

PKSHA

WORKPLACE

～生成AI時代におけるナレッジマネジメント～

生成AIを利用した社内ナレッジ  
の蓄積・管理と業務への活用



社名	株式会社 PKSHA Technology
英文名	PKSHA Technology Inc.
所在地	東京都文京区本郷2-35-10 本郷瀬川ビル
代表者	代表取締役 上野山 勝也
創業	2012年10月
事業内容	アルゴリズムライセンス事業
社員数	652人（連結）（2024年6月時点）
グループ会社	<ul style="list-style-type: none"><li>● 株式会社PKSHA Workplace</li><li>● 株式会社PKSHA Communication</li><li>● 株式会社PKSHA Associates</li><li>● 株式会社Sapeet</li><li>● 株式会社アイテック</li><li>● 合同会社PKSHA Technology Capital</li></ul>



代表取締役

## 上野山 勝也 / Katsuya Uenoyama

- ・ 外資系大手コンサルティングファームの東京/ソウルオフィスにてBI 業務に従事。
- ・ 松尾研究室にて博士（機械学習）取得後、2012年、PKSHA Technology 創業。松尾研究室 助教を経て、現在代表取締役
- ・ 世界経済フォーラム（ダボス会議）の「ヤング・グローバル・リーダーズYGL 2020」に選出
- ・ 日本政府の政策検討委員会の委員/アドバイザーを多く務める



技術顧問

## 松尾 豊 / Yutaka Matsuo

- ・ 1997年 東京大学工学部電子情報工学科卒業。2002 年同大学院博士 課程修了、博士（工学）
- ・ 2005年 10月よりスタンフォード大学客員研究員
- ・ 人工知能学会、情報処理学会、AAAI 各会会員
- ・ 2014年7月 より、弊社技術顧問に就任

## 株主



## コンソーシアム・経済団体



**Keidanren**  
Policy & Action

MaaS  
コンソーシアム

経団連

## アルゴリズムファンド

**PKSHA**  
ASIA ALGORITHM  
FUND

×



SPARX Group Co., Ltd.

