

NEC Generative AI Live!

成果を出す生成AIのユースケースとは

2024年8月2日

BluStellar

未来へ導く、光となる。

古来より、ときにはコンパスとして、
夜空に最も明るく輝きながら、わたしたちを導き、
人々と社会の発展の一步をつくってきた、青い星のように。

今、かつてない速度で変化する社会。
課題を素早く見極め、経営そのものの変革が求められる時代で、
次に踏み出す一步を。挑みつづける進化を。
確実に、迅速に、実現していくために。

革新的な技術とそれを支える人材によって、
社会価値を提供し続けてきた実績。
そのナレッジや最先端のテクノロジーを集約した
オファリングや製品・サービス。
NECは、そのすべてをBluStellarに結集することで、
新たな価値創造に向けた、お客さまのビジネス変革を加速します。

未来をともに描き続けること、描いた未来を確実に、迅速に実現することで、
お客さまと社会の持続的な発展を導く「BluStellar」です。

日本の活路(目的)

切実な課題感は何か？

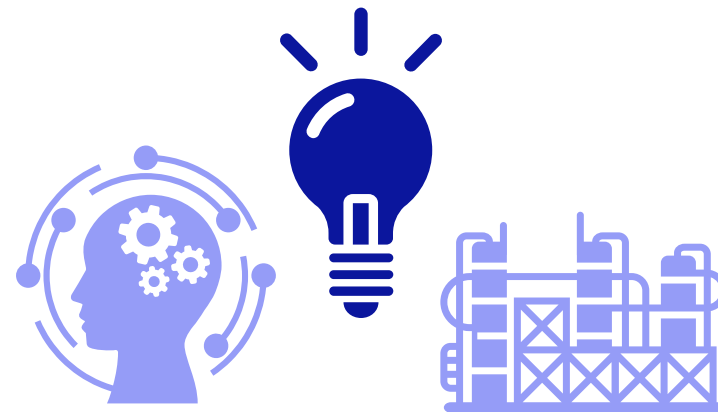
少子高齢化？

—— 先進国初 ——



産業創出？

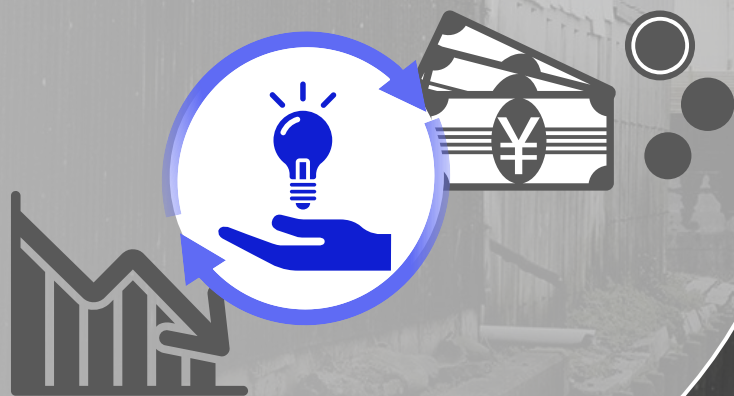
—— 2025の壁 ——



少子高齢化

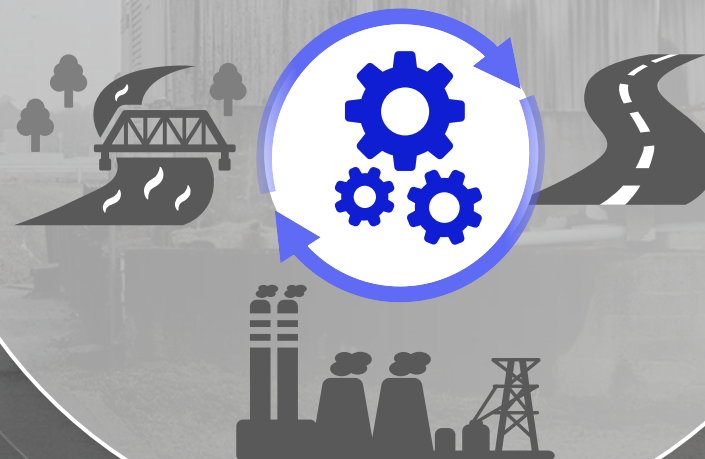
地域経済

現状の豊かさの維持



インフラの 安全安心

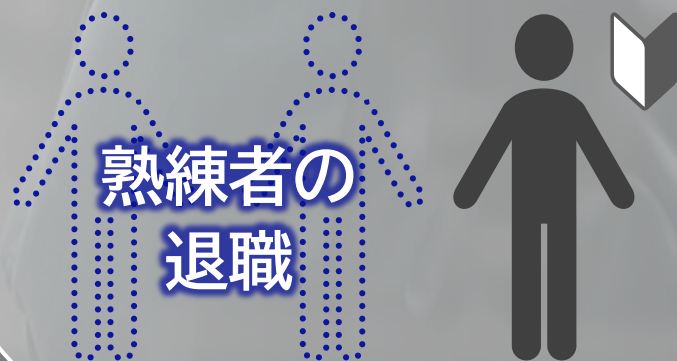
危険な業務の遂行が困難に



2025年問題

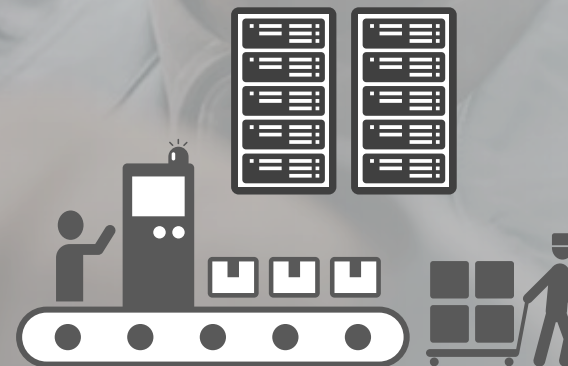
有識者不足

経験豊かなベテランの
技術者が現場を去っていく



デジタル後進国

レガシーなシステムが残存し
デジタル化が困難



この危機を活路に

社会課題を乗り越え
再び日本が活躍するチャンスに

NEC Generative AI is Everywhere

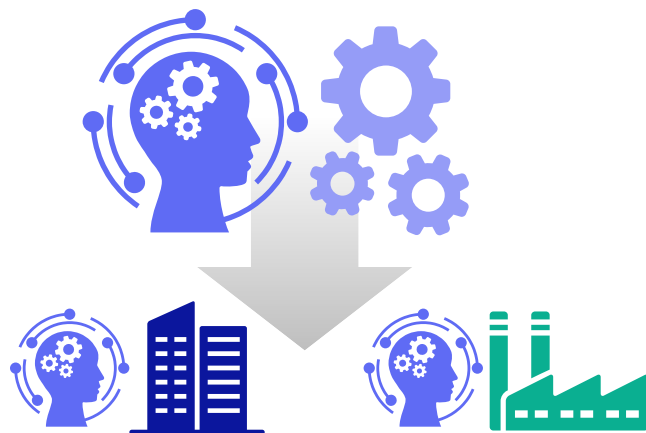


日本の活路(付加価値)

