



生成AIと連携したチャットボット活用事例などのご紹介

2024/7/24

TIS株式会社

ビジネスイノベーション事業部

ビジネスイノベーションM&S部 鈴田 高之進

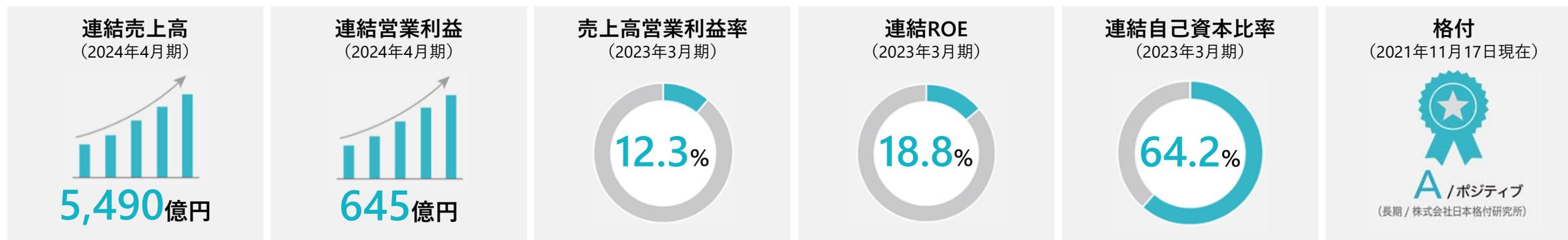
- TISのご紹介
- 生成AI連携チャットボット事例のご紹介
- AIチャットボット「DialogPlay®」とは
- 生成AI導入支援サービスのご紹介

TISのご紹介

- TISは従業員2万名で構成されるTISインテックグループの持株事業会社です。

社名	TIS株式会社 (TIS Inc.)	従業員	連結：21,972名 単体：5,834名 (2024年3月31日現在)
創業	1971年4月28日	売上高	連結：549,004百万円 単体：251,334百万円 (2024年3月期)
設立	2008年4月1日	営業利益	連結：64,568百万円 単体：32,025百万円 (2024年3月期)
資本金	100億円	主要取引銀行	三菱UFJ銀行, 三菱UFJ信託銀行
代表者	代表取締役社長 岡本 安史	上場市場	東証プライム市場 (3626)

