

**失敗しない、生成AI企業活用の始め方
～スモールスタートで効果を最大化するための
戦略ガイド～**

パナソニック デジタル株式会社



アンケートにご回答いただいた方へ、 本日の発表資料をお送りします

アンケート

各設問に回答後、画面下の「回答」をクリックしてください。

アンケートにご協力ください_できる管理者はOSとアプリを分ける！？～「苦労あるある」から考える、VDIの最適解～

必須 1.会社名

必須 2.お名前

必須 3.セミナー資料を希望されますか

希望する

希望しない



セミナー終了後、本日のセミナーの「アンケート」が表示されます。
ご回答いただいた方へ、本日の発表資料をお送りします。

川越 里穂

Kawagoe Riho

パナソニック デジタル株式会社
営業推進統括部

- 民間企業様向けセールス
- 商業施設様向けセールス
- 座右の銘 #お客様の成功が、私の成功
- 趣味 旅行



1. 企業の生成AIを取り巻くトレンド
2. 生成AIで成果を生み出す2つの鍵
3. ユースケース設定の3ステップ
4. データの品質をどのように担保すべきか
5. NeuronESご紹介

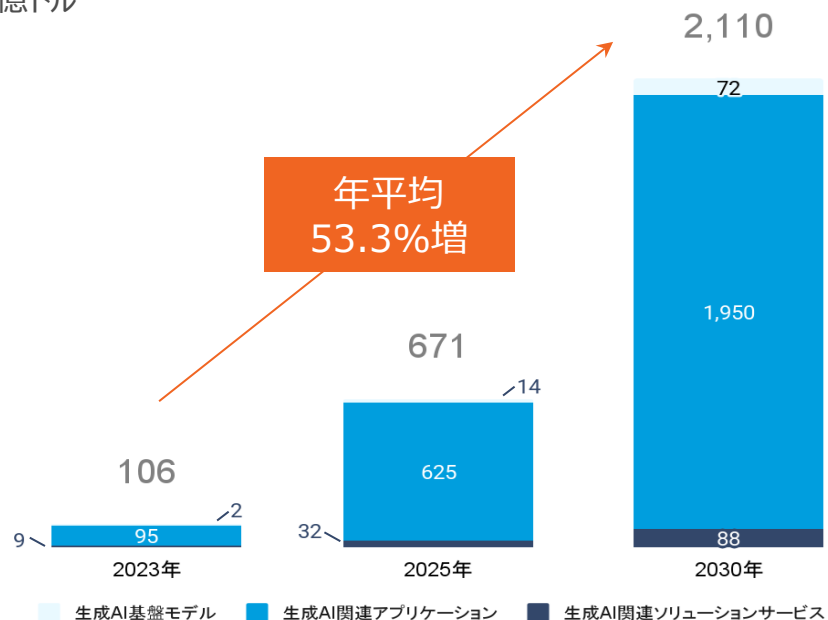
企業の生成AIを取り巻くトレンド

市場規模 - 国内の需要額は年平均 47.2%で成長

- 電子情報技術産業協会(JEITA)の予測では2030年に世界で2,110億ドル、国内約1.8兆円
- アプリケーションを中心とした巨大な市場に成長することが予想されている

