

「AIを導入する」から  
「AIとともに進化する」へ



現場のナレッジをAIと結びつけ、導入から定着・改善まで伴走しながら、  
業務変革と持続的な競争力強化を支える仕組みを提供します。

# 企業の知を最大限に活かし AIとともに持続的な業務変革を実現します

# ナレッジ × AI × 伴走支援の 三位一体モデル

## 1. 20年以上のナレッジマネジメント実績

20年以上にわたりカスタマーサポートや製造分野で日本企業の知識共有を支えてきた実績のもと、AI導入の先にある『知識活用 × 業務変革』の視点から安心の支援を行います。

## 2. 貴社固有ナレッジとの直結

マニュアルや過去事例、専門知識といった貴社固有の情報をAIに取り込み、汎用AIを超えて“貴社仕様のAI”として実務に直結する成果を実現します。

## 3. 導入から定着までを伴走

業種別テンプレートにより“ゼロから作る”のではなくフィッティング中心で導入でき、専任不要の安心体制で伴走します。支援の中でAI人材は育ち、ノウハウはSolutionDeskに蓄積され続けます。小さく導入して改善を重ね、全社展開も可能。

## 4. 人とAIの協働を自然に実装

チケットを介した業務フローにAIを組み込み、既存業務を大きく変えずに導入可能。現場に自然に溶け込み、成果を出し続けるAIを実現します。

ナレッジ × AI × 伴走支援の三位一体モデルにより、SolutionDeskは導入から定着・拡張までを一貫して支援し、企業の業務変革と持続的な競争力強化を実現します。

### ナレッジマネジメント基盤

業務知識や過去事例、手順を体系化し、AIが直接参照できる環境を整備。

これにより属人化したノウハウを全社で共有し、標準化と高度化を同時に実現します。

### AIエージェント機能

チケットを介して人と協働し、日常業務に自然に組み込まれるAI。

AIオート／SDオートの二つのアプローチにより、柔軟な判断業務から正確性の求められる定型処理まで幅広く対応します。

### ナレッジ×AI<sup>®</sup> 伴走支援サービス

導入から定着・改善までを継続的にサポート。

小さく始め、改善を繰り返しながら全社展開へと拡張できるため、専門人材がいなくても安心してAI活用を推進できます。

## ナレッジとAIを結びつけ、成果へと導く

生成AIは急速に普及していますが、「導入したが十分な成果を得られない」「専門人材がいらないため試せない」といった課題を抱える企業も少なくありません。その要因は、自社固有の業務知識やノウハウをAIと結びつけられていないこと、そして小さく試し改善を繰り返すアジャイルな運用体制がないことにあります。AI活用を成功させるには、自社のナレッジをAIに取り込み、現場で試行錯誤しながら業務に浸透させる“伴走型の取り組み”が不可欠です。



SolutionDeskは、そのために必要なナレッジ基盤・AIエージェント・伴走支援を一体提供するソリューションです。これによりAIは単なる効率化ツールにとどまらず、現場の一員として成果を出し続ける存在へと進化します。

