

【ITCA表彰2024】 3. 社内変革賞

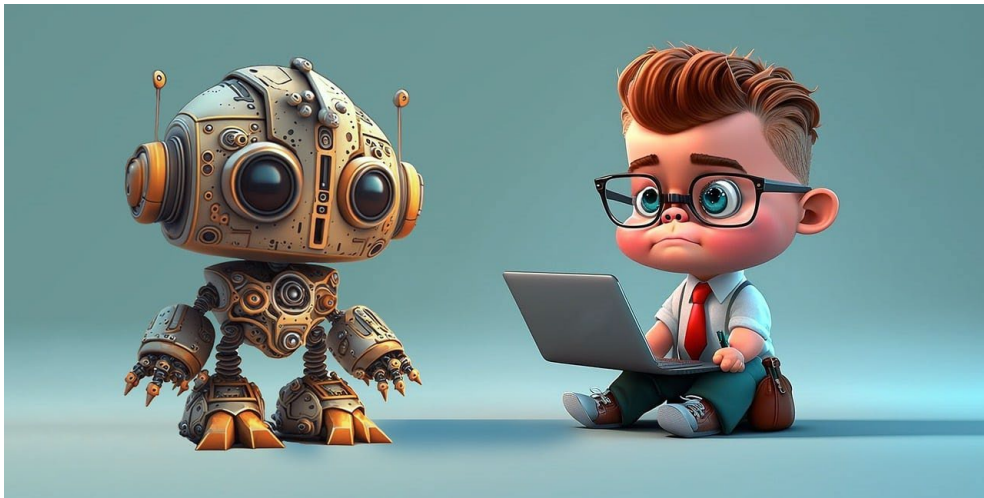
生成AI時代の企業変革

機動的な取り組みで加速する

生成AI活用と業務効率化

株式会社テクノア

長谷川 俊



目次

1. 自己紹介・会社紹介
2. 背景・改善方針
3. 活動の一例
4. 実績
5. 次のステップ

1. 自己紹介・会社紹介

自己紹介



長谷川 俊（はせがわ しゅん）

金沢工業大学卒

2010年テクノア入社

2022年ITコーディネーター登録

入社以来、Webシミュレーションシステム
「I-DESIGNER」の開発、設計、導入支援など
一通りの業務を経験。

現在は新規のご提案や、ユーザー様のサポートに
携わりながら、生成AIの社内推進にも取り組む。
9月より開発プロセス全体の改善に着手。

テクノアの企業理念

テクノアの企業理念は「縁があった企業や人々を幸せにする」です。

人を大切にする経営に取り組むことで、社員の能力発揮や、会社の成長に繋がると考えています。



テクノアの使命

情報技術【IT文明】の進歩を先取して『人々がより人間らしい、ゆとりと生きがいがある生活』を実現するため独創的なソフトウェアと付帯サービス【ソフト文化】の開発と提供を通じて社会貢献します。

テクノアの事業内容

各種パッケージソフト開発・販売・サポート、オーダーメイドシステムの提供

【製造業向け】生産管理ソリューション：業務効率化・生産性向上・経営力強化



【医療機関向け】



【製造業向け】AI&IoTソリューション：製造現場の見える化



【ECサイト向け】



2. 背景・改善方針

2023年
4月

「ChatGPT4」発表 ▶ テクノアは、いち早く導入



普及に課題



「どう使えばいいかわからない」



「ChatGPT公式サイト利用は、
アカウント作成や決済にハードルを感じる」

2023年
9月

全社利用率 **10%** (推定値)

開発利用率 **30%** (推定値)

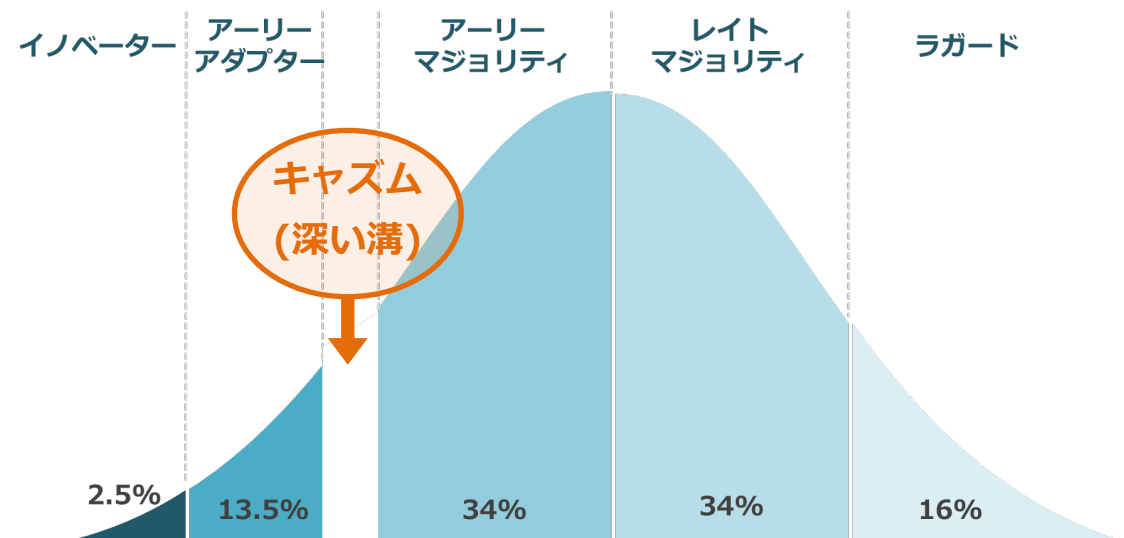
(利用率 = Weekly Active User率で計算)