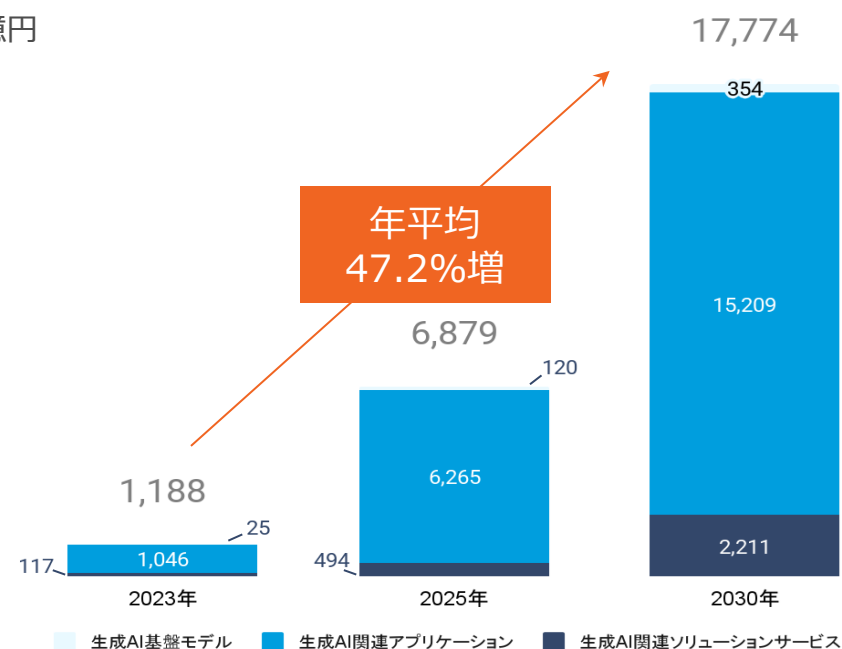
生成AI市場の需要額見通し（世界）

単位：億ドル



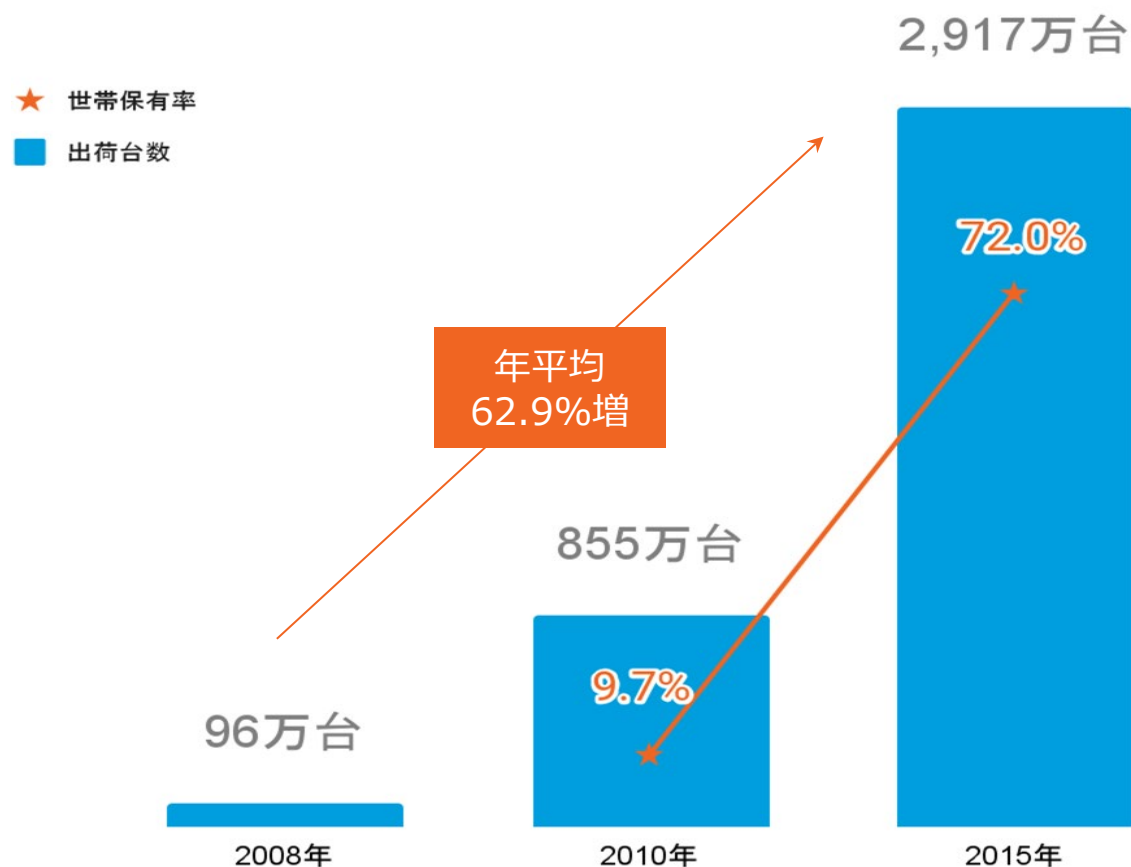
生成AI市場の需要額見通し（日本）

単位：億円



出典：「JEITA、生成AI市場の世界需要額見通しを発表」(2023年12月21日)

<https://www.jeita.or.jp/japanese/topics/2023/1221-2.pdf>

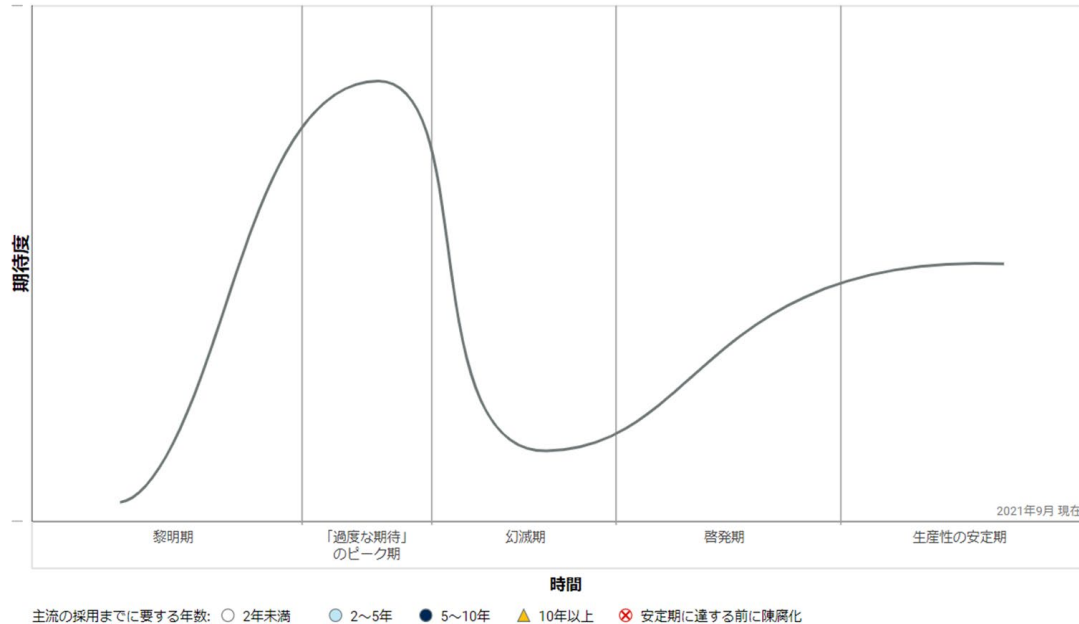


- 2007年にアメリカでiPhoneが発売され、2008年7月に日本でiPhoneが発売
- 2008年の世帯保有率に関するデータは存在しないものの数%であったとみられる。
- 2010年からの5年で爆発的に普及し、出荷台数の成長率は世界の生成AIの需要額成長規模と近い

出典: 総務省 平成29年版 情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc111110.html>