知識を整理し、AIに直結



- ・業務知識を体系化
- ・AIが直接参照

AIと人の協働で自動化



- ・AIが現場で働く「同僚」に
- ・日常業務に自然に組み込まれる

専門人材不要で安心



- ・導入から改善・拡張まで継続支援
- ・小さく始めて大きく成果へ

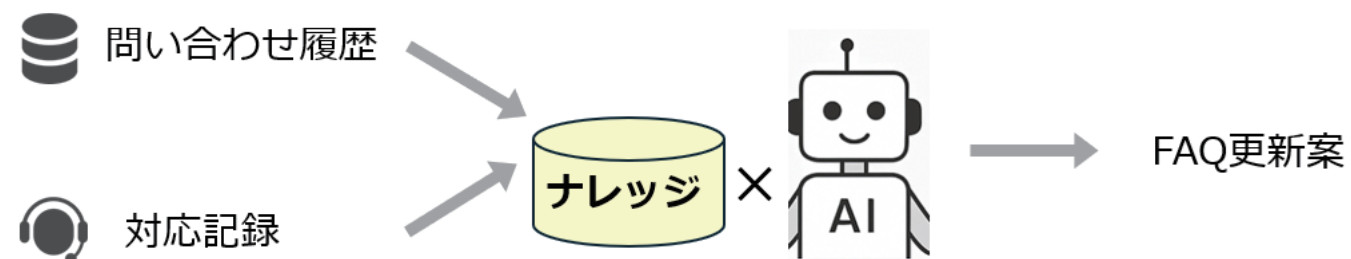


## カスタマーサポートの ナレッジ×AI<sup>®</sup>活用シーン

### 活用例：一次解決率の改善

#### 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



### 顧客満足度・対応コスト両面で改善

応対履歴とマニュアルから  
本当に使える**FAQ作成**

問合せ返信文の  
**自動作成**

AIチャットボットで  
**お問合せ自動対応**

メールでのやり取りを  
**チケット管理**

会議メモから  
**議事録作成**

問合せ案件の見える化による  
**抜け漏れ防止**

マニュアルの更新差分を反映した  
**教育資料作成**

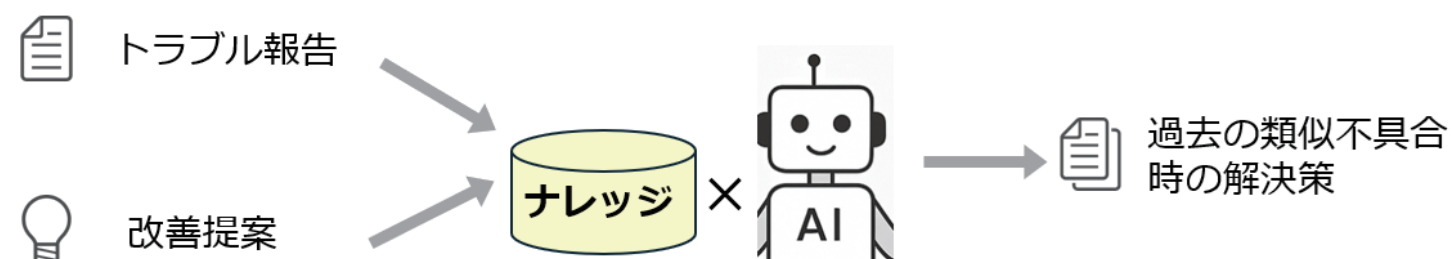
問合せ削減につながる  
**簡単FAQ公開**

## 製造現場の ナレッジ×AI<sup>®</sup>活用シーン

### 活用例：組立工程の品質向上と納期遵守

#### 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



### 不具合再発防止、納期遵守率UP

生産拠点の**QCD**を日時で集計し  
週単位で**自動レポート**

対応履歴を活用した  
**メンテナンス作業の標準化**

**類似トラブル**の共有による  
設計段階からの**未然・再発防止**

議論や会議のメモから  
**仕様書・設計書の最新化**

**過去トラブル、クレーム情報**  
活用で設計図の品質向上

熟練作業者の**ノウハウ**を抽出し  
**技術伝承**

**ベストプラクティス**や  
**改善事例共有**による生産性向上

作業手順書から  
**作業フロー図**を作成

# 医療現場の ナレッジ×AI<sup>®</sup>活用シーン

## 活用例：診療報酬請求の精度向上

### 現状の課題

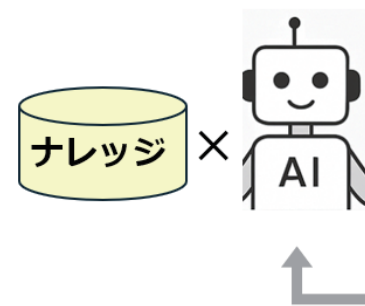
- ・レセプト（診療報酬）申請でエラーが頻発
- ・差し戻し対応で膨大な時間・収益機会損失
- ・経営リスクの顕在化



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

診療時の音声データから  
カルテを自動生成

勤務表作成

お問合せ自動対応

PubMedクエリ作成

診療ガイドライン読解

人間ドックスケジューリング

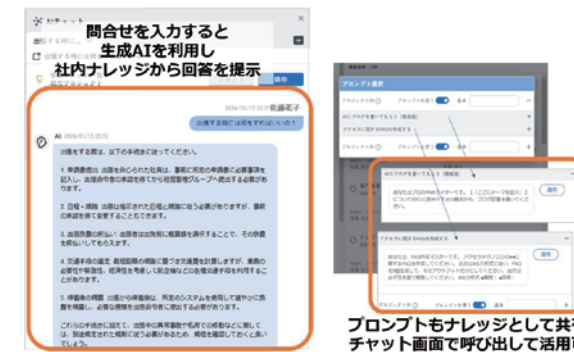
様式9記録、チェック支援

論文執筆補助

# ナレッジ×AI<sup>®</sup>で業務革新 SolutionDeskの特長

## ナレッジ×AI<sup>®</sup>

### 企業独自のナレッジを対象に生成AIを活用



社内ナレッジを対象としてAIを活用できます。例えば「出張時の手続きは？」と問い合わせると、ナレッジベースに登録された業務規程や社内手続きFAQをもとに、その会社独自のルールに基づいた回答を提供します。生成AIをナレッジベースと紐づ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。また、プロンプトの共有により、社内の誰もが業務でAIを効果的に活用することが可能です。

