

AI導入の本質—

成果を生む鍵は

ナレッジ×AI

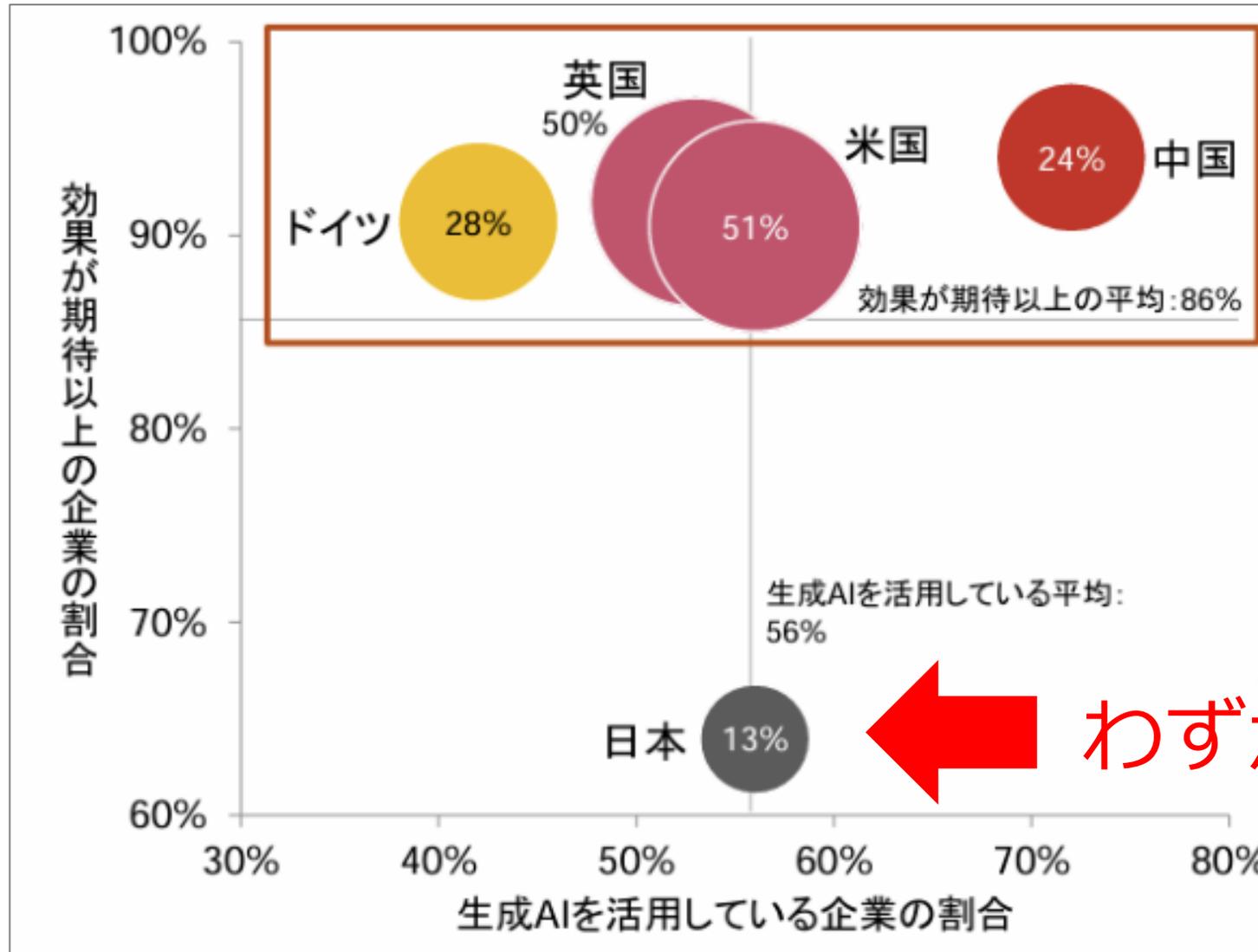
にあり

アクセラテクノロジー株式会社
取締役 COO 萩原純一



生成AIの典型的な"つまずき"と日本企業の現実

生成AI導入で期待を上回る
効果を得た企業の割合



- ・ PoCはうまくいったが、本番展開に進まない
- ・ 一部で試したが、現場に根づかない
- ・ 投資をしたものの、ROIが見えない



