

ナレッジ×AI[®]で医療現場の業務効率化

 **SolutionDesk**



ナレッジマネジメントを 強力な武器として AI活用を支援

AI活用を伴走型でサポートし 持続的成長を支援

AI活用は単にツールを導入すれば成功するわけではありません。誰もが確実に使える仕組みを整え、業務フローに組み込んで活用を定着させることが重要です。

アクセラテクノロジーは、ナレッジ×AIによる生産性向上を目的として、ツールの提供とコンサルティング、導入支援を合わせた伴走型サービスを提供しています。これを通じて、お客様企業の持続的成長を支援します。



ナレッジマネジメントを軸に 高品質なAI活用を実現

高品質なAI活用を実現するために何より重要なのは、鮮度の高いナレッジベースをAIの参照元として利用することです。SolutionDeskではナレッジを一括登録できるのはもちろん、社内ファイルサーバーやWebページからの自動収集により、常に最新のデータを利用できます。

さらに、AIの出力品質を左右するプロンプトもナレッジとして共有することで、専門知識がなくても誰でも均質な品質でAIを活用できます。



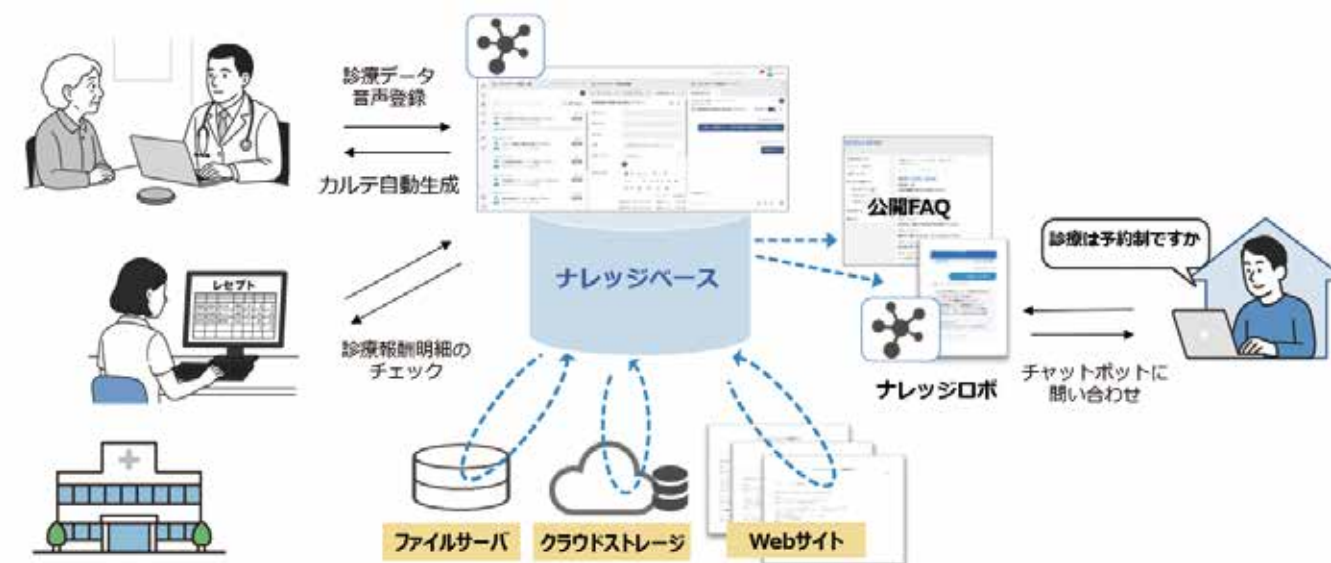
より精度の高いAI活用を実現する 「ナレッジ×AI」の3方式

SolutionDeskは高精度なAI活用を実現するため、明示された文書をそのまま使う「DAG」、検索して関連するような情報を使う「RAG」、そしてすべての文書を一括参照する「ARG」の3つの方式に対応しています。

これにより、診療ガイドライン読解やレセプトチェック、複数レポートの集計・分析など、業務の性質に応じて最適なAI活用が可能です。特に「ドリルダウンRAG」はAIに質問を投げる前に検索対象を絞り込むことで、似て非なる情報が混ざるリスクを回避し、より正確な回答を生成します。



