

ナレッジ×AI[®]によるメンテナンス業務の革新！
現場のノウハウとAIを組み合わせた作業の効率化や生産性向上

ナレッジ×AI 達人シリーズ

メンテナンスの達人

過去の対応履歴や ノウハウ活用による 現場の解決率向上

メンテナンス作業に必要な保守
手順書やサポートマニュアル、
過去の対応履歴を現場で
参照し問題解決できること
で生産性を向上

作業ノウハウを 組織内で共有することで 属人化を回避

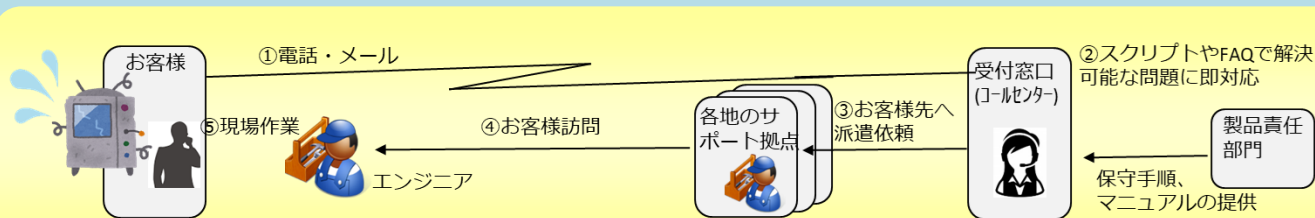
現場ならではの気付きやノウハ
ウはAIを使って手順書や
マニュアルとしてまとめ、
部門内で展開することで
作業の標準化を実現

高度化する問合せに 様々な情報を 組み合わせてナレッジ化

業務に合わせたプロンプトを使い、
ナレッジベースに蓄積した
気付きやノウハウ、トラブル
シューティングからAIが
新たな知見を生成

「メンテナンスの達人」が生まれた背景

お客様に納品した機器や設備について、メンテナンス部門では日々保守・修理対応に尽力しています。最近では、ビジネスのサービス化、メンテナンス部門のプロフィットセンター化という流れの中で、その役割の重要性はさらに高まっています。以下の図は典型的なメンテナンス業務の流れを示しています。お客様から電話やメールでお問合せを受けた受付窓口（コールセンター）は、マニュアルやFAQで解決可能な問題には即対応しますが、解決できない場合には各地のサポート拠点に対して、お客様先へのエンジニア派遣を依頼します。依頼を受けたサポート拠点では、エンジニアを現場に派遣し、お客様先で問題解決を図ります。このような業務の現場から聞こえてくる代表的な課題は以下の通りです。



