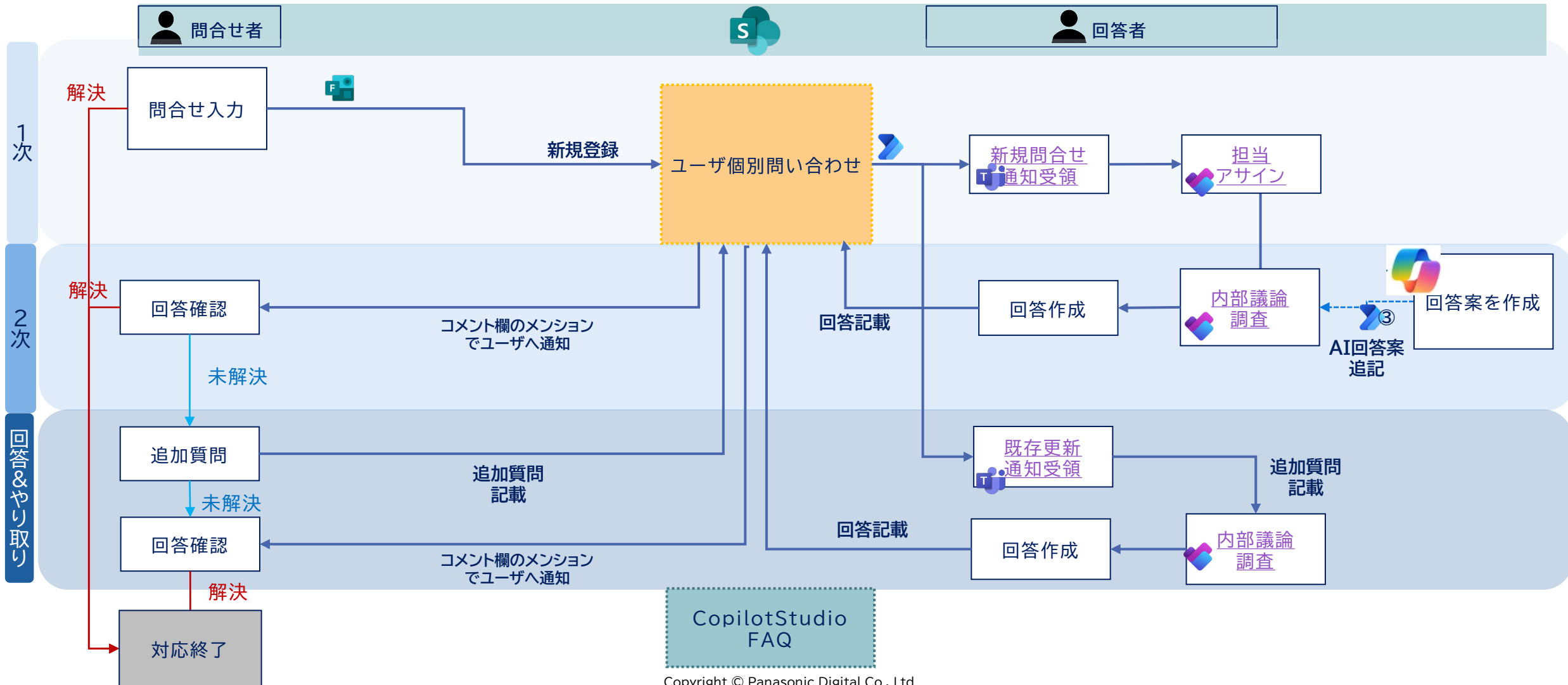


CopilotStudio エージェントPoC

DIYA 問い合わせ～現在の姿と課題～

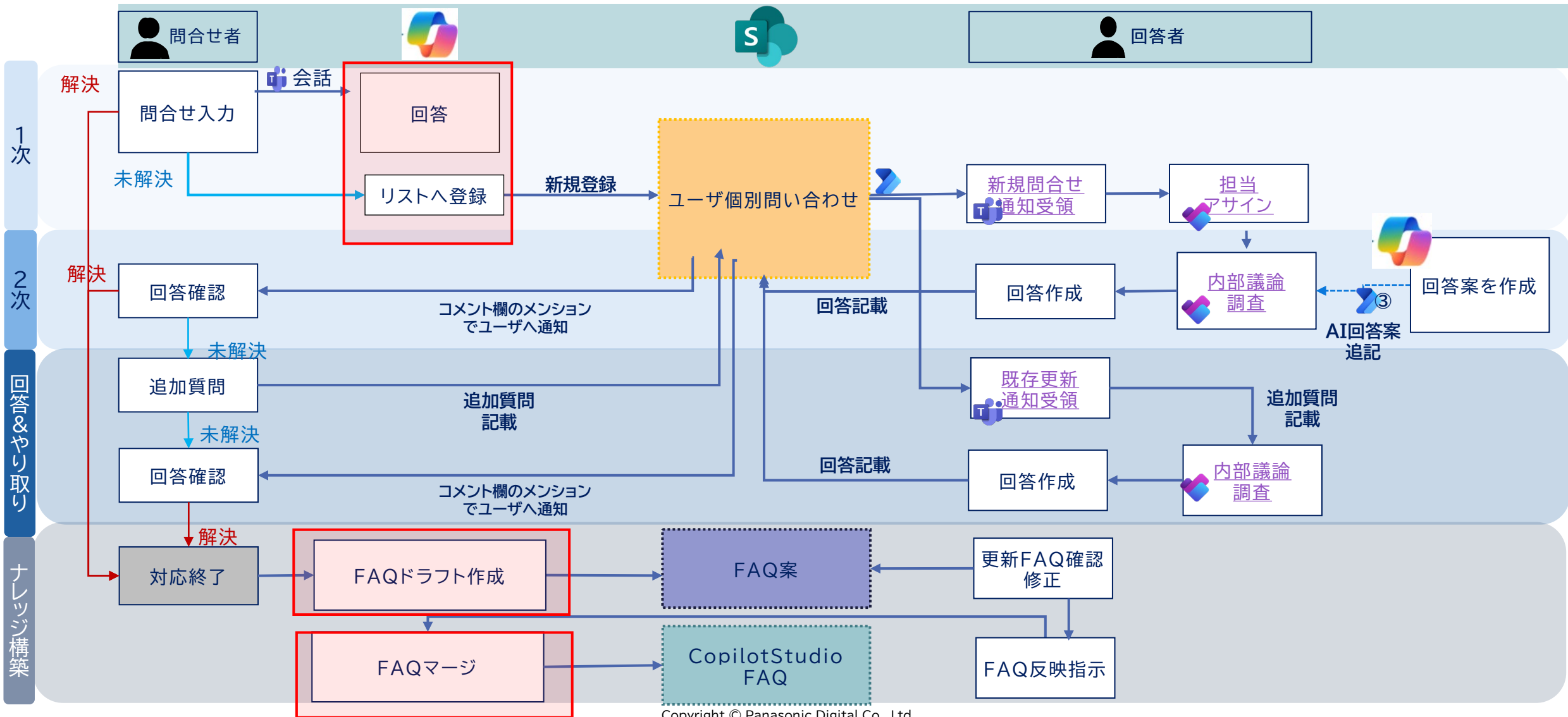
課題:

- 問い合わせ情報の蓄積はできているが、たまったナレッジの管理ができていない
- 全問い合わせに人が対応している(1次回答にAI活用ができていない)