## 主要グループ会社

**PKSHA**  
COMMUNICATION

カスタマーサポート  
の課題を解決

**PKSHA**  
WORKPLACE

社内における  
コミュニケーションを改革

**SAPEET**

ファッション  
テック

**ITC**  
ITech Corporation

駐車場機器

**PKSHA**  
ASSOCIATES

RPA事業

**PKSHA**

TECHNOLOGY

アルゴリズムモジュール

自然言語処理

予測・最適化

音声処理

画像処理

## アルゴリズム・ソフトウェア

### 社内DX/コールセンター

**PKSHA**  
Chatbot

**SONY**  
**KDDI**

など

### デジタルマーケティング

**CELLOR**  
EC-CONCIER  
provided by docomo

**NTT docomo**

など

### EC購買支援

### 金融

**PREDICO**  
不正検知/与信最適化

**SAISON CARD**  
INTERNATIONAL  
Credit Saison Co., Ltd.

など

### MaaS・スマートシティ

**HRUS**

都市空間での人・車の検  
知

**ALSOX**  
**三菱地所**

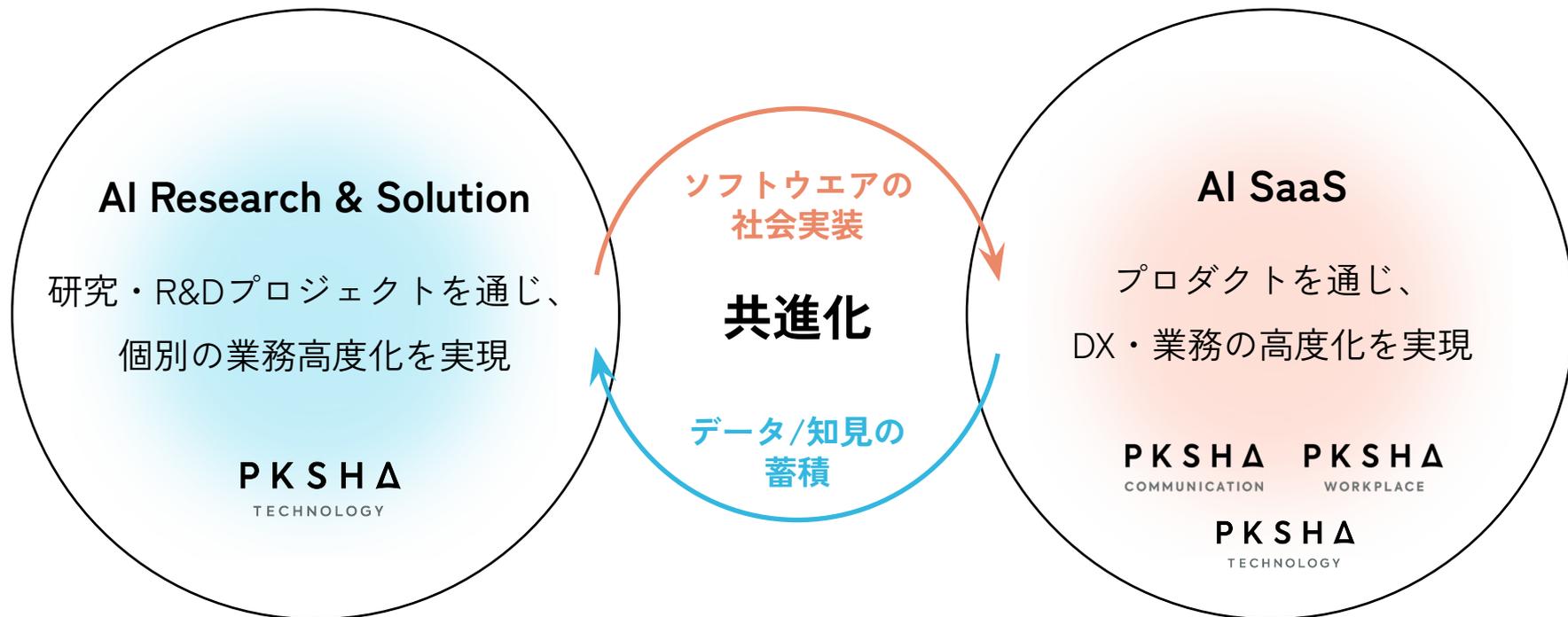
など

### 協業

*Dream with you.*  
**静岡銀行**

フィンテック

## 共進化する2つの事業を通じて 未来のソフトウェア社会に広く浸透させる

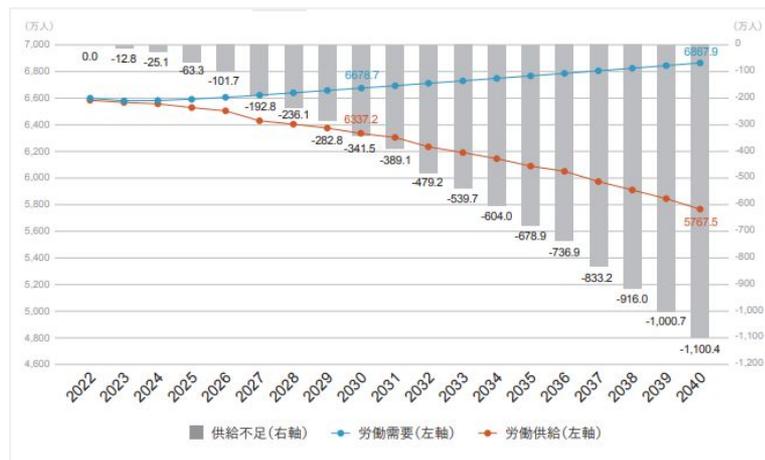


**生成AI時代、  
なぜナレッジマネジメントが重要なのか**