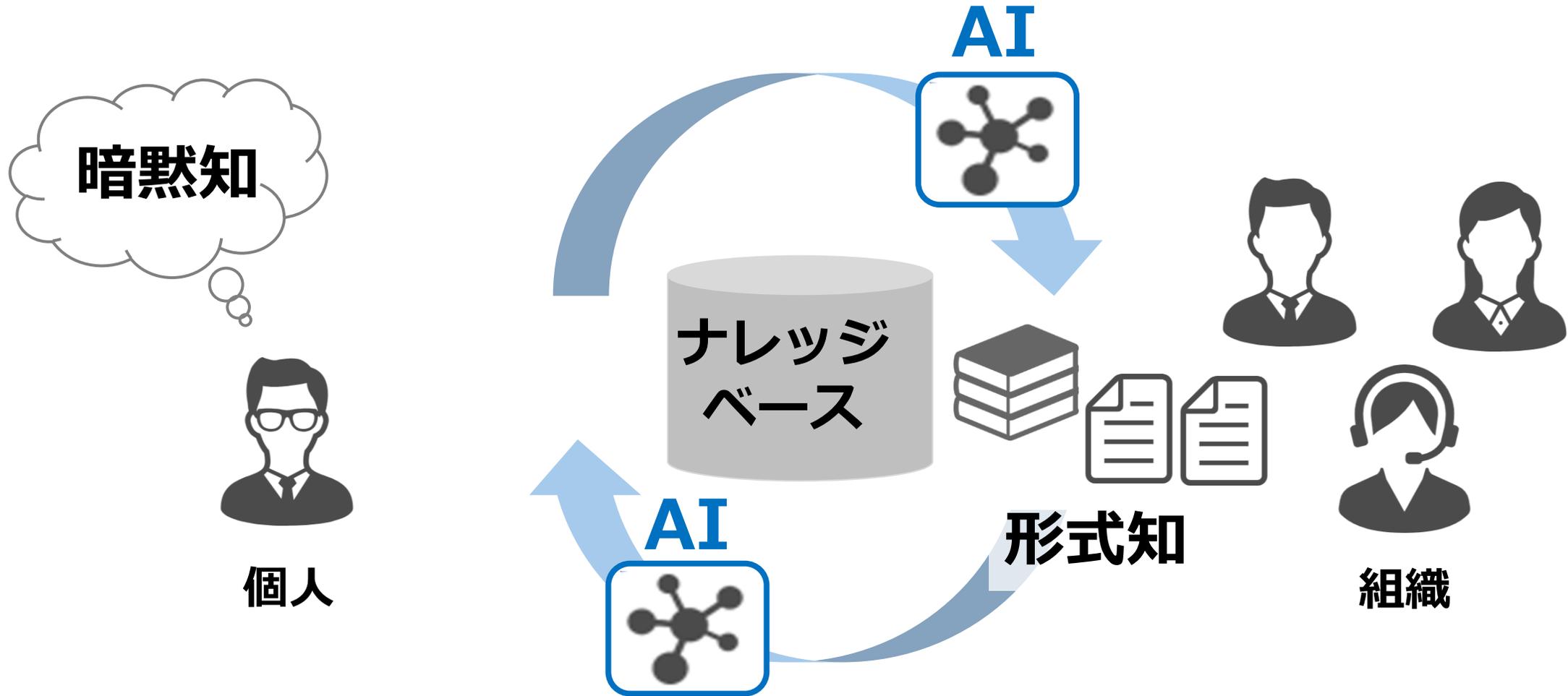
単なる「現場の小さな課題」ではなく、重大な経営課題

業務構造に
組み込む

自社固有のナレッジ
と結びつける

ナレッジ×AI[®]

ナレッジ×AIとは



ナレッジ×AI[®]

医療業界のケース：診療報酬請求の精度向上

【現状の課題】

- ・レセプト（診療報酬）申請でエラーが頻発
- ・差し戻し対応で膨大な時間・収益機会損失
- ・経営リスクの顕在化



ナレッジ×AI[®]