DIYA 問い合わせ～目指す姿～

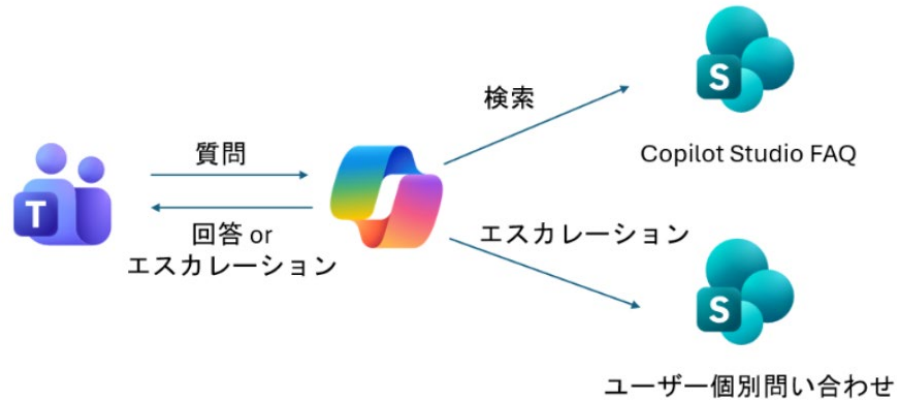
- FAQを参照し、エージェントが問い合わせ者へ1次回答。未解決の場合のみ人が対応
- FAQにない問い合わせがあった場合またはFAQの更新が必要な場合は、FAQ案をエージェントが作成。FAQ案を人が確認後、本番FAQへ反映