半年経っても、キャズムを超えられず



活用した社員からは高評価

どうキャズムを突破するか？



キャズムを超えるための改善方針

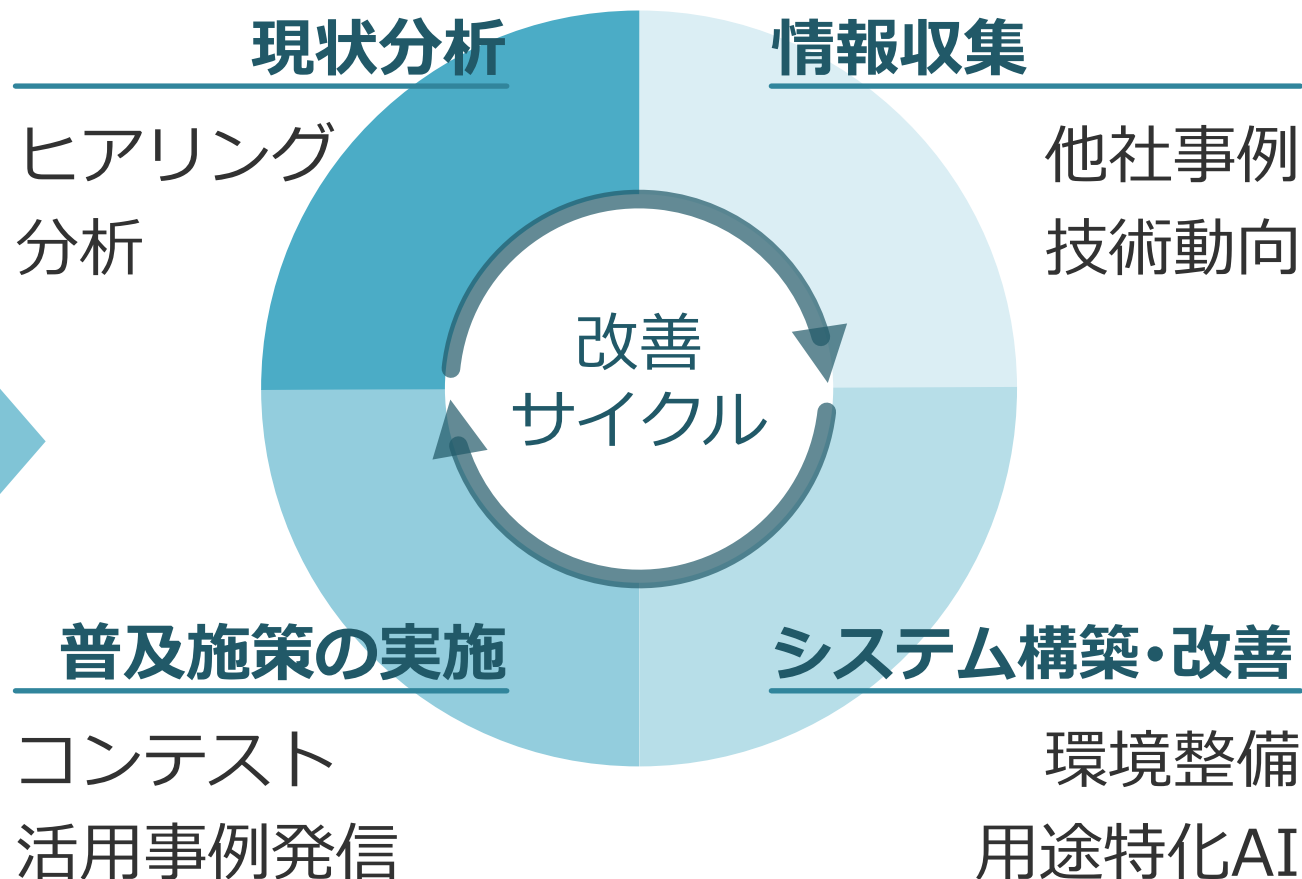
- ▶ ユーザビリティを高める
- ▶ 狭いが明確なニーズへの対応
- ▶ ロコミ効果の最大化