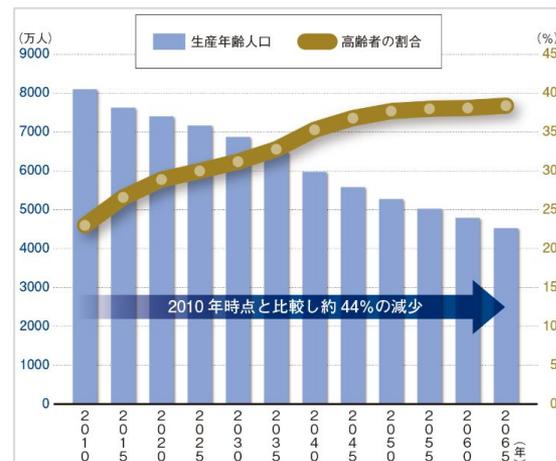
# いよいよ本格的に必要な、ナレッジマネジメント

労働人口の減少や働き方改革が進む中、業務効率化や技術承継の重要性は高まりつつある。大手企業では若手社員の早期離職率が高まり、ナレッジの承継先が無くなりつつある。

## 2040年には1,100万人の 人手不足生産性向上が必須



## 社員の高齢化により、 ナレッジの引継ぎが重要な課題に



出典) リクルートワークス研究所 Works Report : 未来予測2040 労働供給制約社会がやってくる  
<https://www.works-i.com/research/works-report/item/forecast2040.pdf>

出典) 次の世代に受け継ぐには? ベテランの「技術・技能承継」新常識  
<https://www.sumitomokenki.co.jp/power/report/142/>

# いよいよ本格的に必要な、ナレッジマネジメント

## ナレッジマネジメントの主たる目的は持続的な競争優位の確立 企業にとって重要な知識 = 「企業目標の達成に寄与する」知識をどう管理するか

“ これまで、日本企業では終身雇用制度を前提に社員教育が行われおり、10年、20年という長いスパンで社員を育てることが一般的でした。社員には数年おきに異動や転勤などでさまざまな業務を経験させ、自然に幅広い知識を身につけたジェネラリストを育てていたのです。

しかし、終身雇用制度が崩壊しつつあり、働き方が多様化した今、長期的な人材育成や、自然な知識・ノウハウの継承は困難になりました。加えて、ビジネスを取り巻く環境もめまぐるしく変化し、企業は日本だけでなく、グローバルな市場を相手にしなければならなくなっています。従来のままの業務を続けているだけでは太刀打ちできず、常に新しい情報を取り入れ、進化することが求められています。