医療現場のナレッジ×AI 活用シーン



カルテ自動生成

診察会話の音声データから自動でカルテ作成

- ・患者対応に集中でき、対応品質向上
- ・カルテ残業から解放
- ・カルテ作成の標準化で正確性、網羅性向上

レセプトチェック

申請前にレセプトの誤りや漏れをチェック

- ・返戻リスクを大幅削減
- ・算定漏れを防ぎ、収益を安定確保
- ・人手不足下での教育ツールとしても活用

問い合わせ対応

AIチャットボットが患者様の質問に回答

- ・24時間自動応答可能
- ・多言語対応で外国人患者もサポート
- ・ホームページ情報の活用でスク립ト作成・メンテナンス不要

他にも様々なシーンで活用いただけます

- ・診療ガイドライン読解
- ・当直表作成
- ・検査日程調整
- ・PubMedクエリ作成
- ・様式9記録、チェック支援
- ・論文執筆補助
- ・英語論文読解
- ・会議メモから議事録作成

ナレッジ×AIで 医療現場の業務効率化

SolutionDeskでできること

ナレッジ活用

業務に必要なナレッジを一元管理

SolutionDeskでは、業務に必要なナレッジの一元管理が可能です。

どこにあるかを意識することなく、必要な情報に必要な時にすぐにアクセスすることで、問い合わせ対応時間の減少、資料作成時間の短縮、新人教育の平準化など、さまざまな業務を効率化できます。



誰でもほしい情報にたどり着けるドリルダウンナビ®



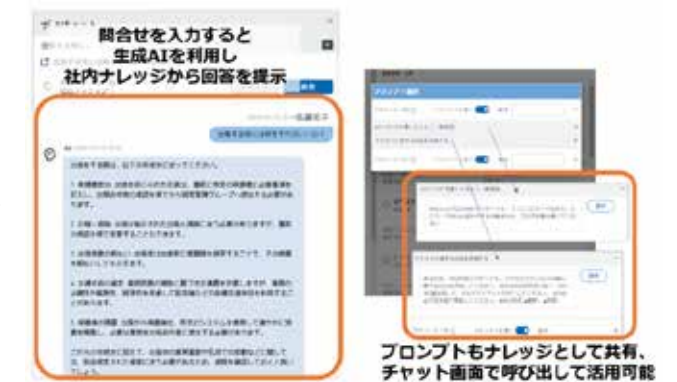
蓄積したナレッジに分類を表す「タグ」を付与することで、ドリルダウンの絞り込み項目を自動生成します（ドリルダウンナビ）。検索キーワードを思い浮かなくても、症状や、製品名、型番等から絞り込むだけで、誰でも数回のクリックで必要なナレッジに簡単にたどり着けます。フォルダ形式での管理と異なり階層を意識する必要がないので、タグのつけ外しのみで分類の変更も簡単です。

ナレッジ×AI

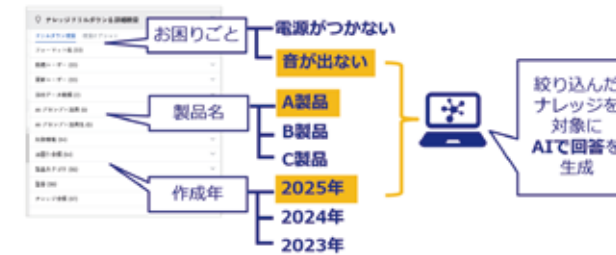
組織独自のナレッジを対象に生成AIを活用

企業、組織独自のナレッジを対象としてAIを活用できます。AIチャットに質問を投げかけると、ナレッジベースに登録された情報をもとにAIが回答します。

生成AIをナレッジベースと紐付けずに使用することも可能です。APIを活用することで学習データとして蓄積されないため、セキュリティ面からも安心です。さらに、プロンプトの保存・共有もSolutionDeskで完結、誰もが業務でAIを効果的に活用することが可能です。



AIに嘘をつかせない「ドリルダウンRAG」



RAGとは外部データベースから関連性の高い情報を検索し、それをもとに回答を生成する技術で、企業独自のナレッジを参照元として生成AIを活用できるため、多くの企業で利用が広がっています。しかし、データベース内に似たような情報が多く存在する場合、AIが誤った情報をもとに不正確な回答を生成してしまうリスクもあります。これを解決し、より精度の高い回答を実現するのがドリルダウンRAGです。

AIの参照元とするナレッジを製品名や型番、年度など、必要な条件で絞ってからAIを活用することで、誤った情報の混在を防ぎ、より精度の高いAI活用を実現します。

ファイルサーバーに蓄積されたデータをAIで活用

組織内のファイルサーバーやイントラネットに蓄積されたコンテンツをそのままAIの参照元として活用することが可能です。コンテンツがどこに格納されているかを知らなくても、AIチャットで必要な情報を得ることができます。オンプレミス環境のコンテンツをSolutionDeskに自動でアップロード、同期も日々自動で行われるため、更新や削除の手間がなく、AIが古いデータを参照するリスクも避けられます。