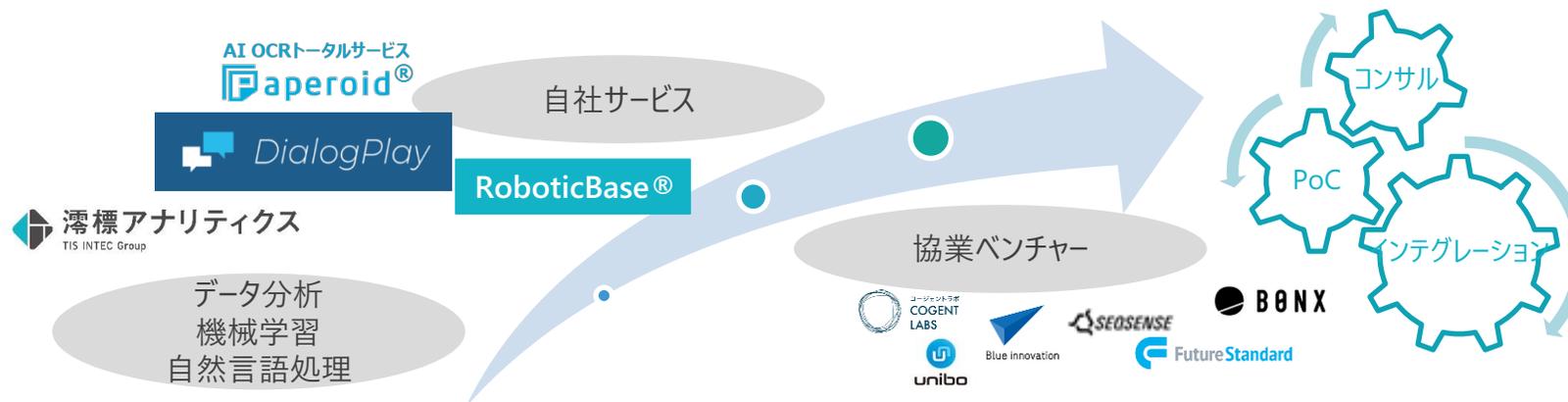
主要財務指標



DXを実現する4つのシナリオ

- AI およびロボティクスの技術・サービスを駆使し、DXを実現するための4つシナリオをご用意しています。

AI とロボティクスを活用したDXに向け、コンサルティング・PoC・インテグレーションをトータルに支援



サービスロボットとの協働化

人とロボットの協働シナリオとマルチベンダーロボットインテグレーション

- 企業受付業務
- ビル施設での運搬
- プラントでの巡視・警備
- ビル清掃自動化

デジタルレスポンス

チャットボットや音声ボット等を活用した問合せ・情報検索・業務指示の応答自動化

- 社内問合せ対応
- 情報システム問合せ対応
- 店舗問合せ対応
- 顧客サポート対応

紙プロセスのデジタル化

AI-OCR、RPA等を活用し、紙帳票業務のトータルな効率化

- 営業系伝票業務
- 申込書エントリー業務
- 調達系伝票業務
- 技術ドキュメント調査

職人技のデジタル化

熟練工の技術・ノウハウをAI化し、人手不足への対応、伝承・教科書化を実現

- 製造工程の画像品質チェック
- 契約書の自動チェック
- 設備保全の画像自動点検
- 接客での音声デジタル化

生成AI連携チャットボット事例のご紹介

● 生成AIを活用したAIチャットボットやシステムの導入・検証の実績は下記の通りです。

#	導入先	用途/内容/活用事例	ユーザインターフェース	生成AIサービス連携
1	大阪府	孤独防止や健康維持を促すシニア向け雑談チャットボットで関西弁も話すことで親近感も持ってもらえるシニア向け対話システム（おおさか楽なび「大ちゃんとお話す」で実装）	LINE、Web（一般）	Azure OpenAI Service
2	Venture Lab. 株式会社	もともと催事場の検索サイトは備えていたが、営業員への連絡は多く、その代わりなるチャットボットで提案型営業支援チャットボット（催事スペース検索システム）を導入	Web（一般）	Azure OpenAI Service
3	TIS	上司と部下でキャリアデザインの1on1など実施していたがうまく導くことはできないケースもあったことからキャリアデザイン支援サービスとして開発、社内導入され現在活用中	Teams	Azure OpenAI Service
4	人材派遣業	全部門共通の業務マニュアルや他のシステムと連携させて簡単に会話調で検索できる社内マニュアルのFAQ検索高度化チャットボット導入	Teams、Web（一般）	Azure OpenAI Service
5	カード関連企業	コールセンターのスタッフ向けに複雑な機器の情報を手早く検索できるマニュアルのFAQ検索高度化チャットボットを検討、実際に対応できるかのPoCを実施	Web（一般）	Azure OpenAI Service
6	建設業	過去の類似申請情報を検索して参考にすることで業務の効率化を図るFAQ検索高度化チャットボットのPoCを実施	Web（一般）	Azure OpenAI Service
7	製造業	一品ものの製造業のため過去の類似見積や知見者の情報を検索しながら情報提供が出来るコミュニケーション+高度検索のチャットボットを導入	Web（一般）、Slack	Azure OpenAI Service
8	サービス業	一般家庭の収入、支出、資産、負債などの情報を収集した上で、ファイナンスの相談ができるチャットボット。多数の良質な専門家文書のRAGを構築し、パーソナライズ技術も組み込んだ事例。	Web（一般）	Azure OpenAI Service
9	建築業	営業提案で活用するため、現在の部屋の写真からリフォーム後のインテリアデザインのイメージ画像を即座に生成するPoCを実施	Web	Stable Diffusion
10	監査法人	大量の契約書の紙資料からOCRと生成AI・自然言語処理を用いて、契約先、金額、期間等の情報を自動抽出、データベース化し、データ分析に利用。文書からのデータ抽出に生成AIを活用した事例。	Web	Azure OpenAI Service
11	自社企画 営業支援ツール	商談の録画データから、文書要約・感情分析などを組み合わせ、成約確率を数値化するサービス企画を実施中。生成AIとその他AI技術を組み合わせた事例。	Web	Azure OpenAI Service
12	通信業	自社、および自社サービスの評判をSNSから収集し、ネガティブ/ポジティブの判定をした上でマーケティング活用する際、ネガティブ/ポジティブ判定を生成AIで自動化。ファインチューニングの効果が出た事例。	CSVファイルで入出力（バッチ処理）	Azure OpenAI Service
13	衛星放送業	目的として同社サイトでタグを用いた番組のレコメンドを行う。又そのタグ自体を資産として他社に販売の為、生成AI(OpenAI社 ChatGPT)を用いて番組に対してタグ付けを行った。（例「心が軽くなる」「学園もの」「親子愛」等） 現状、1番組につき8~10個ほどのタグが付与	CSVファイルで入出力（バッチ処理）	OpenAI GPT