ハイブ・サイクル



出典: Gartner
816827

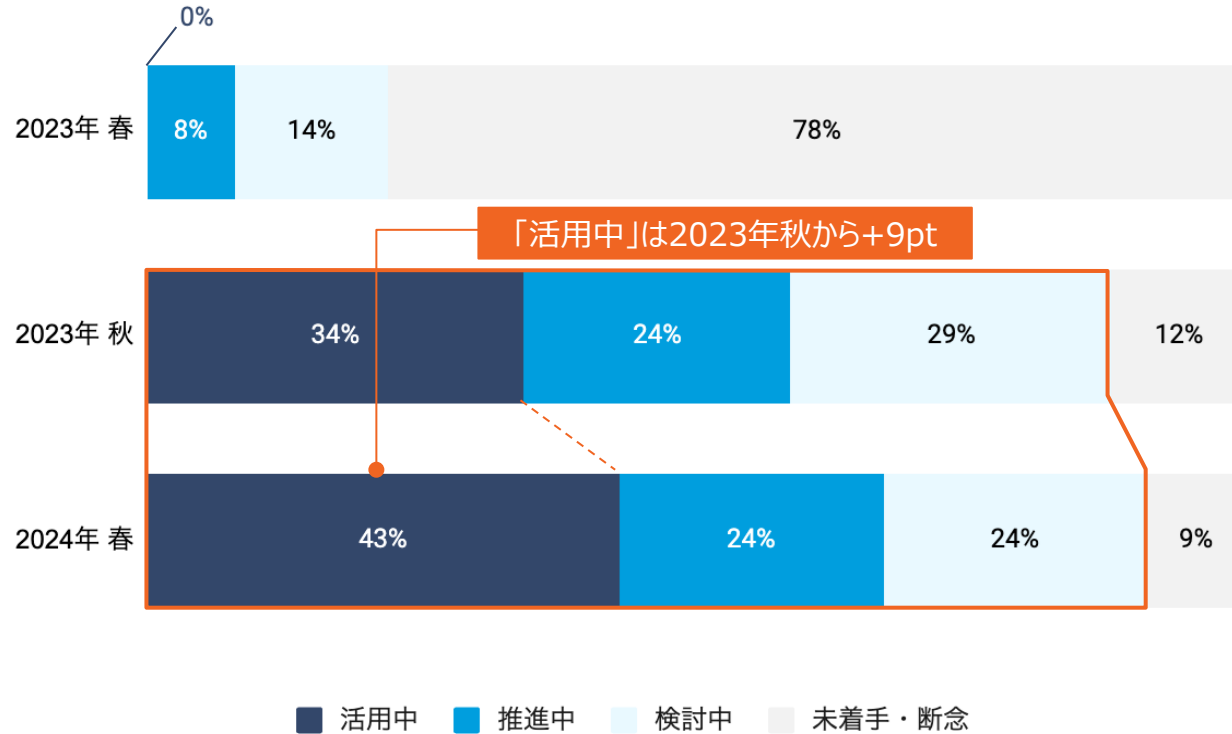
出典: Gartner® リサーチ・メソッドロジ HYPE CYCLE™, 2024/12/26
<https://www.gartner.co.jp/ja/research/methodologies/gartner-hype-cycle>

- 生成AI (Generative AI)はGartner® Hype Cycle for Emerging Technologies,2024 にて「過度な期待」のピーク期に属している。
- イノベーションに対する当初の過剰な興奮が収まると、それを打ち消すように、パフォーマンスの問題、予想を下回る採用ペース、財務的な投資効果の遅れなどの理由から幻滅感が広がる。

[出典&免責]

Gartner®, プレスリリース, August 21, 2024, "Gartner 2024 Hype Cycle for Emerging Technologies Highlights Developer Productivity, Total Experience, AI and Security"
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2024-08-21-gartner-2024-hype-cycle-for-emerging-technologies-highlights-developer-productivity-total-experience-ai-and-security>
Gartnerは、Gartnerリサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。
Gartner・リサーチの発行物は、Gartner・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。Gartnerは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の責任を負うものではありません。
Gartnerは、Gartner, Inc.および/または米国とその他の国におけるその関連会社の商標およびサービスマークであり、HYPE CYCLEは、Gartner, Inc.および/またはその関連会社の登録商標であり、本書では許可を得て使用しています。All rights reserved.