社会実装/ビジネス活用のポイント

業務適用性

— custom —



信頼性

— trusted —



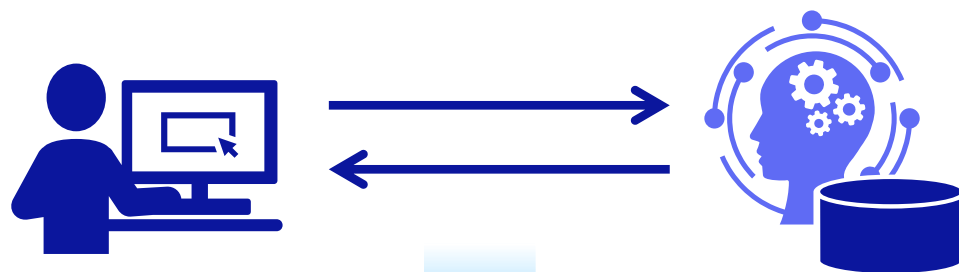
LLMの 業務適用性



ポテンシャルのあるユースケース

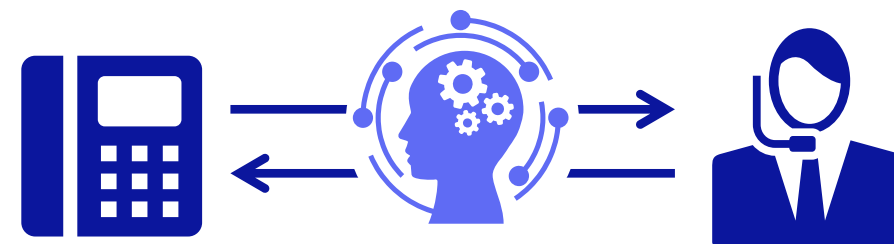
多くのニーズをいただき、
様々な課題を解決するポテンシャルを秘めたユースケース

業務変革



社内ナレッジ/マニュアルの
検索/回答生成

顧客接点の高度化



コンタクトセンターでの
文字起こし/要約/回答生成

膨大な社内マニュアルから必要な情報を手動で見つけ出す必要があったが、生成AIを活用した社内文書検索/自動回答生成で業務時間を大幅に削減

例：請求書の処理について調べる

Before



自分で膨大な書類を探索

OR



社内有識者にヒアリング



欲しい情報が見つからない
探し方自体がわかりにくい

After

社内ナレッジ



- ・事務マニュアル
- ・社内資料
- ・プログラム仕様書

●●の請求書は
どう処理すればいい？

●●システムで
□□××を入力して
ください。

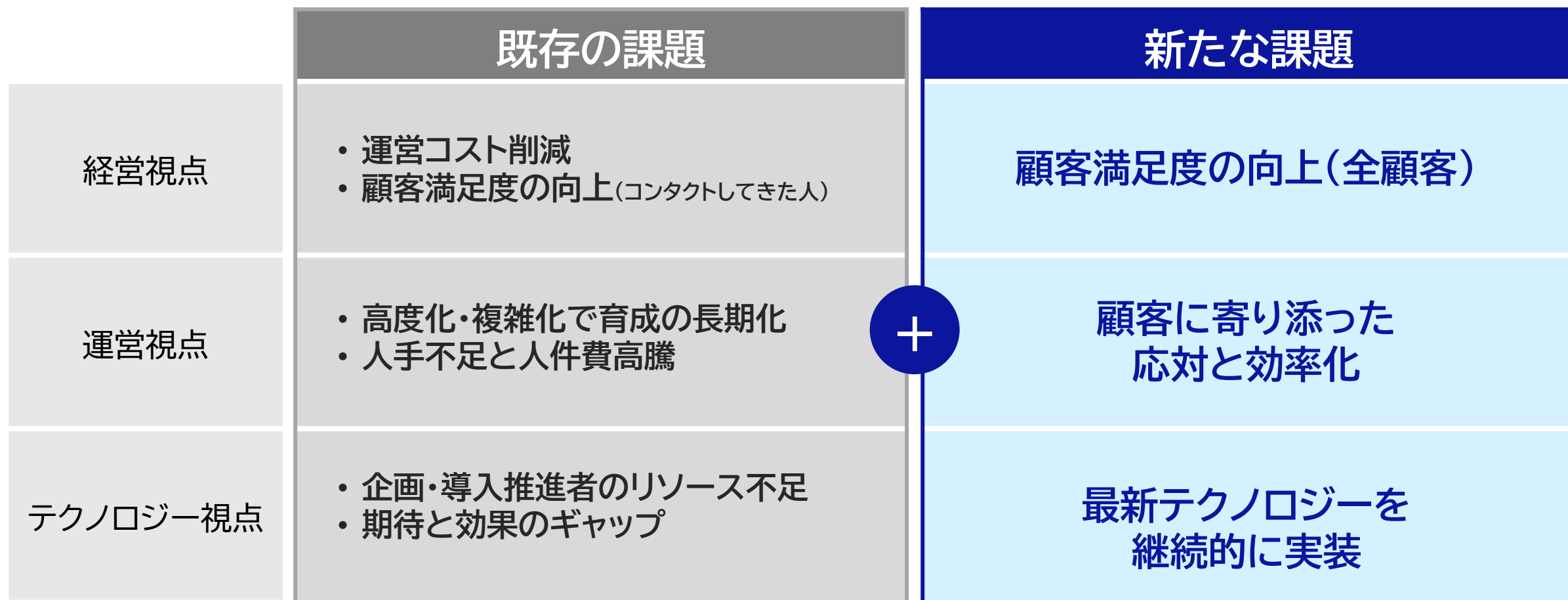
生成AIが質問に合わせて探索/回答



質問を入力するだけで
的確な回答が返ってくる

顧客接点の高度化:コンタクトセンターの課題

限られた人的リソースで既存の「業務効率化」に加えて
「付加価値の向上」に取り組む必要がある



AI/LLMをコンタクトセンターへ取り入れることで、 質の高い顧客体験を生み出すエコシステムとして昇華可能に

LLMがもたらす進化のポイント

AIによる 迅速な一次回答



お客様の
問題解決向上に

コミュニケーターの 応対高度化



応対の迅速化/
コミュニケーターの負荷を軽減

「実際のお客様の声」を マーケティングに活用



お客様の声を
詳細/定量分析可能に

コール用件の発生



お客様

通話中



コミュニケーター・
スーパーバイザー

通話後



コミュニケーター・
スーパーバイザー

分析/データ活用



マーケティング・商品企画・
カスタマーサクセス部門

機能

自動応答