全国初！シニア向けAIコミュニケーションサイトの品質アップと利用率の改善

Before

利用者が伸び悩む・離脱率が高い
(既存のチャットシステムはWebサイトのみ利用・やり取り平均2~3回)

After

利用者が2.5~3倍に増加・離脱率が低下
(LINEで利用可能に・やり取り平均12~13回)

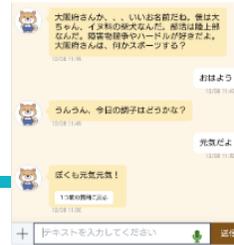


利用者

LINEでも使うことができる
利便性の高さ◎

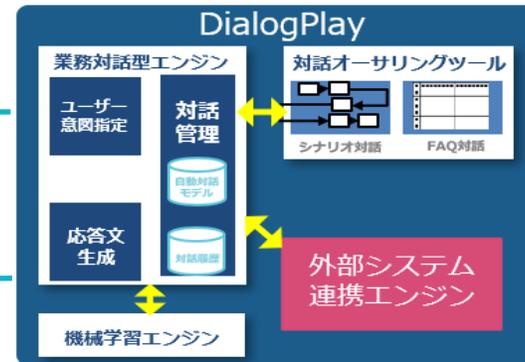


関西弁でお喋りできる
親しみやすさ◎



AITalk® (関西弁) ※

音声合成 音声認識



シナリオ外の
回答文自動生成

Azure OpenAI Service



開発者

「レベルアップ機能」など新たなゲーム要素の追加など...
課題解決にとどまらず“寄り添い開発”で顧客満足度UP！

登録用QRコード



催事スペース検索システムの品質アップと利用率の改善

Before

営業担当の負荷・サービス品質の俗人化問題
(経験の差による提供情報やサービス品質の均一化を図りたい)

After

営業担当の負荷が軽減・お客様の満足度が向上
(利便性が向上・創出した時間を活かした新たなビジネス機会・売上アップ)



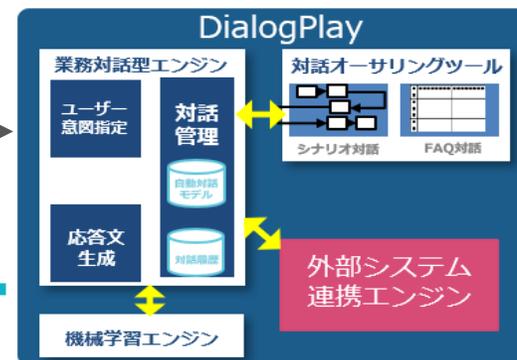
梅田駅の近く徒歩3分以内で、
広さは100㎡～150㎡が理想。
2023/8/1～8/10の8:00～18:00
に使える、予算は50万円以内で...