### 企業内にあるファイルサーバーデータを生成AIで活用

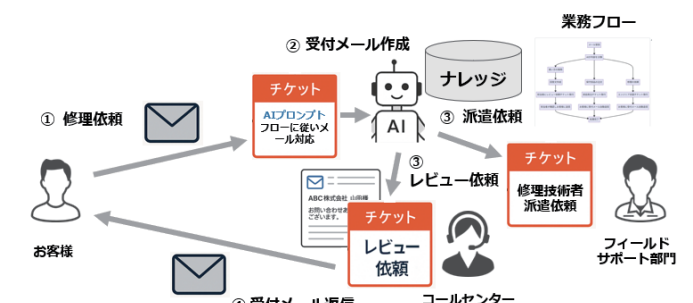
ファイルサーバー、BOX、Googleドライブ、社内ポータル、Notes内に蓄積されたコンテンツをそのまま生成AIの参照元として活用することが可能です。コンテンツがどこに格納されているかを知らなくても、AIチャットで必要な情報を得ることができます。SolutionDeskにコンテンツを自動でアップロード、同期も日々自動で行われるため、更新や削除の手間がなく、AIが古いデータを参照するリスクも避けられます。



## チケットを介した「人×AIの協働」

### チケットで人とAIが連携する業務フローを実現

タスク管理の基本単位であるチケットを用いて、「人→人」「人→AI」「AI→人」「AI→AI」といった柔軟な割り振りを実現します。AIを一担当者として業務フローに自然に組み込むことで、既存の仕組みを大きく変えずに導入可能です。結果として、人とAIの最適な役割分担が可能となり、業務効率化と現場力強化を両立します。



## SolutionDeskのAIエージェント

SolutionDeskのAIエージェントは、異なる特性を持つ2つの自動化エンジン、「AIオート」と「SDオート」によって、業務の柔軟な自動化と拡張性を両立します。アイデアをすぐ自動化できる「AIオート」と、安定運用に強い「SDオート」を、業務や目的ごとに使い分け・組み合わせることが可能。カスタマーサポート、製造業、医療など、あらゆる業務の現場で「定着するAI自動化」「現場力を高めるAI活用」を実現します。

### AIオート: AI判断型エージェント

「AIにこんなことをさせてみたい!」という現場のアイデアを、すぐに試して実現できます。プロンプト（AIへの指示文）をそのままナレッジとして保存・共有できるため、アイデアを組織の資産として蓄積可能。メールの受信や指定した時間での自動実行など、さまざまなトリガーを設定するだけで、AIが自動で業務をこなします。

### SDオート: プログラム型エージェント

一度作成したプログラムコードをAIが繰り返し実行することで、正確性が求められる定型業務を安定して自動化します。生成AIが苦手とする数値計算や統計解析、最適化問題などのアルゴリズムの実行を得意としており、高い精度が求められる業務にも対応。トライアル（PoC）で効果が確認できた業務を、本格的に自動化するのに最適です。

## 柔軟なAI活用方式

AIに質問を投げかけても「思っていた回答が出てこない」と感じることはありませんか？ SolutionDeskでは、AIにナレッジを「正しく使わせる」ための、柔軟なAI活用方式を用意しています。

#### DAG: 特定の情報を参照

「このマニュアルを読んで答えて」と、情報源を明確に指定する方式です。特定のガイドラインや社内規定など、参照すべき文書が明確な場合に最適です。AIは指定された情報のみを用いて回答を生成するため、誤情報のリスクを最小限に抑え、高い信頼性が求められる業務に有効です。

#### ドリルダウンRAG: 情報を絞り込んで活用

通常のRAGの課題である「似て非なる情報」の混入を防ぎ、必要な情報だけをAIに渡す方式です。製品名、モデル年、機能などの条件でナレッジを絞り込んだ上でAIが検索・生成を行うため、よりピンポイントで正確な回答を引き出すことができます。

#### ARG: 全件参照で網羅的な 判断・分析を実現

AIが「すべて」の関連情報を読み込み、集約・比較・分析を行う方式です。検索結果の一部に頼るのではなく、指定された範囲のナレッジを漏れなくAIに処理させることで、人手では時間と手間がかかる網羅的なチェックや複雑な集計・分析業務を自動化します。

## ナレッジ×AI<sup>®</sup> 伴走支援

### ナレッジ×AI<sup>®</sup> 業務実装モデル

AIは強力ですが、単体で導入しても成果が続かないことが多くあります。その理由はシンプルで、業務の流れの中で「どこにAIを組み込むのか」「どのナレッジと結びつけるのか」「どのように改善を回すのか」が設計されていないためです。ナレッジ×AI 業務構造モデルは、生成AIと企業内ナレッジを組み込んだ「業務構造そのもの」を示したモデルです。AIを業務に実装したとき、どこでAIが機能し、どのナレッジと結びつき、どのように業務全体が変わるのか。その全体像を示しています。