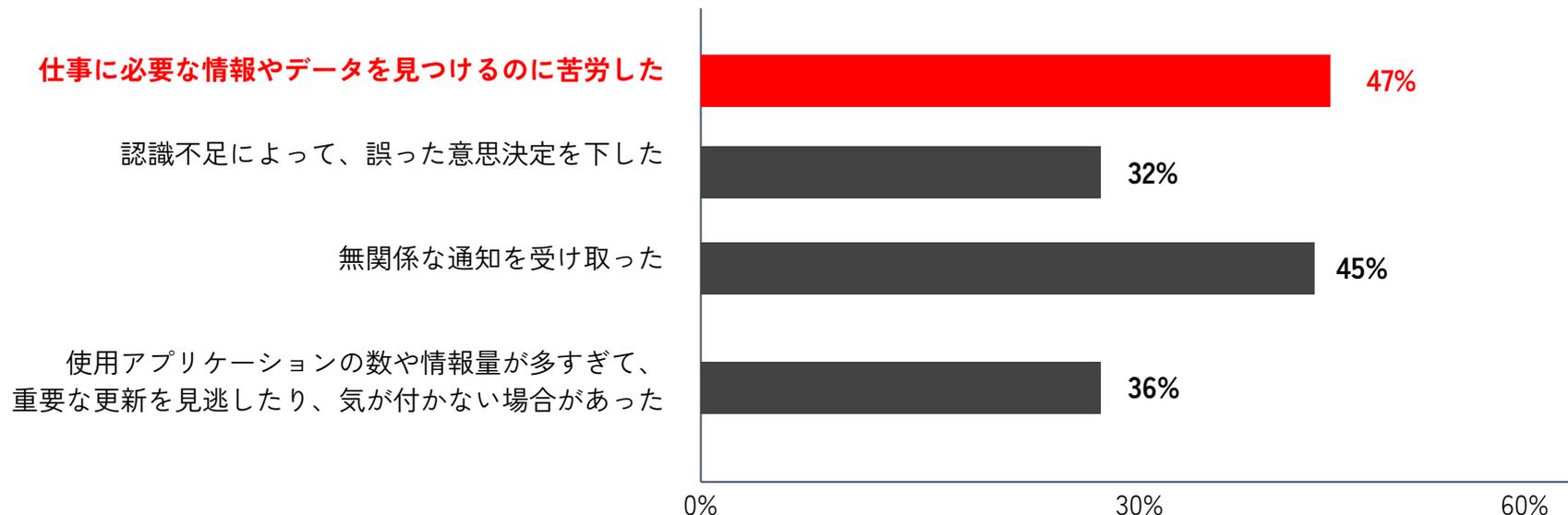
そういった背景から、意図的に組織でナレッジを共有し、それによってイノベーション（技術革新）を期待するナレッジマネジメントが求められているのです。”



[NIKKEI The KNOWLEDGE](#)

## 特に課題として大きいのは、「検索」領域

デジタルワーカーの **47%** が、仕事に必要な情報を見つけることに苦心しているという調査結果 (Gartnerレポートより)



出典: <https://www.gartner.co.jp/ja/newsroom/press-releases/pr-20230530>

## 生成AI時代が到来している今、「生成AIが利用するという前提」で情報の蓄積や整備の重要性が増してきている

“ 生成AIが注目され、技術も日々発展している近年、膨大な情報処理の手段として、生成AI活用の期待が高まっている。

また、確実に生成AIが業務に実装されていく流れがある中で、「生成AIが活用する前提での情報蓄積・整備」の重要性が増している。

上記の理由から、生成AIの業務実装における実現可能性に比例して、ナレッジマネジメントの重要性や実現性もエンタープライズ企業の中で大きなテーマの一つになってきている。

”



[NIKKEI The KNOWLEDGE](#)

# 社内コミュニケーション、ナレッジマネジメントにおける 現状と課題

# AI活用とナレッジマネジメントの関係性

AIも人と同様で、「マネジメントされたナレッジ」を学習して高度な業務ができるようになる  
故に、ナレッジが管理される仕組みを整えていくことがAI活用のファーストステップでもある

## ナレッジの量とAIの関係性

ただ膨大なナレッジを学習させても  
AIがどのナレッジを参照すべきか不明



## ナレッジの整理とAIの関係性

ファイルの種類/目的が異なるものを  
AIが探するため、精度が低下...



## ナレッジの質とAIの関係性

古い情報がAIに学習されており、  
従業員に対して誤った情報を提示...



ナレッジマネジメントの伴わないAI活用は、最適なパフォーマンスが出せず十分な活用まで至らない  
その結果、従業員による利用が減速してしまう...