利用者

AIコンシェルジュ『エジソン』からの質問に答えていくと...

最適な会場の候補が複数リコmendされる！



条件検索した結果...
良さそうな施設を抽出できました！



日時
施設名
広さ
空き時間候補
予算範囲
...



Azure OpenAI Service

生成AIとの連携により言葉を選んで高度なやり取りができたり...
自然な会話をする中でリコmendを展開できる強みも◎

生成AIを活用した社内FAQ検索チャットボット導入の実証実験

Before

社内FAQはあるが用意する負担が大きく使いこなせない
(FAQの準備に多大な時間と労力がかかり、ユーザーも運用者も使いこなせていない)

After

社内文書をアップするだけで適切な回答を返すことができる
(FAQを作り込む必要もなく、生成AIが自動で情報を抽出し正確な回答を返せるようになった)



生成AIとの連携で高精度な検索結果を提供し...
シナリオレス機能による簡易なデータ取り込みと管理が可能に◎

生成AIで個人のキャリア開発を支援する「キャリア支援AIサービス」

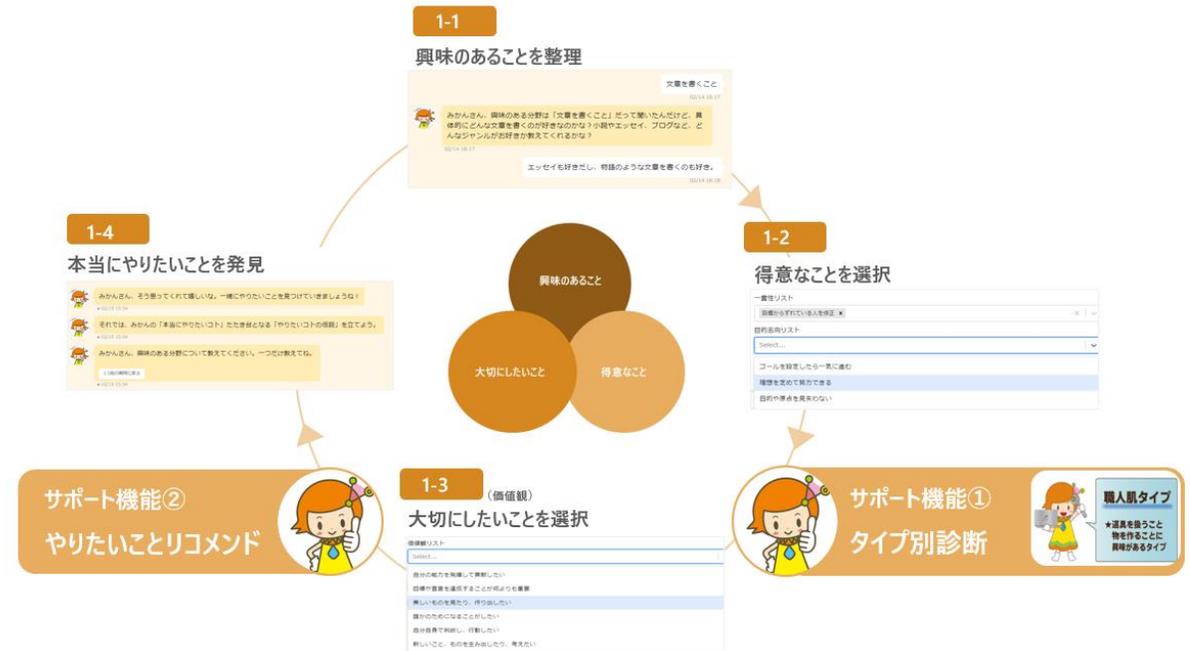
～相談者の「本当にやりたいこと」を見つけ、本音で生み出す“自分オリジナル”のキャリアデザインを支援します～



1on1のファシリテーターとして
上司と対話しながら使ったり...