自社の生成AI活用の推進度合い

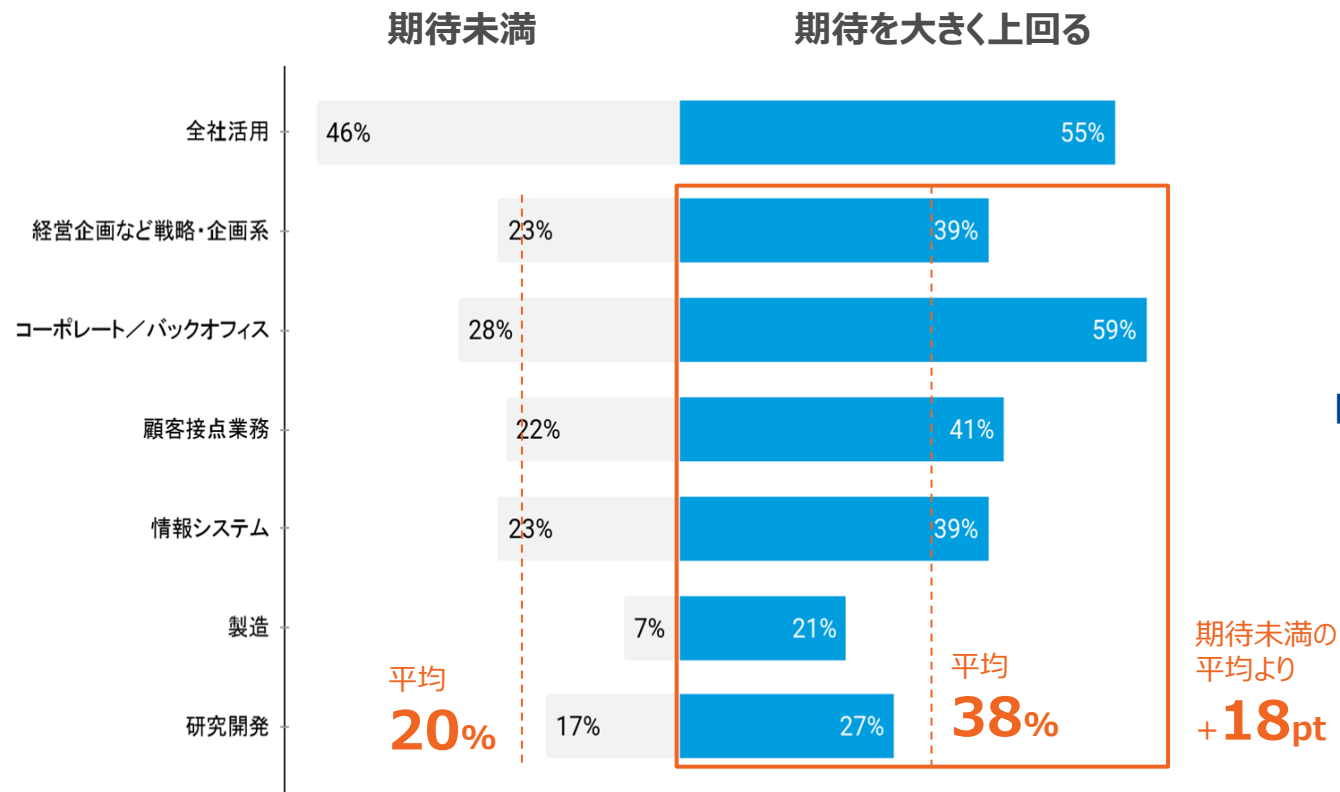


- PwCコンサルティング合同会社が2024年4月に売上高500億以上の日本国内企業を対象に調査した結果では、生成AIを「活用中」「推進中」の企業は67%
- 2023年春には0%だった活用中の企業がわずか半年後の秋には34%になっている。
- 高い関心・推進度合いを維持しながらも、各社は試行錯誤していることが推察される。

出典: PwCコンサルティング合同会社「生成AIに関する実態調査2024 春」(2024年6月27日)

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2024.html>

生成AIの活用効果と導入部署



- 期待を大きく上回った企業は全社基盤としての導入を前提としつつ、各業務に特化したユースケースにまで活用を進めていると考えられる。(個別部署の導入平均割合は、期待未満と回答した層より+18pt)
- 特にアメリカでは、特定業務への適用が進んでおり、バックオフィス・顧客接点業務で活用効果の実感が高い結果となっている。

出典: PwCコンサルティング合同会社「生成AIに関する実態調査2024 春」(2024年6月27日)

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2024.html>

期待を大きく超えた成果を出した1位の理由

順位

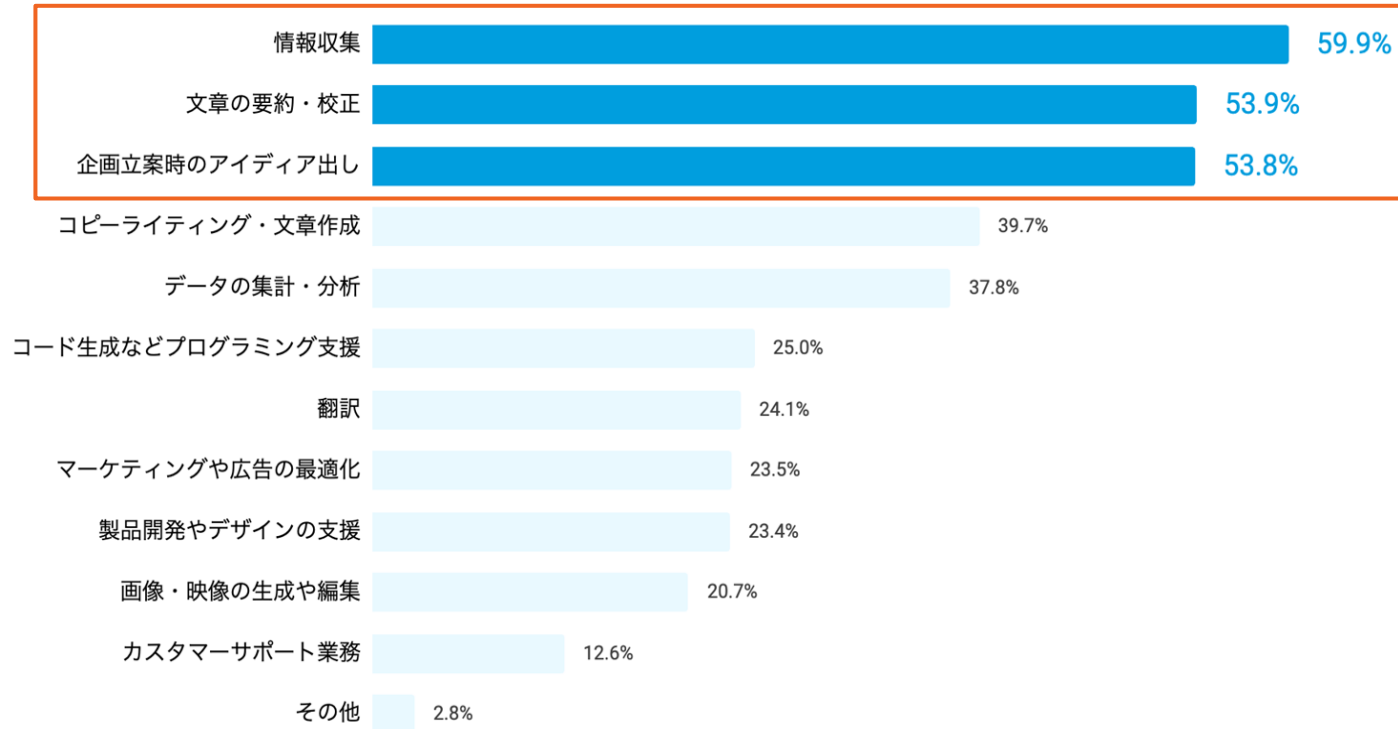
1	ユースケース設定	38%
2	データ品質	27%
3	開発/利用環境、利活用フロー整備	14%
4	経営層ビジョンとの一致	7%
5	生成AIプロジェクト推進体制の明確化	5%
6	新技術に対する社内受容度	4%
7	社員のAIリテラシー	2%
8	設定された目標の適切さ	1%
9	その他	1%
10	生成AIガバナンスの整備	1%

- 生成AIによる大きな成果を生み出すための重要な要素は「ユースケース設定」と「データの品質」。
- 期待を大きく超える成果を出した企業は、取り組みを早期に開始し、経営層の理解を重要な要素と考え予算を確保して適切なユースケースを設定しており、生成AI活用を企業活動の重点項目として取り組んでいる。

