

ナレッジ×AI[®]による海外拠点サポート業務の革新！
言語・時間・場所の壁を越えたナレッジの創造と共有を実現

ナレッジ×AI 達人シリーズ

海外拠点サポートの達人

現場の解決率向上 で問合せ対応を削減

過去トラやノウハウ、マニュアルなどを海外拠点に共有することで、現地での問題の自己解決を促進し、問合せを削減

言語に依らない ナレッジの共有を実現、 コミュニケーション強化

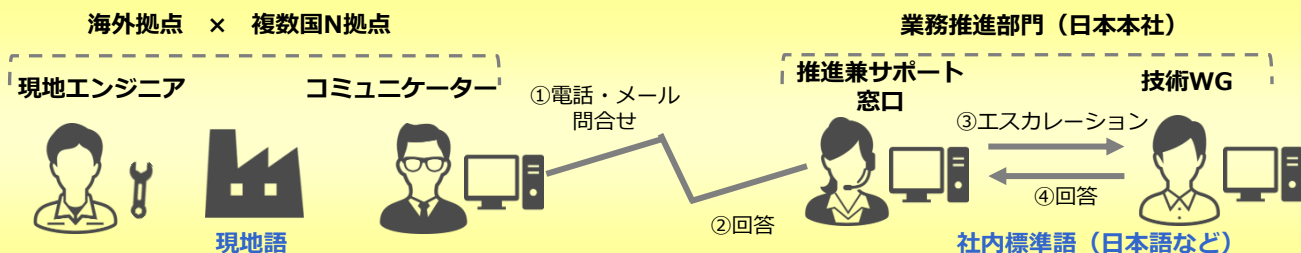
AIの活用により、日本語で構築したナレッジベースに他言語で問い合わせ可能、海外拠点からの質問にも簡単に対応でき、コミュニケーション強化

AIにより全拠点の ナレッジを集約し、 業務改善に活用

国内外の各拠点が蓄積したナレッジをAIでまとめ新しいナレッジを生成、作業の標準化や効率化が可能

「海外拠点サポートの達人」が生まれた背景

製造業のビジネスにおいて、海外拠点は重要な役割を担います。生産の拠点として海外に工場を持つ企業は多く、特にアジア諸国など経済成長の著しい国々においては販売拠点やメンテナンスの拠点も次々に設置されています。以下の図は、生産に関わるノウハウ、販売対象製品の仕様、メンテナンス時の問題解決法など、技術的な質問を現地から日本の本社に問い合わせるようなケースを想定したものです。コミュニケーターは現地語から日本語や英語などの社内標準言語に質問を翻訳し問い合わせます。本社のサポート窓口は、既存知識（FAQやマニュアル、手順書）で解決可能な質問には即対応しますが、解決できない場合には技術WGにエスカレーションします。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現地での解決率向上