個人で利用することも
もちろんOK！



ユーザーに最適なキャリアプランの提案をしたり、適性のある業務をリコメンドする機能もあるため...
「忙しい中でも部下のキャリア支援をしたい」と考える上司の強い味方に◎

AIチャットボット「DialogPlay®」とは

AIチャットボット「Dialog Play®」とは

- 「Dialog Play®」はのべ100社以上にご利用頂いている安定したSaaSサービスです。
- 従来のチャットボット機能と生成AIの特性を活かすハイブリットチャットボットに進化しています。



シナリオが無くても作成可能

- FAQ集やPDFを用いてシナリオレスの即時開発が可能です。

従来の流れ

一からシナリオを作成する場合は何ステップも必要

アクション追加	 まずはこの会話スタイルにして…
発言内容の設定	 こんな言葉を返すようにして…
実行条件の設定	 この選択をされた場合に発動させて…
⋮	⋮



シナリオ(〇〇が来たら□□を返す)の内容を手動で細かく設定する必要があり反映に時間がかかる

シナリオレス開発の流れ

インポート+有効化 の2ステップ

インポート	  FAQ集 PDF
アクション追加 (AI回答自動生成)	 有効化スイッチON
反映	 学習したデータをもとにAIが口語で回答 ※回答時には元文書へのリンクも表示



規定文書・質問文と直接関係の無い回答を含むものをインポートした場合も生成系AIが適切に回答

生成AI導入支援サービスのご紹介

- 生成AIを活用するため、企画からシステム実装・運用まで一気通貫でご支援いたします。また、生成AIサービス早期導入のための「生成AIプラットフォーム」をご提供します。



サービスメニュー	実施内容
企画支援/育成	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズヒアリング、要件整理・検討、提案 ・生成AIビジネス活用研修 <ul style="list-style-type: none"> - 生成AI講座（概要、事例、注意点、開発プロセス、開発ノウハウ） - 生成AIワークショップ（企画、実現性確認、計画策定）
生成AI PoC	<ul style="list-style-type: none"> ・生成AI のプロンプトエンジニアリング／ファインチューニング等の活用方式の提案 ・実際の業務データを用いての生成 AI 実証実験の実施
生成AI システム開発	<ul style="list-style-type: none"> ・生成AI を活用したシステムの要件・機能のデザイン ・生成AI 活用システムの開発・導入の実施
生成AIプラットフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ・要件確認～実現方法検討（サービス選定：SaaS型DialogPlay、個別開発型） ・PoC～本番導入 ・構造解析プログラム
ガイドライン作成	<ul style="list-style-type: none"> ・生成 AI の法的側面、機密情報保護のリスクに関するアドバイス ・生成 AI の社内利用におけるルール・ポリシーの整備