FAQ公開

1ステップでお客様向けFAQ公開も可能



内部向けに作成したナレッジのうち、公開したい情報のみをWebサイトでお客向けにFAQとして公開できます。公開用URLが自動生成されるため、手順は製品サイトへリンクを挿入する1ステップのみ。これによりFAQの管理工数を削減できるだけでなく、常に鮮度の高いナレッジを提供し、お客様の自己解決促進に貢献します。

AIチャットボット

シナリオ作成や学習不要！AIチャットボット「ナレッジロボ」

「ナレッジロボ」はシナリオ作成や事前学習不要で、ホームページの情報やFAQ、マニュアルなど公開ナレッジを参照元として動作するAIチャットボットです。

まずAIが参照する情報のカテゴリ（例：対象製品、お困りごとなど）を提示、AIの参照元とする情報を絞り込みます。その後、お客様が話し言葉で質問を入力することで、似て非なる情報が混ざるリスクを低減し、精度の高い回答を実現します。



ホームページの情報を“届く情報”に変えるWebRAG型AIチャットボット



「ホームページに情報は掲載しているのに、問合せが減らない」という課題をお持ちの企業は多いのではないのでしょうか。「ナレッジロボ」はWebRAG型AIチャットボットで、ホームページに公開されている情報をAIの参照元として設定できます。Webサイト全体をクロールし、インデックス化された情報をもとに自然な対話形式で回答を生成します。

お客様は検索ワードやページ階層に縛られず、直感的に情報にアクセスできます。またホームページを更新すれば、AIの回答内容に自動で反映されるため、チャットボットの更新・管理の手間も不要です。

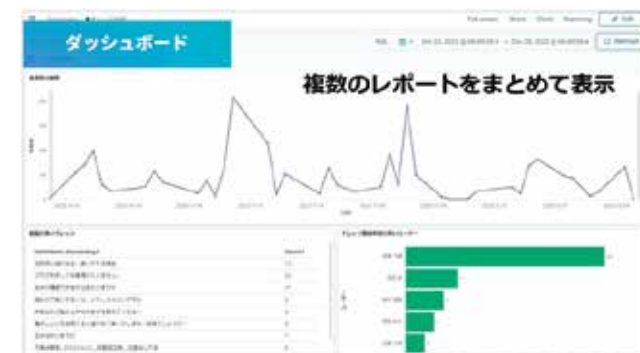
利用分析

ナレッジの活用状況から現場のニーズを把握

分析機能では、複数のレポートをダッシュボードにまとめて表示できます。「どのナレッジがよく参照されているか」「どんなキーワードがよく検索されているか」を知ること、業務の現場でどのようなナレッジが必要とされているのか、現場のニーズを把握することが可能です。

「検索結果が0件となるキーワード」は現場が必要とするナレッジが提供されていない、もしくは推進部門と現場で使用している用語が異なることを意味します。ここで得た情報をもとに、新たなナレッジの追加、絞込み用タグの設定など改善を行うことで、ナレッジの精度はより高まります。

また、特定の分野について「誰がナレッジを多く投稿しているか」「誰の作成したナレッジがよく参照されているか」といった情報からは、その分野の「専門家」を知ることができます。全社的にナレッジマネジメント活動に取り組んでいる場合は、この情報をもとにナレッジ投稿の多い貢献者を表彰する等、活動の啓蒙に役立てることも可能です。



SolutionDesk 3つのプラン

エントリー 少人数や少数部門でのご利用に最適なエディション

オススメ！

スタンダード 組織全体での幅広い活用に適したエディション

プレミアム ナレッジのWeb公開など、より高度な活用に対応したエディション

サポートサービス

SolutionDeskの3つのプランには、SolutionDeskの機能や操作に関するお問合せ対応が含まれます。貴社業務やビジネス課題を踏まえた使用法のアドバイスや提案を行う「プレミアムサポート」もご用意しております。

ナレッジ×AI伴走支援サービス

コンサルタント、サポートエンジニアがナレッジ×AIによる業務革新を伴走し支援します。

- ・ AI進化に合わせてプロンプトや設計も柔軟に対応
- ・ 業務変更に寄り添うナレッジ最適化支援
- ・ ナレッジ×AI業務適用を技術面からもサポート
- ・ 現場定着まで見据えた運用事務局代行

3つのプランの違いや、伴走支援サービスの詳細についてはWebサイトにてご確認ください。



SolutionDeskの詳細・最新情報はWebサイトにてご確認ください。

<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

【ドリルダウンナビ®】 特許第5993848号

ナレッジベースをタグで分類整理し絞込み検索を適用したナビゲーション機能

※AI機能で利用可能なGPTモデルについては、最新情報をWebサイトにてご確認ください。(https://info.solutiondesk.jp/)



アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19
恵比寿ビジネスタワー2F/10F(受付)
mail: marketing@accelatech.com
URL: https://info.solutiondesk.jp/