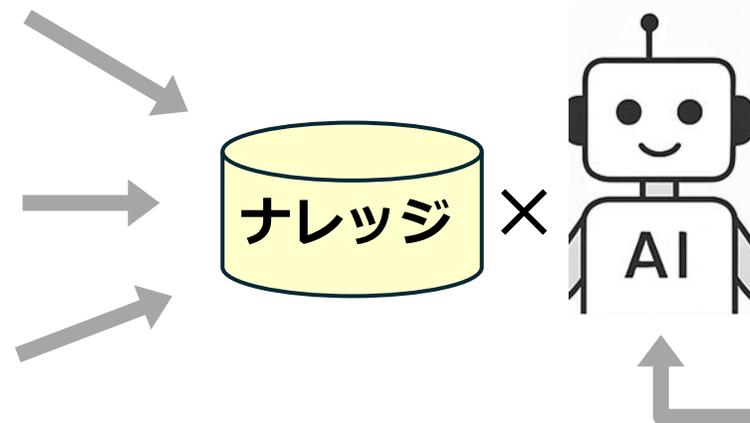
最新の診療報酬点数表



疑義解釈・チェック観点



算定漏れ防止観点



月ごとの診療報酬データ（CSV）

ファイル	AI点検での役割
conduct.csv	診療行為の記録。点数の過不足や妥当性をチェックする主対象
disease.csv	病名と行為の整合性チェックに必須。主病名要件や適応病名の確認
rezept.csv	レセプト単位の構成を確認。集計後の漏れや異常点数の発見に有用

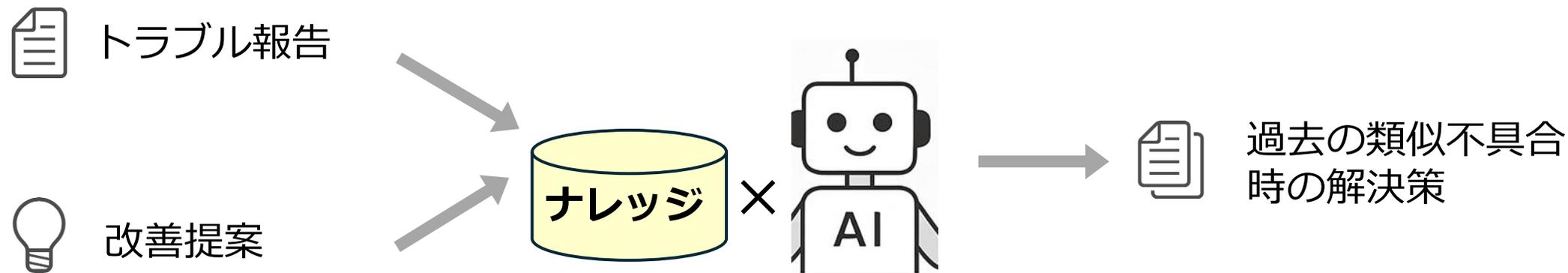
請求精度UP・経営リスクを大幅に低減

【現状の課題】

- ・ 不具合情報が現場内に留まり、共有されない
- ・ 同じ不具合の再発、リードタイム長期化
- ・ 品質・納期遵守率の低下



ナレッジ×AI[®]



不具合再発防止、納期遵守率UP

【現状の課題】

- ・FAQの更新が追いつかない
- ・一次解決率が低く、エスカレーションコスト大



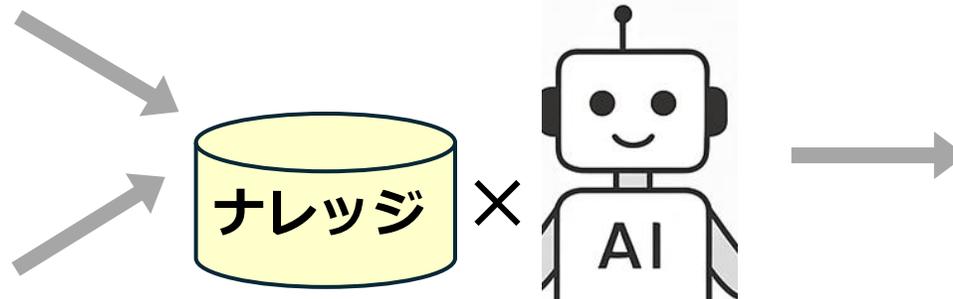
ナレッジ×AI[®]