出典: PwCコンサルティング合同会社「生成AIに関する実態調査2024 春」(2024年6月27日)

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2024.html>

生成AI活用の用途



- 帝国データバンクの調査によると、企業における生成AIの活用用途のうち「情報収集」（59.9%）が約6割で最も高く、以下、「文章の要約・校正」（53.9%）「企画立案時のアイデア出し」（53.8%）が上位に並んだ。
- ビジネスパーソンが日常的に行う業務であり、プロンプトが比較的容易なため、取り組みやすいことが要因であると考えられる。

出典：株式会社帝国データバンク「生成AIの活用状況調査」(2024年8月1日)

<https://www.tdb.co.jp/resource/files/assets/d4b8e8ee91d1489c9a2abd23a4bb5219/ed8435fc5bfc428c807c0568f5ecf53a/p240802.pdf>

具体的にどう進めればよいか？

調査結果からのおさらい

1. ユースケース設定

半数以上の企業が以下をユースケースに設定：

- 情報収集
- 文章の要約・校正
- 企画立案時のアイデア出し

2. データの品質

- 誤情報（ハルシネーション）：
生成AIの回答が100%正しいとは限らない
- 偏見（バイアス）：過去データにバイアスがかかっている可能性

**適切なユースケース設定と品質の高いデータが
成功の要因**

STEP 1

解決したい業務課題 の明確化

- 生成AIの主なユースケースから、「自社ではどの業務に課題が生じているか」現状を把握
- 社内アンケートを実施

STEP 2

優先順位付け

- 短期間で効果が出やすく、リスクの低いユースケースから着手
- ROIの高いプロジェクトを優先

STEP 3

ツール選択


- 会話型AIだけでなく、複数のツールから最適なものを選択

どの業務に課題が生じていますか？

社内向け



リサーチ・翻訳・
要約・分析



企画立案



社内知識管理と
検索



文書作成




設計・デザイン



ソフトウェア開発


社外向け



コンテンツ作成



カスタマーサポートの強化



サービス・顧客体験の
進化

アンケート例

- 1日の業務時間のうち、非効率だと感じる作業にどの程度時間を費やしていますか？
 - 30分未満 / 30分～1時間 / 1～2時間 / 2～3時間 / 3時間以上
- 最も時間がかかっている業務は何ですか？（複数選択可）
 - 資料作成 / データ入力 / 会議・打ち合わせ / メール対応 / 承認・決裁業務 / 情報共有・連絡 / その他
- 現在の業務で困っていることを教えてください（複数選択可）
 - 同じ作業の繰り返しが多い / 手作業でのデータ入力が多い / ファイルや情報の管理が煩雑 / 部署間の情報共有が困難 / 承認プロセスに時間がかかる / 会議の調整が大変 / 顧客対応に時間がかかる / 進捗管理が困難 / その他（自由記述）
- どのような業務を自動化・効率化したいですか？（自由記述）
- ITツールの操作スキルレベルは？
 - 上級者 / 中級者 / 初級者 / 苦手
- ITツール導入で期待する効果は？（複数選択可）
 - 作業時間の短縮 / ミスの削減 / 情報共有の改善 / 意思決定の迅速化 / 顧客満足度向上 / コスト削減 / その他
- 新しいITツール導入時の懸念事項は？（複数選択可）
 - 操作の習得が困難 / 既存業務への影響 / コスト面 / セキュリティ面 / 特になし
- 最も優先的に解決したい課題を3つ選んでください
- その課題が解決されない場合の影響度は？
 - 業務に大きな支障 / やや支障 / 軽微な影響 / 影響なし

短期間で効果が出やすく、リスクの低いユースケースから着手する

1. 短期効果重視

- 2,3カ月で成果が見えるものから着手すると組織内の信頼を獲得しやすい



2. 低リスク

- 失敗するとクリティカルに影響が出る領域ではなく、失敗しても影響が限定的なものから着手



まずは「**確実に成果が出る**」ユースケースから始めて、組織の信頼を獲得するのが成功のコツです

投資対効果を明確に示せるプロジェクトから着手する

投資対効果の要素



時間削減効果

80%削減→月40時間の工数削減



人件費削減

時給3,000円×40時間 = 月12万円削減



品質向上

情報の精度向上→意思決定の質向上



コア業務への集中

削減した時間をコア業務に振り分け

ROI計算例

※ランニングコストが掛からない場合

$$\begin{aligned} \frac{\text{利益} - \text{投資額}}{\text{投資額}} \times 100 &= \frac{\text{人件費削減効果} - \text{初期投資額}}{\text{初期投資額}} \times 100 \\ &= \frac{(\text{時給}3,000\text{円} \times 40\text{時間} \times 12\text{ヶ月}) - \text{初期投資額}100\text{万円}}{\text{初期投資額}100\text{万円}} \times 100 \\ &= 44\% \end{aligned}$$

ROIには反映されないが、これらも重要な要素

明確な投資対効果を示すことで、経営層の理解と継続的な投資を獲得しましょう

対話型AIだけでなく、複数のツールから最適なものを選択する



対話型AI

汎用的な質問応答、文章作成支援



エンタープライズサーチ

社内文書の検索・要約に特化



業務特化型AI

営業支援、人事管理、経理処理等

ツール選択のポイント

導入の容易さ

即効性

セキュリティ

コストパフォーマンス

目的に応じた最適なツール選択が成功のカギ

ハルシネーションを完全に防ぐのは難しい。手間と予算をかけるほどハードルが高くなっていく

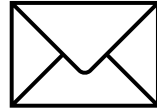


AI学習のデータを厳密に整備するのではなく
RAGや**フィルタリング**などで対策するのがベター



エンタープライズ サーチ

- 既存文書をそのまま活用
- キーワード絞り込み
- 自然言語検索



コミュニケーション 支援

- メール作成支援
- 会議要約
- 多言語翻訳



文書処理

- PDF情報抽出
- 文書要約
- 文書分類・タグ付け



顧客対応

- 簡易チャットボット
- 問い合わせ分析
- 勘定分析

対象データ例

社内文書

議事録

FAQ

マニュアル

提案資料

技術仕様書

既存の社内データをそのまま使って効果が得られる生成AIがおすすめです

- 生成AIの活用は急速に進展している
 - スマートフォンが爆発的に普及した様な勢いで市場の成長が見込まれている
- 生成AIによる成果を生み出す鍵は「ユースケース設定」と「データの品質」
 - 半数以上の企業が「情報収集」「文章の要約・校正」「企画立案時のアイデア出し」をユースケースに設定
- ユースケースを設定するための3ステップ
 - ①解決したい業務課題の明確化
 - ②優先順位付け
 - ③ツール選択
- 「データの品質」は生成AIの落とし穴
 - ハルシネーションを完全になくすことは難しいので、厳密な学習データの整備とは別の視点からとらえることをおすすめ