# 生成AIを「業務で」活用するための3つの掛け算

業務レベルで活用を行うために必要な3つのポイント

これらの3つを同時に実現することで、本格的に業務活用レベルへと昇華できる見込み

業務フローに馴染み  
業務に最適化した**高精度AI**



「AIを活用しにいく」というUXではなく、通常業務上にAIが利用できる設計と、高いパフォーマンスがでるAI

×

AIと人がシームレスに  
連携できる**ユーザー体験**



AIの仕事はハルシネーションを起こしません。それらを人に確認 or 人が確認できる設計がAI時代のSaaSには必須

×

**ナレッジマネジメントの土壌と  
ナレッジ循環するデザイン**



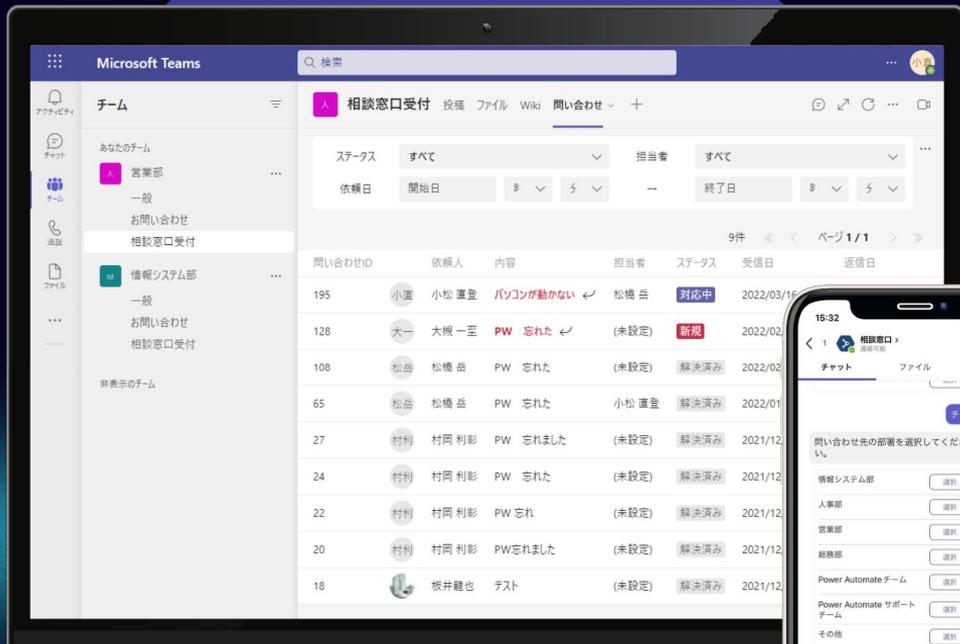
AIが業務を遂行するには、整理されたナレッジが前提条件として必要。使えば使うほど最適なナレッジが循環するように