問い合わせ履歴



対応記録



FAQ更新案

顧客満足度・対応コスト両面で改善

成果を持続的に拡大させる鍵は…

自社固有のナレッジ
と結びつける

業務構造に
組み込む

継続的にAIに自社のナレッジを与え、活用・改善のサイクルを回す



成果が持続的に拡張

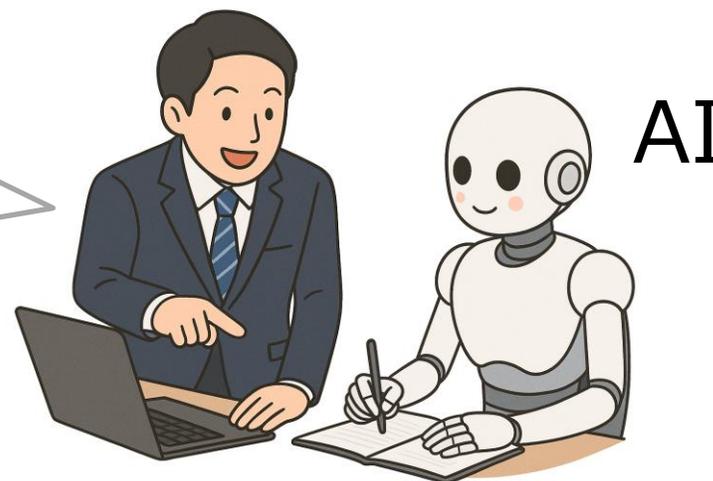
なぜナレッジが成功の鍵なのか？

AIは膨大な知識を持っているけれど…
自社固有のナレッジは持っていない

新入社員を迎え入れるのと同じように

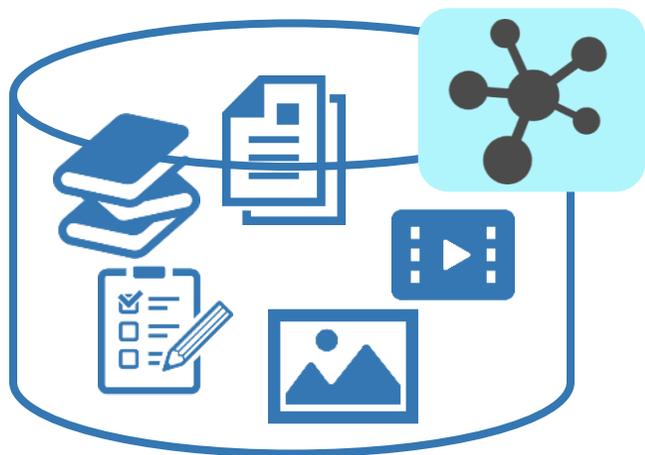


企業独自の
ナレッジ



AIそのものではなく **自社ナレッジ**をどう整備し循環させるかに投資

ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援

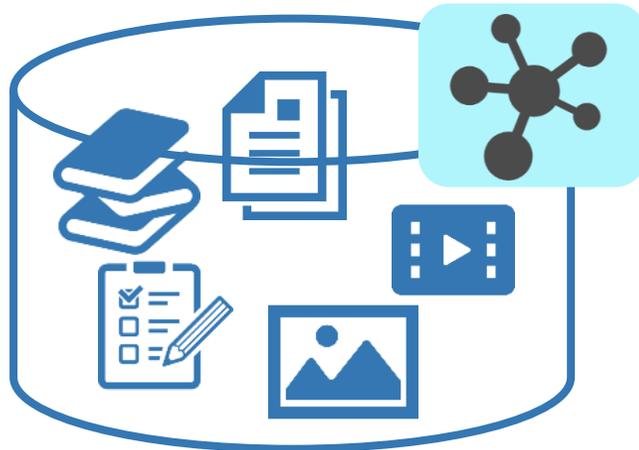


SolutionDesk



伴走支援サービス

SolutionDesk : 業務とAIが共存する基盤



生成AIを搭載した
ナレッジマネジメント基盤

部署ごとに独自の
ナレッジベースを構築

部署内／全社共有
に対応

チケット管理による
業務依頼・進捗管理

共通ナレッジベースを参照し
AIが業務支援・自動化

CRMやSFA、設備管理など
既存システムと柔軟に連携

ナレッジ×AI伴走支援サービス：

1) ナレッジ×AI業務革新テンプレート

AI導入の大きなハードル：完成型が見えないまま始めてしまう

ナレッジ×AI業務革新テンプレート



「あるべき業務構造」を
モデルとして可視化

- ・ 自社の業務全体がどう変わるのか
- ・ AIとナレッジがどこで結びつき、価値を生むのか

業務革新AI導入テンプレート
カスタマーサポート



オペレーター

- お客様
- 電話問合せ
- メール問合せ
- Webフォーム問合せ
- 自己解決



CTI