NeuronESご紹介

勤務場所を問わず**自律的に欲しい情報を瞬時**に探し出せる、
生産性が劇的に向上する企業内の検索エンジン



横断検索

多様なデータソースへの高い接続性

統合インデックス

構造化コンテンツと非構造化コンテンツを
単一のインデックスに統合

単一インターフェース

1つのインターフェースでデータソース全体に存在する
関連性の高い情報を発見

セキュリティ

自分の権限を持つ文書のみが検索結果に表示

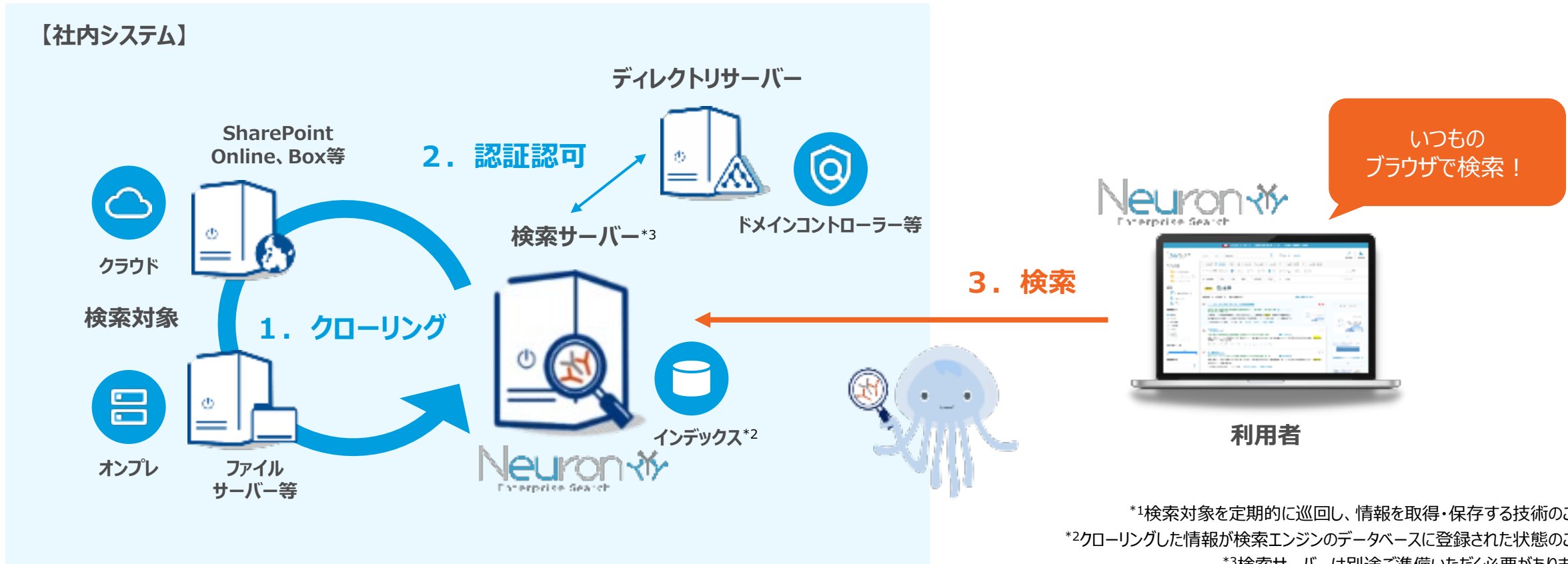
行動データ

タグ付けや文書の絞り込み、社員の検索状況把握

AI

リコmendで検索補助、自然言語処理

既存システムに変更を加えることなく検索対象をクローリング
利用者は**いつものブラウザで検索するだけ**



*1検索対象を定期的に巡回し、情報を取得・保存する技術のこと
*2クローリングした情報が検索エンジンのデータベースに登録された状態のこと
*3検索サーバーは別途ご準備いただく必要があります

検索結果に表示された文書に対して、**会話型AIチャット**で更に深掘りした回答を得ることが可能
これによりユーザは今まで以上に**深いナレッジ**を得られます



検索結果に対して対話形式で
情報の深掘りが可能

- ユーザのアクセス権限に従って回答を表示
- 企業内の情報だけでなく、インターネット情報も考慮した回答可能
- OpenAI以外にもAWS BedRock等様々な生成AIと連携可能