DIYA 問い合わせ～PoCアーキテクチャ～

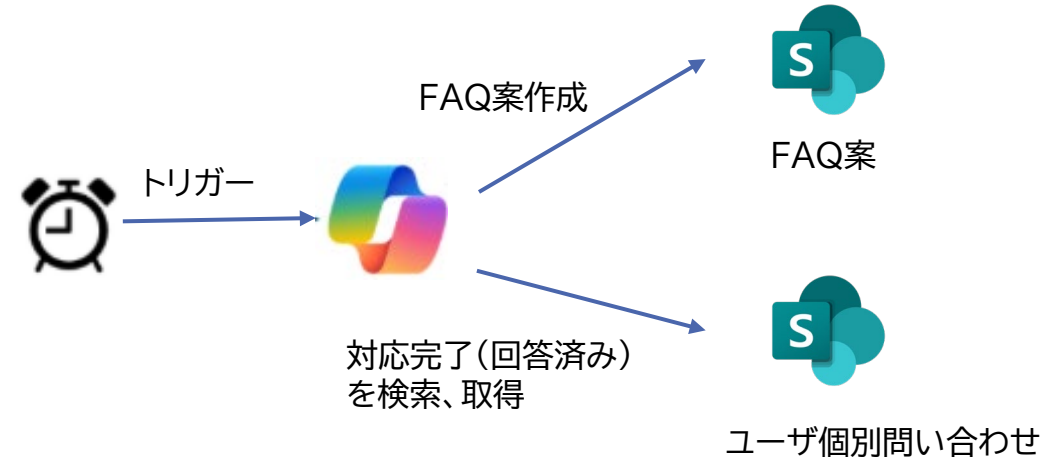
①QAエージェント

FAQを参照し、FAQにある質問には回答、FAQにない質問は担当者へエスカレーション、個別問い合わせに格納。



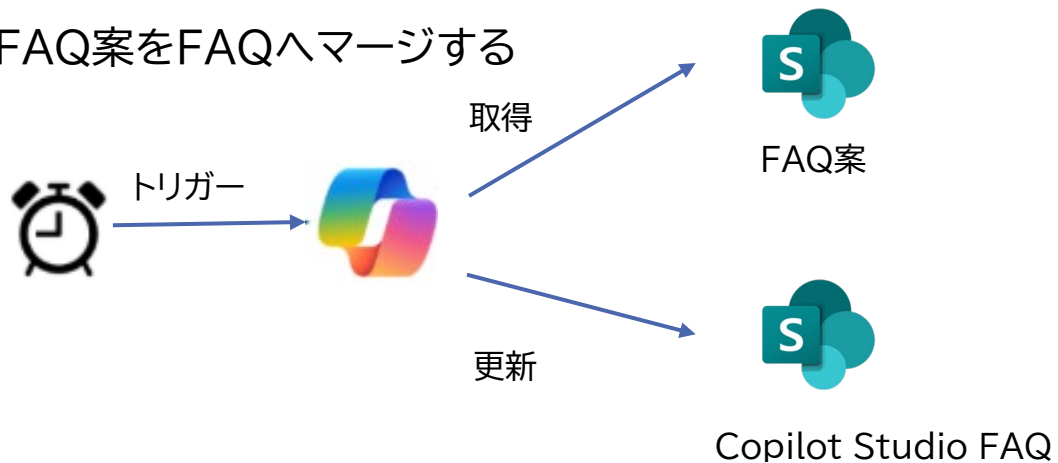
②FAQ案エージェント

個別問い合わせで「対応完了」のものを取得し、その回答をもとにFAQ案を作成



③FAQマージエージェント

FAQ案をFAQへマージする



この構成は特定業務向けではなく、汎用的に使い回せます

当てはまる業務の条件

- ・ 問い合わせや依頼が繰り返し発生する
- ・ 回答の根拠になる資料 (FAQ・手順書・過去回答) がある
- ・ 最終確認を人が挟める

適用イメージ

社内ヘルプデスク／申請・依頼の受付／規程・仕様の照会／窓口の一次対応

うまくいったこと

1 業務フローを大きく変えずにAIを取り入れられた

これまで人が行っていた

問い合わせ→回答→やり取り→解決

の業務の流れを変えずに、定型作業をAIに置き換えられた。
(今回のAIを実際に導入した場合、6割ほどはAIが回答してくれる試算)

2 ナレッジ管理をAIにお任せ

これまで人の手がまわっていなかったFAQの管理をAIで行えるようになった。これにより、FAQ更新→AIで回答可能な問い合わせの増加→人による対応の削減 のサイクルが実現可能に。