ノウハウの蓄積により何度も同じ問合せが繰り返される状況を改善する必要があります。

②駐在員の本来業務への集中

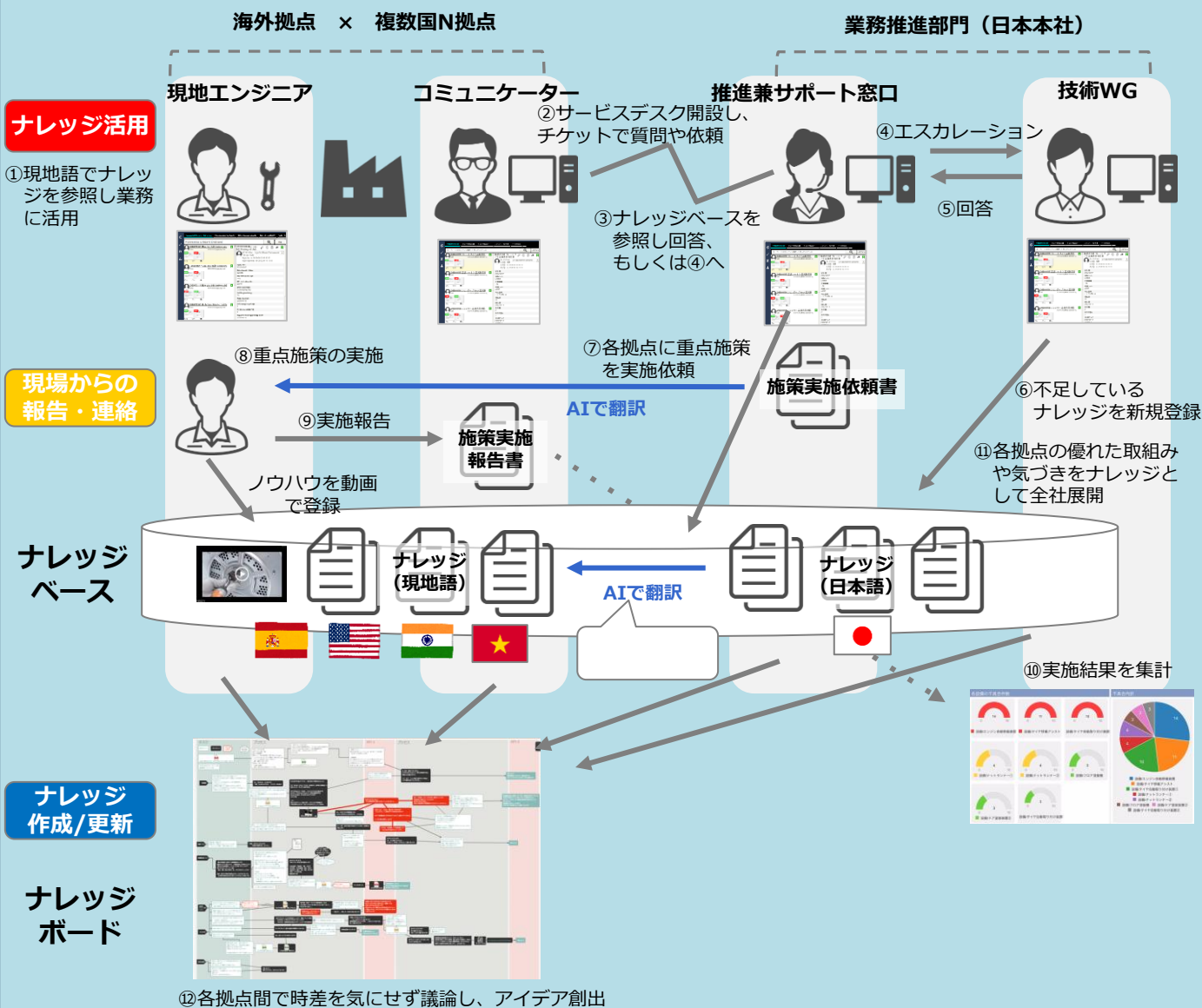
翻訳に要する手間を削減し、本来業務にかかる工数を捻出します。

③知識の双方向化

海外拠点間で言語・時間・場所の壁を越えたノウハウ共有が求められます。

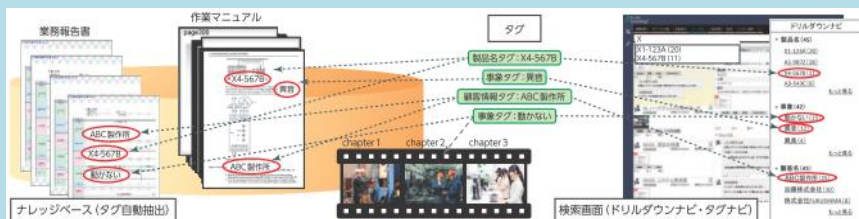
「海外拠点サポートの達人」は、ナレッジベースでノウハウや資料を管理し、国内外の拠点間で共有・活用していくための導入サービスです

■ 運用イメージ



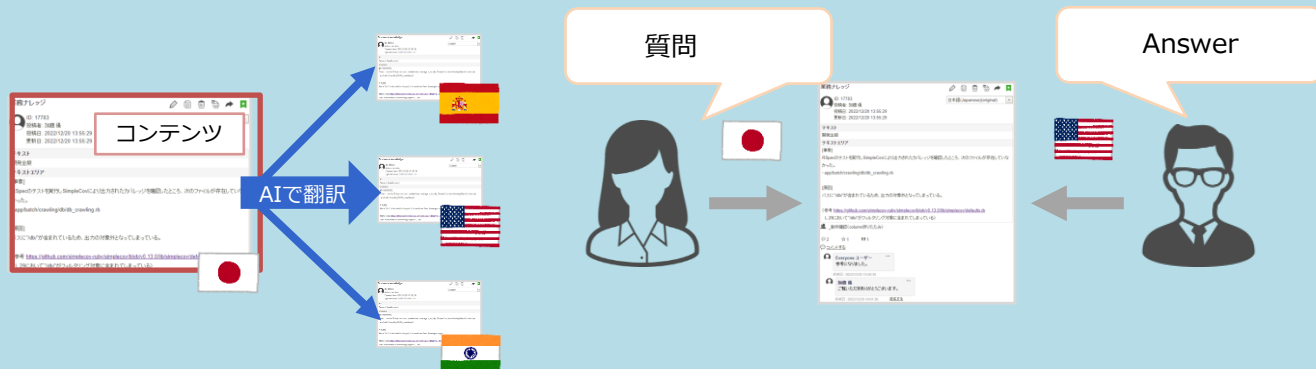
■ AIを使ったナレッジ活用

ナレッジベースに格納された手順書や動画等のナレッジは、あらかじめ指定した分類（タグ）により、検索のキーワードが思い浮かばない場合でもタグを2～3回クリックするだけですばやく探し出すことが可能です。また、AIを使って複数のナレッジを1つにまとめて参照できます。ページ数の多いマニュアルはページ単位で探すこともでき、PDF内の文字もAIが参照するため、ほしい情報を簡単に取得できます。AIの有効な活用には命令文であるプロンプトが重要で、有効なプロンプトをもとに実務に投入して、業務に合わせて調整していきます。



■ AIを使ったナレッジやチャットの翻訳

ナレッジベースに投稿されたナレッジはAIを経由して翻訳できます。投稿者は自国のナレッジを海外の利用者に向けて発信すると、それぞれの海外拠点のユーザーはナレッジを自国語で参照でき、質問したい場合は、言語を意識することなく、各自の自国語で気軽に問い合わせることができます。発信されたノウハウや改善事例などに対して海外拠点とコミュニケーションを取ることで、作業標準化や業務効率化を行ったり、フィードバックからナレッジの更新を行うことが可能になります。



■ 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。

「海外拠点サポートの達人」では海外拠点サポート業務における情報共有・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。