ユースケースご紹介

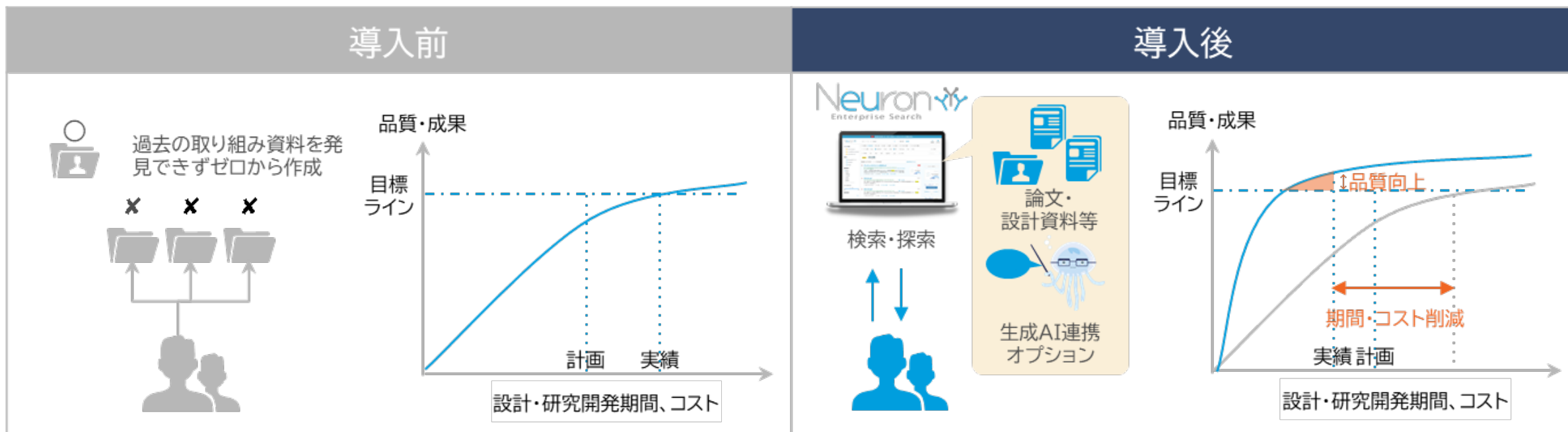


課題 今までの取り組みを探せず、設計・研究開発の無駄を繰り返す

これから取り組む研究に関連する論文や設計業務に必要な素材・物質名等を探ことができず、過去に取り組んだ研究や企画を繰り返したり設計資料をゼロから作成する無駄が発生

効果 社内ナレッジや過去資料の利活用による設計・研究開発の品質向上

全文検索によって論文や過去の設計文書を発見し、生成AI連携オプションを活用して論文を要約、取り組み内容のサマリーを生成。新たな資料の発見やナレッジの応用で業務品質の向上に貢献。

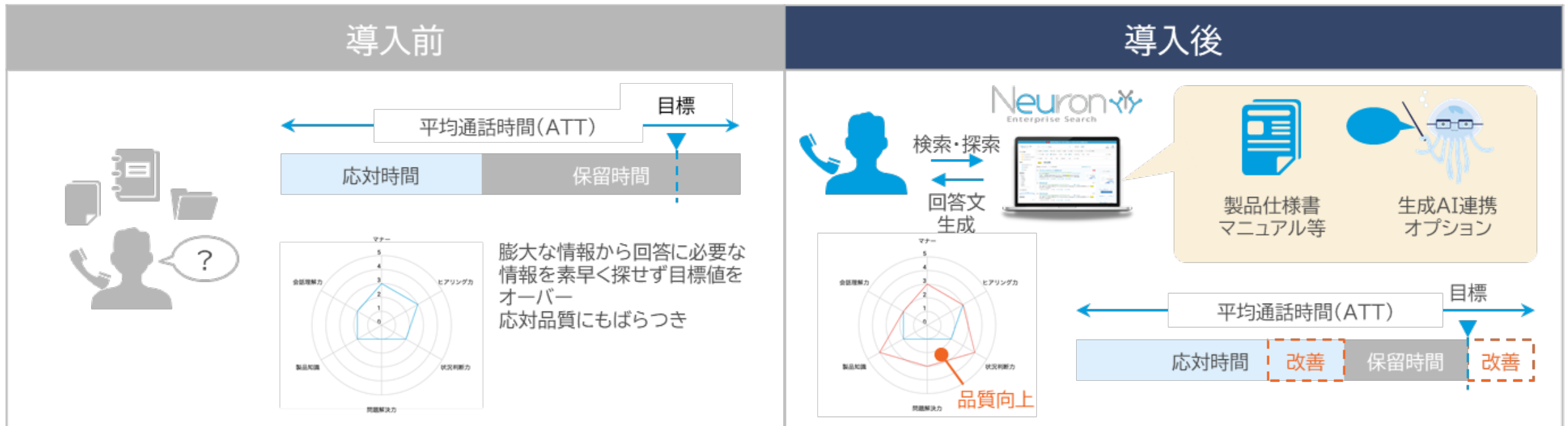


課題 オペレーターのサポート品質ばらつき

製品やサービスに関する膨大な資料の中からオペレーターが情報を素早く探し出せず、返答に要する時間が増加。担当者のスキルレベルによって回答品質や対応時間にばらつきが発生

効果 オペレーターの回答品質・応答時間の向上

全文検索によって回答に必要な情報を迅速に探し出すことができ、生成AI連携オプションで製品仕様書等を元に回答文の作成を支援することで、保留時間（保留率）や平均通話時間（ATT）を改善。オペレーターのスキルレベルに左右されず製品知識・問題解決力・状況判断の支援ができるため回答品質の偏りが解消され、顧客満足度の向上にも寄与。