3. 活動の一例

部門横断チームを結成



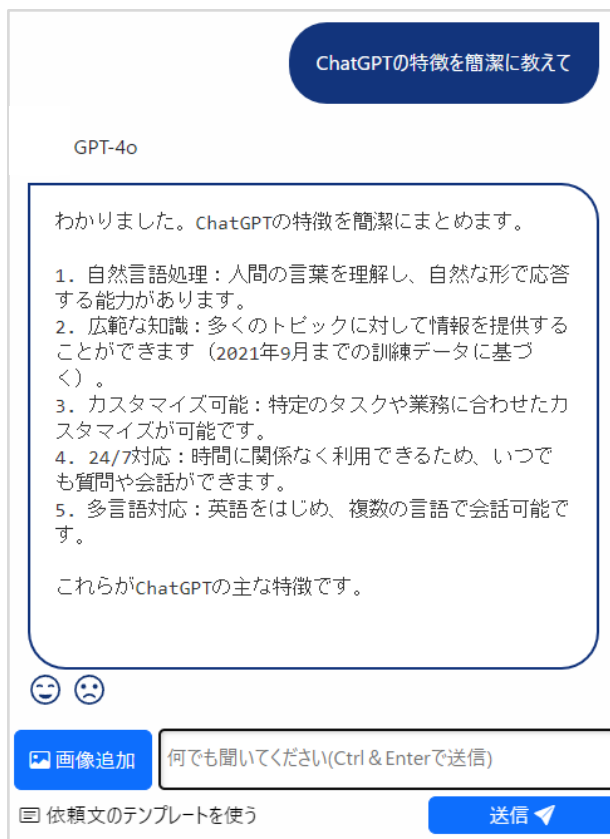
機動的に改善サイクルを回し続ける



ユーザビリティを高める①

申請不要な生成AI利用環境の構築・使いやすさ改善

生成AIの社内ツール



使い勝手を重視



ユーザビリティを高める②

申請不要な生成AI利用環境の構築・使いやすさ改善

新しいモデルは、いち早く、多数導入

OpenAI GPT-4o

OpenAI o1-preview

OpenAI o1-mini

OpenAI DALL-E3

Claude3-Opus

Claude3.5-Sonnet

Gemini1.5-Pro

Google Imagen3

アイデアがひらめいた笑顔のロボットのシンプルな絵を、頭上に豆電球を置いて描きました。



講義中の男性がホワイトボードの前で指示棒を持ち、今日のアジェンダについて説明している。



狭いが明確なニーズへの対応

用途特化型AI (議事録、社内文書検索)

【β版】議事録などを自動生成するツール By Claude2

注意事項

- 出力文字数が500～1000文字程度になるように要約されます。
- そのため、社内議事録には向きますが、クライアント向け議事録などには向きません。この点は調整中です。
- 要約1回ごとにAPI利用料が発生します。人件費考えたら非常に安いとみえますが、
とはいえ要約1回ごとに数十ページの提案書を印刷するのと同じくらいのコスト(数十円)が発生しますので、
提案書の印刷と同じく、何度も要約を繰り返すとその分費用がかかることを意識しながら使用してください。
※要約したら、画面下部に概算費用が出てきます。ご参考ください。

1. 要約方法を選んでください。要約方法(プロンプト) マスタ保守はこちら

社内議事要約_決定事項とToDoなし

#お
あな
「#

#目

□分

2.

文字



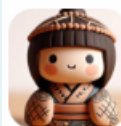
テクノア社内ルール回答AI

交通費の提出はいつが締切？

交通費の提出期限は、「月曜日～日曜日（翌日の月曜日以降が祝日の場合、その祝日も含める）の1週間分を、次の月曜日（月曜日が祝日の場合、直後の営業日）までに提出」とされています。

部署特化型AI (製品サポートセンターのアシスト)

年度末だけ請求書の締日を変更したいです。
どのようにしたらよいでしょうか



TECHSサポートAI はに子 (TECHS-S Ver6)