このナレッジ×AI業務構造モデルは「ゼロから作らない導入方式」が最大の特長です。各ソリューションは、拡張性を前提に設計されており、業務やビジネスポリシーに応じたカスタマイズも容易です。まずは一つの業務から小さく導入し、効果や運用性を確認しながら対象範囲を広げていく段階的な導入も可能です。

これは単発の効率化ではなく、ナレッジが蓄積され、活用され、改善へと還元される循環構造をつくることが目的です。また、導入は一部から開始できるのが大きな特徴です。優先度の高い業務領域から着手し、成果を確認しながら段階的に拡張していくことが可能です。

### 伴走支援体制

AI活用は、導入そのものよりも「継続」が成果を左右します。小さく導入し、現場で使い、気づきを得て改善を重ね、成果を広げる。この循環を回し続けることで、AIは組織に定着し、事業成長を支える基盤へと進化します。アクセラテクノロジーの伴走支援は、この改善サイクルを現場で回し続けるための支援です。

多くの企業では、特定の担当者に依存することでAI活用が停滞します。当社の伴走支援は、このリスクを解消し、属人化を防ぐ仕組みを備えています。さらに、情シス部門やヘルプデスク的な役割も担いながら、現場から生まれる要望や改善アイデアを迅速に形にしていきます。

その過程でノウハウは企業内に蓄積され、AIを使いこなす力が組織全体へと広がっていきます。新たな専門人材を大規模に配置することなく、既存体制の延長線上でAI活用の水準を着実に引き上げていくことが可能です。

導入は部門単位のスモールスタートから可能です。成果を確認しながら段階的に展開し、短期的な効果と長期的な定着を両立します。AIの進化や業務環境の変化を取り込みながらモデルを更新し続けることで、AI活用は組織の中で進化し続ける仕組みとして根付いていきます。



## 選んだナレッジをお客様向けFAQとして公開

### 1ステップでお客様向けFAQ公開も可能

蓄積されたナレッジのうち、公開したい情報のみをWebサイトでお客様向けにFAQとして公開できます。公開用URLが自動生成されるため、手順は製品サイトヘリンクを挿入する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、お客様の自己解決を促進します。



## AIチャットボットでお問合せ対応自動化

### 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、FAQやマニュアルなど公開ナレッジに付与された「タグ」の情報をもとに動作するAIチャットボットです。

お客様は話し言葉で質問でき、その質問に対して対話的に対象製品、お困りごとなどを絞り込みAIに適切な情報源を参照させることで、精度の高い回答を実現します。

## 企業のWebコンテンツを“届く情報”に変えるWebRAG型AIチャットボット

「Webサイト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でしょうか。「ナレッジロボ」はWebRAG型AIチャットボットで、Webサイト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Webサイトを更新すれば、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。



## SolutionDesk 3つのプラン

ナレッジを起点にAIを業務に組み込み、標準化から高度化までを支援。組織の使い方に合わせて、3つのプランから選べます。すべてのプランにナレッジ×AI伴走支援サービスが含まれます。

オススメ！

### エントリー

まずは部門から。ナレッジをAIで活かす基本プラン

部門内に散在しているマニュアル、手順書、過去事例、判断ノウハウを集約し、ナレッジを対象にAI活用を始めるためのプランです。過去の対応履歴やトラブル事例をもとに、暗黙的だったノウハウを整理・蓄積し、業務の質を揃えるところからスタートできます。

- ✔ まずは1部門・小規模から、ナレッジ×AI活用を始めた
- ✔ 属人化しやすい業務や判断のばらつきを減らしたい

### スタンダード

部門を超えて使える。業務に組み込むAI活用

複数部門でナレッジを共有し、AIを業務の流れの中に組み込んで活用するプランです。AIエージェントや、業務内容に合わせて作り込める目的特化型の業務アプリの利用に加え、関連情報を一部に頼らず網羅的に活用する仕組みにより、業務の推進を一貫して支援します。

- ✔ 複数部門でナレッジを共有し、全社展開を見据えて進めたい
- ✔ AIエージェントと業務ごとの専用画面で、業務の流れごと効率化したい

### プレミアム

全社・社外まで広げて使える、AIナレッジ基盤

社内ナレッジに加え、Webサイトや公開情報、外部システムと連携し、全社・社外まで利用範囲を広げて活用できるプランです。スタンダードでの業務活用を発展させ、社外公開や全社展開までを見据えて設計された最上位プランです。

- ✔ 全社規模で利用し、ナレッジを社外にも公開して活用したい
- ✔ Webや外部システムと連携し、大規模でも統制して運用したい

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



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/)

本サービスには、当社が取得した特許（第5993848号、第7761291号）の技術を使用しています。



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@acceletech.com](mailto:marketing@acceletech.com)

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