# PKSHA AIヘルプデスク

PKSHA  
独自AI技術 × ChatGP  
T

Powered By OpenAI



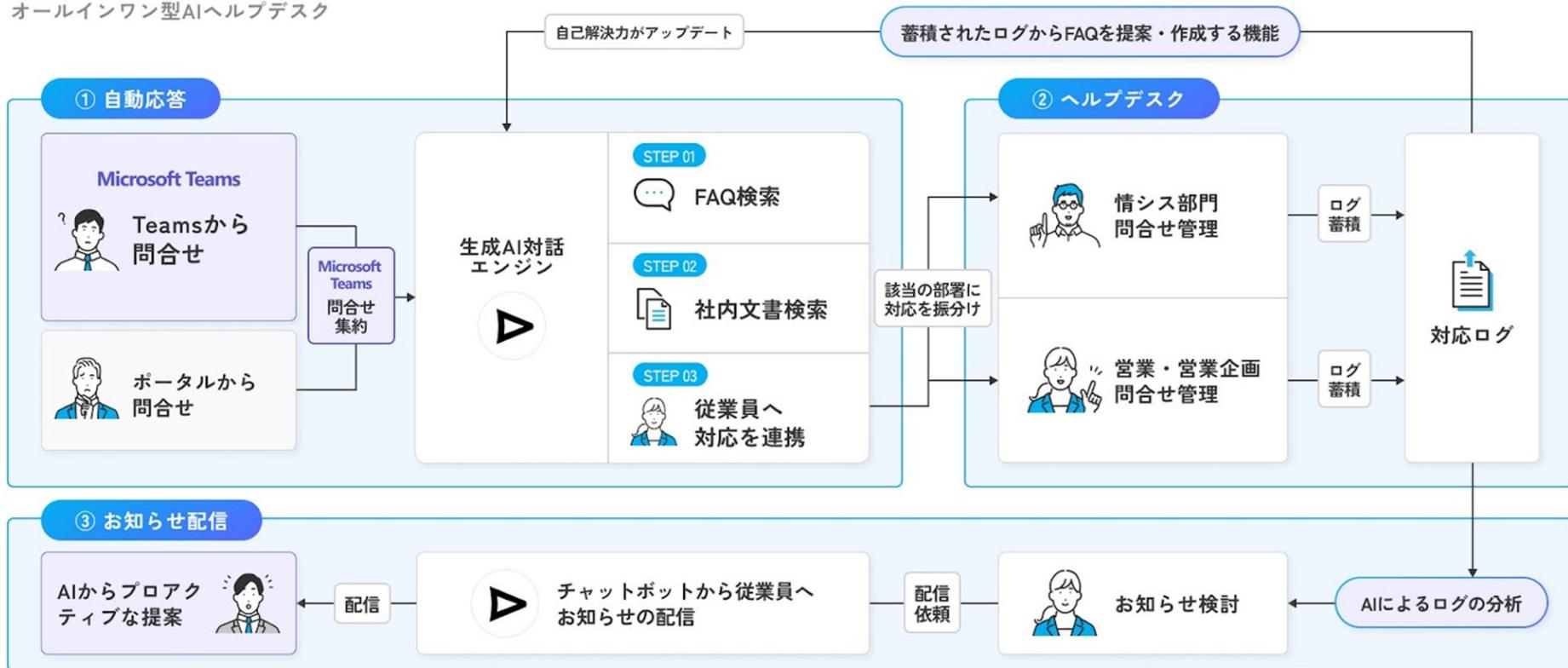
PKSHA  
AI Helpdesk

for Microsoft Teams

# オールインワン型AIヘルプデスクを実現する3つの機能群

## PKSHΔ AI Helpdesk

オールインワン型AIヘルプデスク



※ 一部、開発中の内容を含みます

# 従来比210%の自己解決を実現する「ハイブリッド型生成AI対話エンジン」

「独自AIによる高精度FAQチャットボット」と「生成AIチャットボット」のハイブリッドにより、従来比200%以上の自己解決を実現。人にもシームレスにつながることで、「絶対に使われるチャットボット」に。