担当者アサイン

受付メール返信

AIチャットボット

公開FAQ

回答作成支援

ナレッジ検索

教育・トレーニング

案件管理

シフト希望入力

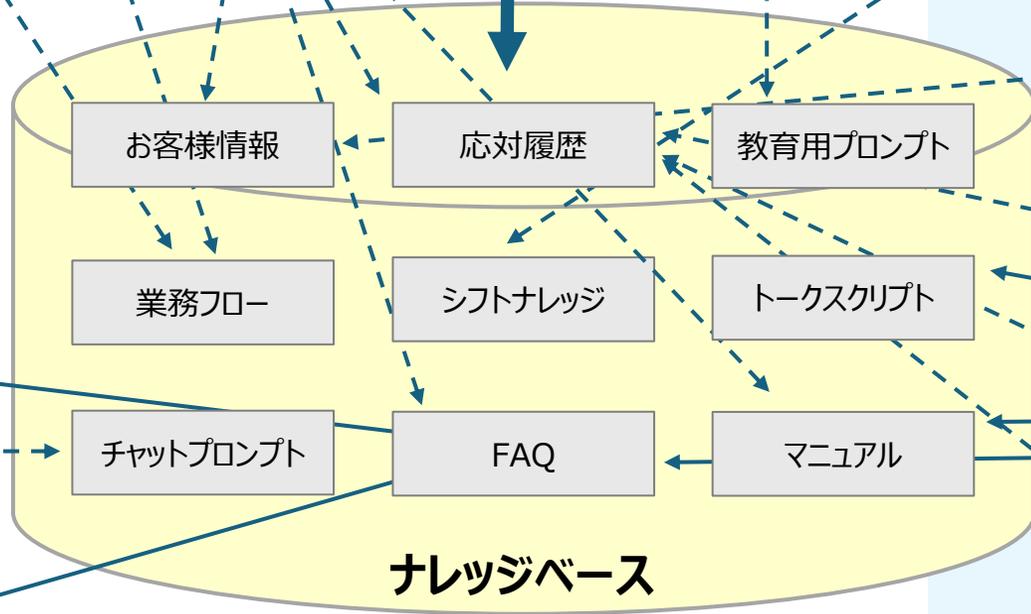
シフト作成

業務改善ダッシュボード

トークスクリプト改善

FAQ・マニュアル等のナレッジ改善

問合せ分析



修理依頼

SV

エスカレーション

議事録作成

マネージャー

フィールドサポート

経営層

企画部門

製品開発部門

生産部門

営業部門

KPI設定やリソースの最適化に活用

お客様ニーズを把握

設計段階での改善に反映

生産段階での改善に反映

担当顧客の問合せ状況把握

ナレッジ×AI伴走支援サービス：



2) 伴走支援体制 — 継続的な進化を可能にする仕組み

“導入して終わり”にしない——継続のための伴走支援体制

継続的な運用サポート

情シス的な役割やヘルプデスク機能も代行し、
現場からの問い合わせや運用改善を継続的に支援

属人化の防止

特定の担当者や一部のメンバーに依存しない体制を整え、
引き継ぎの心配なく改善を続けられる仕組みを提供

進化を前提とした支援

AIや業務の変化に応じて、テンプレートのカスタマイズや
ナレッジ更新を定期的に行い、企業の成長に合わせた進化を実現

20年超の経験をもとに支援



導入してからが始まり

経営改革まで伴走支援

~~「担当者が退職したらどうなるのか…」~~

~~「システム運用できる人材を確保できるか…」~~

AIを現場に根付かせ、成果を持続的に拡大していける安心感

導入から90日以内に成果が見える設計



医療機関

レセプト自動チェック ⇒ 返戻リスク削減



製造業

現場知識AI活用 ⇒ 手戻り防止・納期遵守



サポート部門

FAQ自動更新 ⇒ 一次解決率UP・コスト削減

生成AI導入は「一度入れて終わり」ではなく
自社固有のナレッジと結びつけ、
業務構造の中に組み込むことこそが成功の鍵