年度末だけ請求書の締日を変更するためには、TECHS-Sの管理画面を使用して以下の手順を行えば可能です：

1. 締次更新管理マスタ保守にて締日を追加する

- 必要な締日（例えば20日）の新しい行を追加します。
- 最終本締日や予定締日を適宜設定します。

口コミ効果の最大化

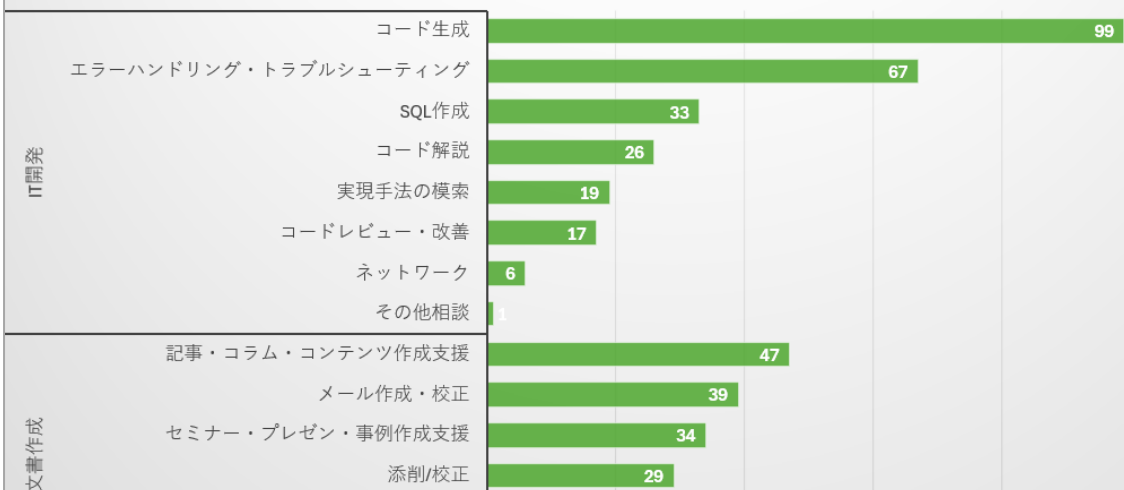
生成AIチャレンジカップ

生成AIチャレンジカップとは



利用状況の分析・公開

生成AIをどんな用途で活用しているか【詳細】

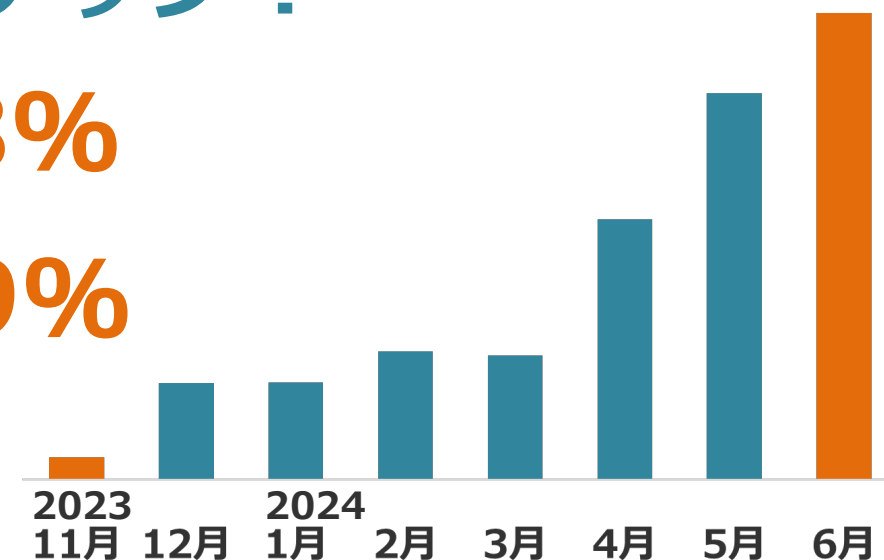


4. 実績

生成AIの社内ツールで利用率が大幅アップ！

社内全体の利用率(WAU率) 10% ⇒ **58%**

開発本部の利用率(WAU率) 30% ⇒ **89%**



◆ 定量効果

全社で月1000時間以上の工数削減

◆ 定性効果

今まで手が届かなかった高品質なサービス提供が可能に

5. 次のステップ

- ① サポートセンターの1次対応の半自動化
サポート解決速度の向上
- ② サポートセンター対応履歴の記録作業の効率化
更なる生産性向上、顧客満足度向上へ
- ③ プロダクトに生成AIを搭載
更なる顧客体験価値の向上
- ④ 開発用途に特化した生成AIの模索
開発部隊の更なる生産性向上へ
- ⑤ 更なる生成AI利用率向上
使用頻度に個人差 ⇒ 伸びしろ有り！



更なる生成AI活用により、より高品質なサービスを提供できる会社へ

ご清聴ありがとうございました