①生成AI ビジネス活用研修

- 生成AIの知識を効率的に身に付け、ビジネスでの活用を促進する人材になるための育成コンテンツとして、講座とワークショップをご提供します。

生成AIでできること
～実践に必要な応用技術までを学ぶ～

生成AIでできること
～体験して学ぶ～

企画力・実践力を付ける

生成AI講座

生成AIの基礎からシステム活用の事例まで実践的な内容の講座



生成AIプロンプト活用体験会

環境と標準プロンプトを準備し生成AIチャットボットに振れていただく



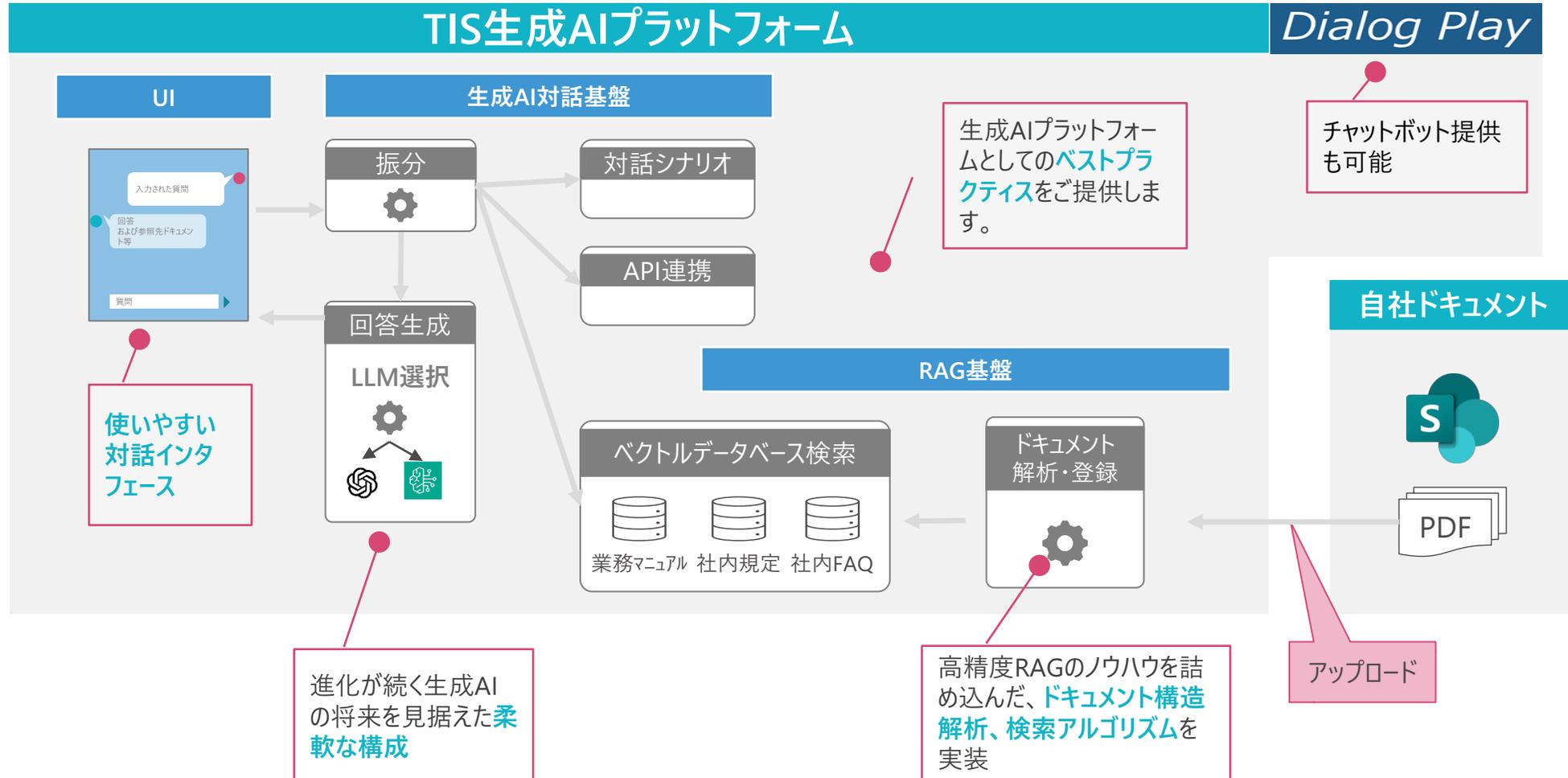
生成AI企画ワークショップ

生成AIを活用した企画立案を生成AIの専門家がファシリテート



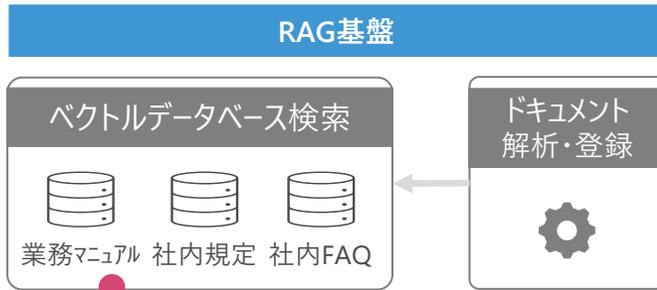
②TIS生成AIプラットフォーム

- **自社専用の生成AI活用基盤**をクイックに構築できるプラットフォームをご提供します。
- 安全な生成AI活用、社内ドキュメントを活用したRAGを簡単に構築可能です。