大量の情報から、「**情報を探す時間**」を大幅にショートカット。  
Chatbotがナチュラルな文章へと修正をした上でユーザーに回答ができる仕組み。



## 開発中の画面イメージ



1. 正式な回答ではなく、ドキュメントを参考にAIが生成したことを利用者に理解してもらおう。

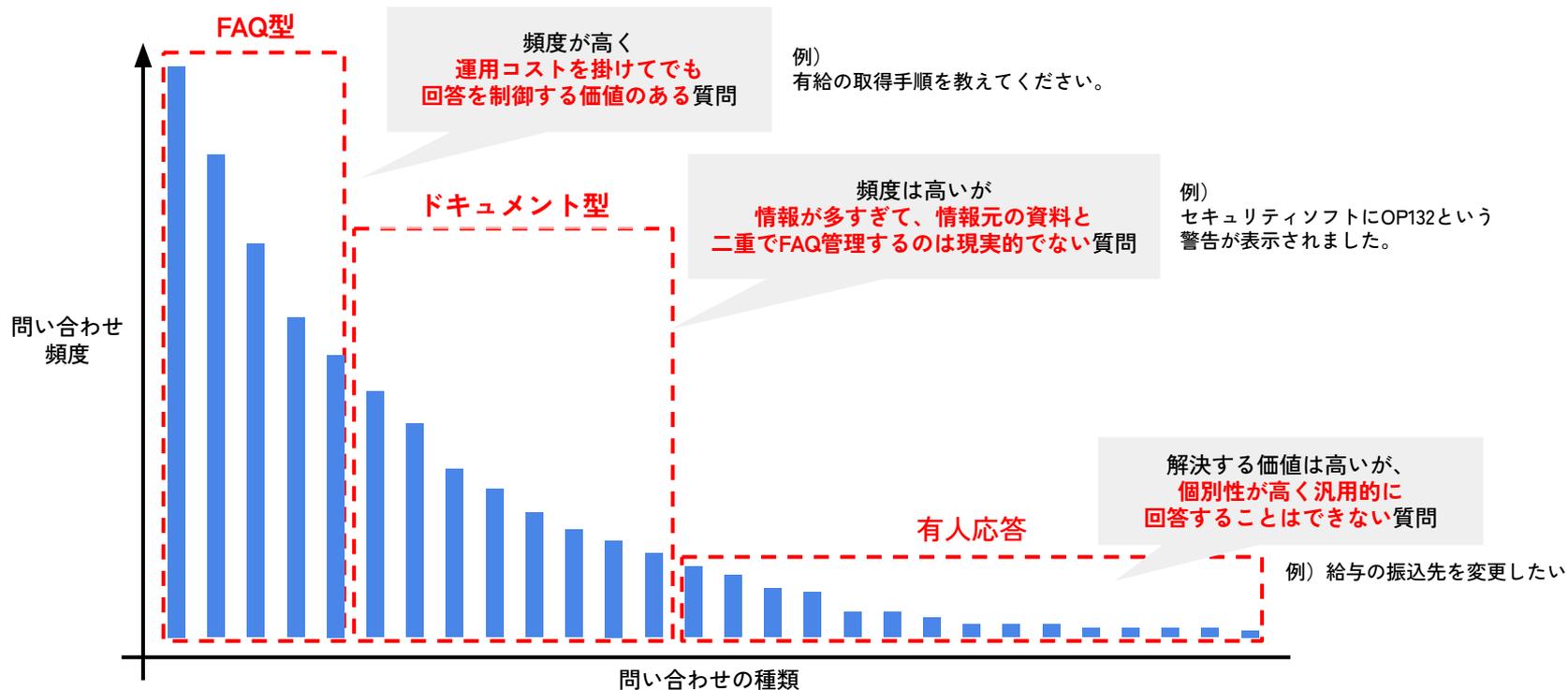
2. AIによる回答は必ずしも正しいわけではないことを前提として回答を受け止めてもらおう。

参照元を示すことで、利用者は回答の根拠を知ることができ、より多くの問題を自己解決してもらえる。

ハルシネーションの許容度・有人体制の有無・問合せ量から対象業務を選定されるケースが多い

企業	社員数	部門・業務選定の観点	利用開始部門・業務
大手 金融機関様	約2,500名	10部門以上でPoCを実施、下記観点で業務選定 ・問合せが多く、自動化ニーズが高い ・有人チャットの体制が組め、 ハルシネーションのフォローが可能	「OA機器」「インボイス対応」 の問合せから開始  今後、有人対応体制が組める部 門から随時拡大予定
大手 ハウスメーカー様	約5,500名	4種類の業務マニュアルで事前検証 ・人事制度マニュアル ・商品設計マニュアル（説明用の画像多数） ・社内システムマニュアル（勤怠管理など） ・商品問い合わせマニュアル（現場向け）	テキスト中心で高い精度が出た 「人事制度マニュアル」と、 ハルシネーション許容度が高い 「社内システムマニュアル」か ら利用をスタート
大手 シンクタンク様	約4,300名	1つの問合せについて複数部署で回答しなければ ならないものが多く、バックオフィス全部署 で一括導入する必要があった	FAQ・ドキュメント・有人対応 の3段階のUXが評価され、 バックオフィス全16部署での一 括本導入へ