問い合わせ対応、ナレッジの管理を
「人依存」から「仕組み」へ

苦労した点

1 ナレッジのデータの持ち方に応じた設計

既存データの構造次第で単一の連携手段では届かず、複数手段を組み合わせる前提で設計する必要

2 AIのガードレール設計

AIに任せる範囲は、守らせるルールを明示して線引きすることで品質を担保

3 運用機能の設計、運用ルールの確立

定期実行・通知・エラー監視の機能、FAQのバージョン管理やAIと人の役割分担など運用ルールの整備も必要

4 AI特有の品質管理

モデル・プロンプト・ワークフローの変更は1つずつ行い、回答品質を見極める変更管理の仕組みが必要

成否を分けるのはツール選定ではなく、
ナレッジのデータ整備と運用ルールの設計

社内ナレッジを活用した
AIを導入するために



Powered by Digital

仕組みの型 ～2つのパターンと共通部品～

社内ナレッジ+2つの「型」で組み立て、人の承認を必要な場所に挟みます

1 ナレッジ参照で答える型

質問に対し、FAQ・手順書・過去回答を探して回答する

使いどころ 問い合わせの一次対応 / 規程・仕様の照会 / 社内ヘルプデスク

2 定期実行でデータを整える型

決めた時刻や条件で起動し、集める・作る・更新するを自動で行う

使いどころ 未対応データの抽出 / 報告書ドラフト作成 / 一覧・台帳の更新

+ 人の承認を挟む

AIは案をつくるところまで。確定させるのは人。例)FAQ案の承認 / 申請内容の確認 / チェック結果の最終判断

どの業務でも、必要な部品は同じ4つ — 出発点は社内ナレッジ

ナレッジ

回答の根拠(FAQ・手順書・過去回答)

指示(プロンプト)

任せる範囲と守らせるルール

ツール連携

既存システムとのつなぎ込み

UI

日常的に使うTeams・Copilotが窓口

業務を丸ごと置き換えるのではなく、「ナレッジで答えられる定型業務」をAIへ、「判断・責任」を人へ

✓ AIエージェントに向いている業務

● 社内ナレッジがある

FAQ、手順書、規程、過去回答を参照できる

● 繰り返し発生する

問い合わせ、申請受付、定型レポートなど

● 入出力がデジタル

メール、チャット、文書、システム上で処理できる

● 人が確認・修正できる

回答案や処理結果を確認してから確定できる

！ 人が担うべき業務

● 責任を伴う最終判断

経営、投資、人事、契約、監査意見の確定など

● 例外が多く型がない

前例のない案件、状況ごとに進め方が大きく変わる業務

● 信頼関係が成果を左右する

重要顧客との交渉、クレーム、面談など

● 誤りが重大・不可逆

誤判断に気づけない、取り返しがつかない処理

今回の検証で得た型を起点に、社内ナレッジを資産化し、
定型業務を段階的にAIへ移し、人は判断と例外対応に集中できる状態を社内外に広げる

1 業務の型をテンプレート化

問い合わせ受付・FAQ回答・未解決時の引継ぎ・ナレッジ更新を、再利用可能な型として整備

すぐ試せる



2 検索・作成から実行まで拡張

資料検索や回答案作成に加え、通知・登録・更新など、業務の次のアクションまでつなげる

業務が進む



3 部門ノウハウを組織知へ

FAQ・手順書・過去回答・熟練者の観点を蓄積し、使うほどナレッジが厚くなる運用へ。

人依存を減らす

個人や部門の中に閉じているナレッジを、AIエージェントを通じて組織全体で使える形に変えていく

→まずは「繰り返し × 社内ナレッジあり × 人が確認できる」業務から、小さく始める

導入の進め方 ～何から始め、何を決めるか～

新たな基盤は不要。社内ナレッジを整えれば、数週間で一つの業務を動かせます

導入のステップ

- 1 対象業務を選ぶ**
繰り返し発生し、社内ナレッジがある業務を1つに絞る
- 2 ナレッジを整える**
FAQ・手順書・過去回答を集め、参照できる形にする
- 3 小さく作って試す**
一部の問い合わせで試行。人が確認する手順も決める
- 4 運用ルールを固めて広げる**
更新の担当、AIと人の分担を決め、対象業務を広げる

進め方のポイント

主役は業務部門

Copilot Studioは画面上で設定する開発のため、非エンジニアでも構築可能

必要な前提

既存のM365環境とCopilot Studioのライセンス。
新たな基盤構築は不要

最初の関門

開発ではなくナレッジ整備。ここに最も時間がかかる

あわせて決めておくこと

情報の取り扱い

AIに渡す範囲を決める。元の文書のアクセス権はそのまま引き継がれる

誤答への備え

回答は一次対応と位置づけ、未解決は人へ引き継ぐ導線を用意

変更の管理

プロンプトやナレッジの更新は一つずつ行い、回答品質を確認してから反映