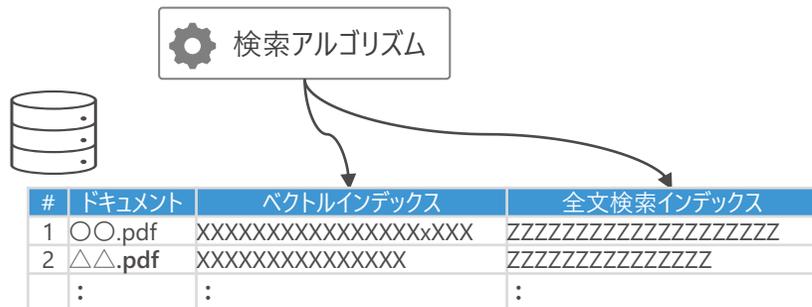


②TIS生成AIプラットフォーム -ドキュメント構造解析-

- 生成AI+RAGのための独自のドキュメント構造解析プログラム（特許出願中）、ドキュメントの特性に応じて選択できる検索アルゴリズム等、精度向上対策を実装
- その他にも、さまざまな精度向上のノウハウを、この生成AIプラットフォームに実装



RAGの精度向上のために、**ドキュメントの特性に応じた最適な検索方式**を選択可能（ベクトル／全文検索／ハイブリッド）



生成AI+RAGのために、特別に新規開発した**ドキュメント構造解析プログラム**を採用。ドキュメントの章・節構造と表構造を正しく解析し、**RAGの回答精度を向上**させる。
※表のセル結合等も理解して回答生成可能

(出張の定義)
第1条 出張とは、社員が勤務地から50km以上離れた場所へ赴いて業務を行うことを示す。
2 出張の期間は最大で3か月とする。3か月を超えて継続する場合は、「転勤」として扱うため、「転勤者規定」に従うこと。

(出張旅費の種類)
第2条 国内出張旅費は、日当、宿泊費、交通費に分ける。

(支給基準)
第3条 国内出張旅費は以下に基準にしたがって支給する。

種類	支給額		備考
	業務出張	研修	
日当	3,000円	2,000円	宿泊の場合は宿泊日に対して支給
宿泊費	東京23区	15,000円	規定の支給額を超える場合は最大18,000円までを実費として支給する。
	その他地域	13,000円	
交通費	実家・知人宅等	3,000円	実費
	鉄道		
	汽船		
	航空機		
	その他		

研修で出張しますが、日当はいくらまで出ますか？
研修で出張する場合の日当は2,000円まで支給されます。

大阪に出張する場合の宿泊費はいくらまで出ますか？
大阪に出張する場合の宿泊費は、その他地域に該当するため、13,000円が基本の支給額となります。ただし、規定の支給額を超える場合は最大18,000円までを実費として支給されます。

ご清聴ありがとうございました

ITで、社会の願い叶えよう。



TIS株式会社

ビジネスイノベーション事業部 ビジネスイノベーションM&S部

鈴木 高之進

TEL : 080-5932-4893 E-Mail : suzuta.konoshin@tis.co.jp

<本資料の取り扱いに関して>

本資料は、著作権法及び不正競争防止法上の保護を受けております。資料の一部あるいは全部について、TIS株式会社から許諾を得ずに、複写、複製、転記、転載、改変、ノウハウの使用、営業秘密の開示等を行うことは禁じられております。本文記載の社名・製品名・ロゴは各社の商標または登録商標です。