①現場エンジニアの生産性向上

一回の訪問で確実に問題解決できるよう、製品・機器の仕様や機能、不具合の原因や対処方法を網羅的に把握する必要があります。

②属人化の回避

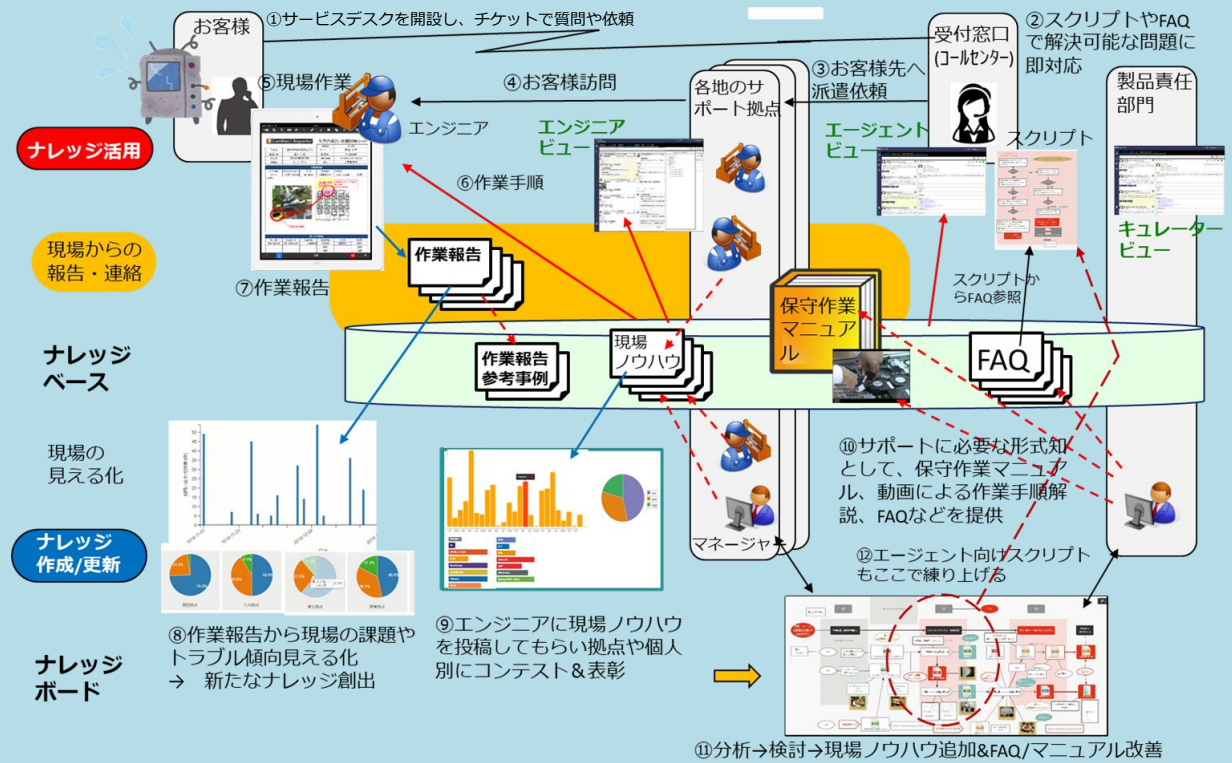
経験豊富なエンジニアに依存せず、新人含め誰でも同様に対応できることが必要です。

③メンテナンスの高度化・複雑化への対応

製品の複雑化・高機能化や種類の増加に伴い、少ない人数で多くの内容をカバーする現場の対応力が求められます。

「メンテナスの達人」は、ナレッジベースでノウハウや資料を管理し、エンジニア含む社内関連部門間で共有・活用していくための導入サービスです

■ 運用イメージ



■ 特長

1. ナレッジからチャットインターフェースで知見を引き出す

AIへの指示(プロンプト)により、ナレッジから業務に必要な具体的な情報を引き出すことが可能です。

2. プロンプトの設計と活用

ナレッジからどのように情報を引き出すかという観点で、プロンプトを設計します。業務プロンプトとして、各業務ごと(返信文作成、報告書作成、〇〇分析、FAQ生成など)に用意し、活用します。

3. ひな形文書の活用

AIに対して回答書式のひな形を定義します。例えば、報告書、各種会議の議事録、サポート返信メールなど、用途毎のひな形を適用し、AIからの回答をそのまま業務で利用できる形に生成します。

4. プロンプトのナレッジ化

ナレッジから知見を引き出すためのプロンプトそのものが、またナレッジになり得ます。プロンプトの保存と再利用を可能にすることで、更なるナレッジ活用を推進します。

5. 業務ナレッジの洗い出しと設計

お客様の業務フローをヒアリングし、業務活用が可能な設計書、手順書、各種マニュアル、FAQ、現場写真、オペレーション動画などを洗い出します。それぞれの情報を管理するフォーマット、付与すべきタグを設計します。

6. ナレッジをAPI経由のChatGPTで活用

製品別や用途別のタグを用いたドリルダウンナビ®によりナレッジを絞り込み、API経由でChatGPTに参照させます。AIが社内の似て非なるナレッジを字面から関連づけてしまう「嘘つき」を抑止します。またAPI経由でのChatGPT利用なので、社内のナレッジも問合せ内容もAIの学習対象にされることなくセキュアな環境でChatGPTをビジネス活用いただけます。

「メンテナスの達人」ではメンテナンス部門における情報共有・活用の成功パターンをテンプレートとして提供します。そして弊社コンサルタントが御社の実務や実データに合わせ、実際の動作システムを用いてご提案いたします。

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。