組み合わせにより、ナレッジ管理コストを最小化・より多くの問い合わせを自動化し、お問い合わせ対応コストを最小化できます。



## 導入事例

**DENSO**  
Crafting the Core



**DENSO**  
Crafting the Core

4万6千名への全社展開、29部署での大規模運用  
による社員のエンゲージメント向上へ

# DENSO

Crafting the Core

採用部門

総務部・ITデジタル本部

4万6千名への全社展開、29部署での大規模運用  
2025年までに、各部署への問い合わせ半減を想定

ビジネス  
課題

- 在宅勤務になり、気軽に質問できていたことが物理的に難しくなった
- インナーアクティベート室という社内活性化を担当する部門において、各部署に存在する庶務担当者の働き方を見直し

## ご提供ソリューション

- ❑ PKSHA Chatbot
- ❑ Web Interface

## 選定理由

- ❑ 複数部署でチャットボットが乱立。  
「社員向け / 社内向け」に特化し、全社統一しての利用に相応しい性能
- ❑ 3社比較し下記項目を評価
  - ① 応答性能
  - ② 機能面
  - ③ コスト
  - ④ 使いやすさ

## 導入効果

- ❑ 100~200件/日以上の問い合わせ。  
そのうちアンケートで「役に立った」の回答が全体の70%以上。
- ❑ 質問時に途中まで単語を打てば、FAQがサジェストされる機能もある為、これからFAQを拡充していけばますます利便性が高まっていくと感じている。

生産計画部門



企業名非公開

業種

建設

## 特定ベテラン社員の暗黙知をデータ化し、業務の平準化を図る。

～ 土木生産の過去見積もりDBとしての  
AIヘルプデスク活用構想～

課題・実現しなかったこと

1. 生産計画業務が高齢社員の過去の経験に依存していた
2. 若手が生産計画を作成する際、過去の事例の情報収集に時間や手間が発生していた

※検証前となります

※生産計画部門での想定ユースケースのご紹介のみとなります

# ナレッジマネジメント実現のためのAI活用

## AIを利用することで、商品について調べる手間と時間を削減し、営業活動を効率化

### Before

技術ノウハウが一部の従業員に蓄積

ナレッジが継承されず  
資料検索も時間がかかる

資料も大量に存在し、検索が時間かかる



過去のプロジェクトの  
情報が属人化

ナレッジの分断

資料が膨大にあり  
どれが必要かわからない..  
(検索が大変)



### After

過去のプロジェクト事例・ノウハウを  
そのままAIに学習

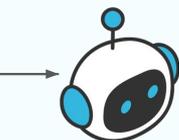
社員に依存しないDBの構築

様々な聞き方で検索が可能に  
ほしい資料が見つかるように



ノウハウ

過去の事例



様々な情報を AIに集約

AI検索による  
高度化



# AI ヘルプデスクの導入実績 ※事例許諾頂いた一部



静岡銀行

京都銀行

MIZUHO

みずほリサーチ&テクノロジーズ



オリックス銀行

福岡銀行

DAIDO  
大同生命

docomo

NTT東日本

Altius Link  
アルティウスリンク株式会社

muRata  
INNOVATOR IN ELECTRONICS



Global crossvalue platform  
Marubeni



Daiwa House

JTB

鹿島建物  
heart & technology

TOYOTA  
株式会社 豊田自動織機



あなたの誇りを建てる。  
Panasonic Homes

さあ、街から未来をかえよう  
三井不動産  
MITSUI FUDOSAN

ISUZU

SHIMIZU CORPORATION  
清水建設

AIJINKAI  
社会医療法人 愛仁会

新潟大学

千葉大学  
CHIBA UNIVERSITY

国立大学法人  
東京医科歯科大学  
TOKYO MEDICAL AND DENTAL UNIVERSITY

京都橘大学  
KYOTO TACHIBANA UNIVERSITY

東京理科大学

情報システム部門、DX推進部門、人事・経理部門、  
営業企画、技術部門等々様々な部門での活用事例がございます

活用範囲や企業ごとの運用方法により個別ご紹介いたしますので  
是非お気軽にお声がけください

ご清聴いただきありがとうございました