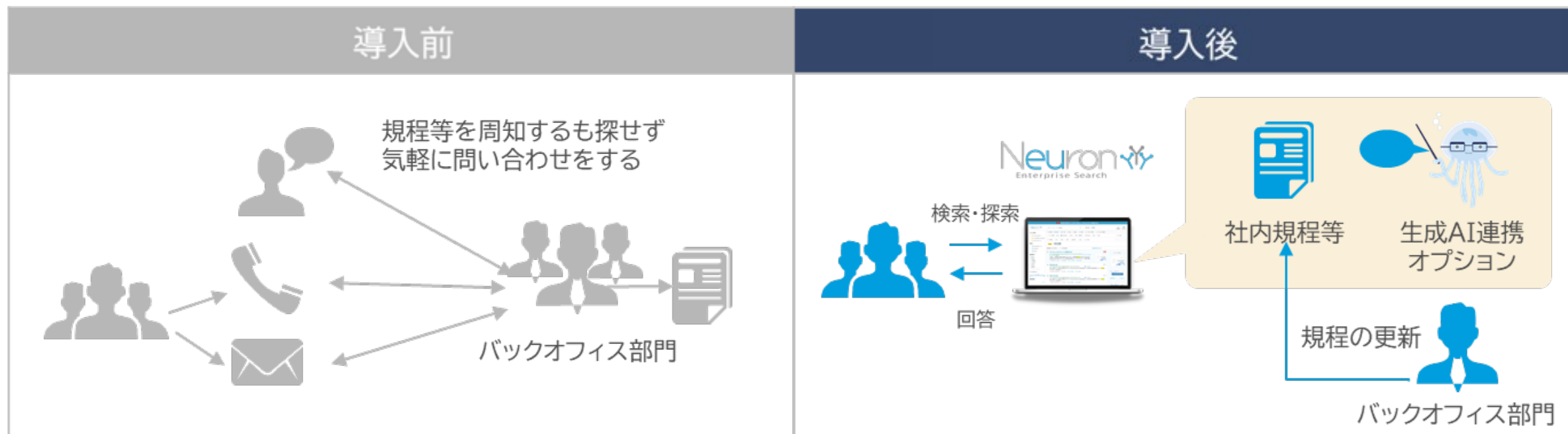
コーポレート/
バックオフィス

課題 同じ内容の問い合わせや、規程を読めばわかる簡単な問い合わせの増加

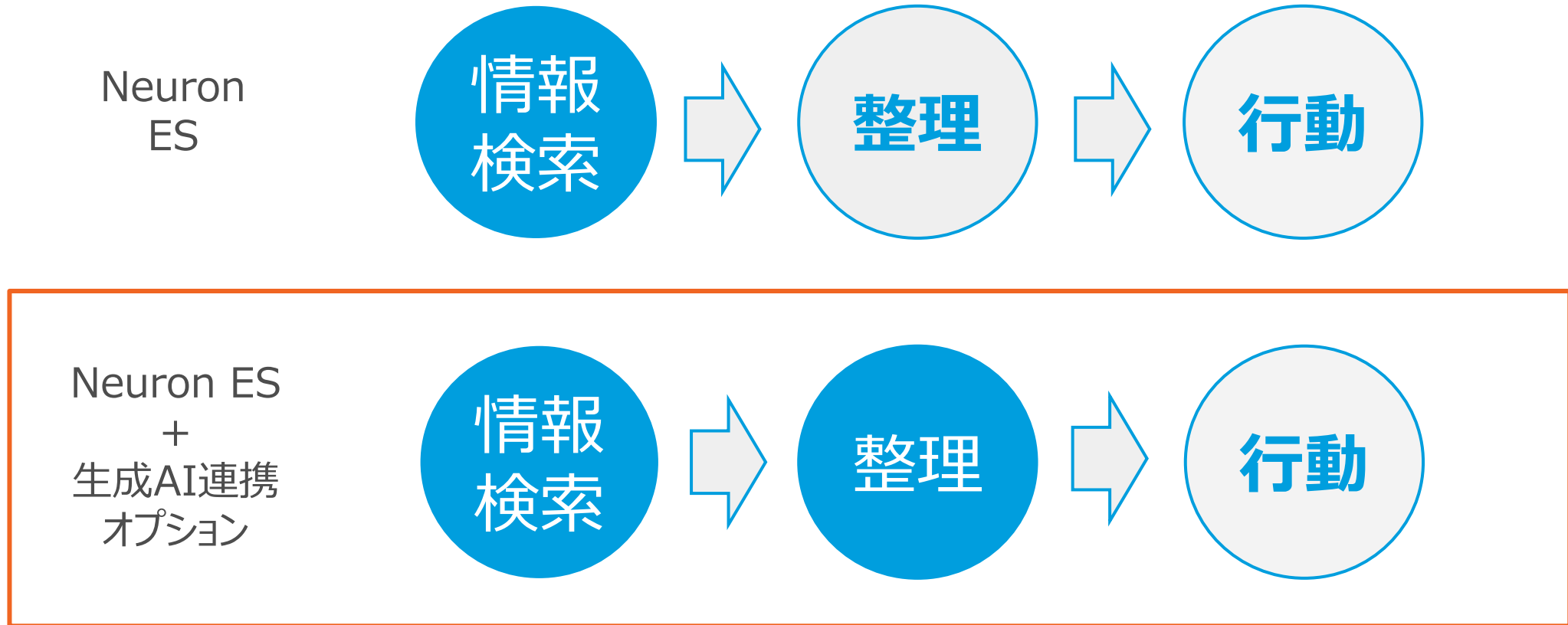
働き方の多様化に伴う社内ルール・ITシステムの変更や、人材の流動化に伴いマニュアル・規程類を整備しても、総務、経理、人事、労務、法務、社内ヘルプデスクなどのバックオフィス部門へ同じ内容の問い合わせが増加し、本来業務の遂行に支障が発生

効果 バックオフィス部門の負荷削減に貢献

全文検索によって社内規程を探し出し、規程の内容を踏まえて生成AI連携オプションが問い合わせに対応することで、バックオフィス部門の問い合わせ負荷を削減。担当者が不在でも365日24時間の受付・回答が可能のため、問い合わせる従業員のストレスも低減。



検索エンジンに比べて、対話形式アプリの方が仕事における適用範囲が広く、より効率的な働き方（時間の削減）につながる可能性があります。



企業内検索システム「Neuron ES」は
トライアル(無料)も可能です！
ぜひ操作感や効果をご体感下さい！

【製品に関するお問い合わせ先】



アンケートにご回答いただいた方へ、 本日の発表資料をお送りします

アンケート

各設問に回答後、画面下の「回答」をクリックしてください。

アンケートにご協力ください_できる管理者はOSとアプリを分ける！？～「苦労あるある」から考える、VDIの最適解～

必須 1.会社名

必須 2.お名前

必須 3.セミナー資料を希望されますか

希望する

希望しない



セミナー終了後、本日のセミナーの「アンケート」が表示されます。
ご回答いただいた方へ、本日の発表資料をお送りします。



Panasonic