- ・音声/文字での自動応答
- ・自然な言語での質問/応答

応対支援/評価

リアルタイム



- ・応対音声を実タイムに文字起こし
- ・リアルタイムに通話を監視
- ・特定ワード検知で管理者(スーパーバイザー等)へ自動通知
- ・回答案を自動表示

後処理(アフターコールワーク)/
応対評価



- ・文字起こし内容の自動要約
- ・応対内容のAIによる評価
- ・FAQ自動作成、ドキュメント支援

ナレッジ活用



- ・新商品、サービスのアイデア生成
- ・テクノロジー取り込みのサポート

提供価値

- ・電話問い合わせの手間の削減
- ・営業時間に依らない自己解決
- ・日常言語での簡単な質問と応答

- ・的確な回答の受領
- ・回答待ち時間の短縮

- ・電話の繋がりのやすさの向上
- ・質の高い対応

- ・消費者の声が反映される事への満足感
- ・自分にとって有益な個別化された情報提供

信頼性
trusted



NECはAIガバナンス実装ワーキンググループヘッドとして参画し、AIガバナンスのベストプラクティスを整理中



AIガバナンス協会 (2023年10月設立)

目的

- 業界横断でAIガバナンスの知見を共有
- AI実装に向けた共通認識を築く
- 産業界の声を政策サイドに届ける

AIガバナンスの社会実装に向け
4つのワーキンググループが活動

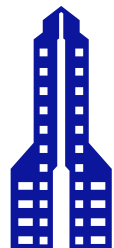
行動目標
ワーキンググループ

AIガバナンス実装
ワーキンググループ

政策提言
ワーキンググループ

認証・標準
ワーキンググループ

AIガバナンス実装ワーキンググループにヘッドとして参画！



各企業のケーススタディを収集

知見を蓄積中

ベスト
プラクティス

実現に
必要な要素

実現上
の課題感



意思決定プロセス・
ルール作り

- 自社ルール策定時に参照する法令・規程類
- AIモデルを開発・運用する際、いつ、どの部門が、どのようなチェックをして意思決定するか
- 社員教育・部門連携含むルールの浸透策



組織体制の整備・
人材教育

- AIガバナンスの全社・経営マター化の経緯
- AIガバナンス実現に必要な組織内機能
- AIガバナンスの組織体制のパターン(来歴分析)
- 人材確保に関する課題感

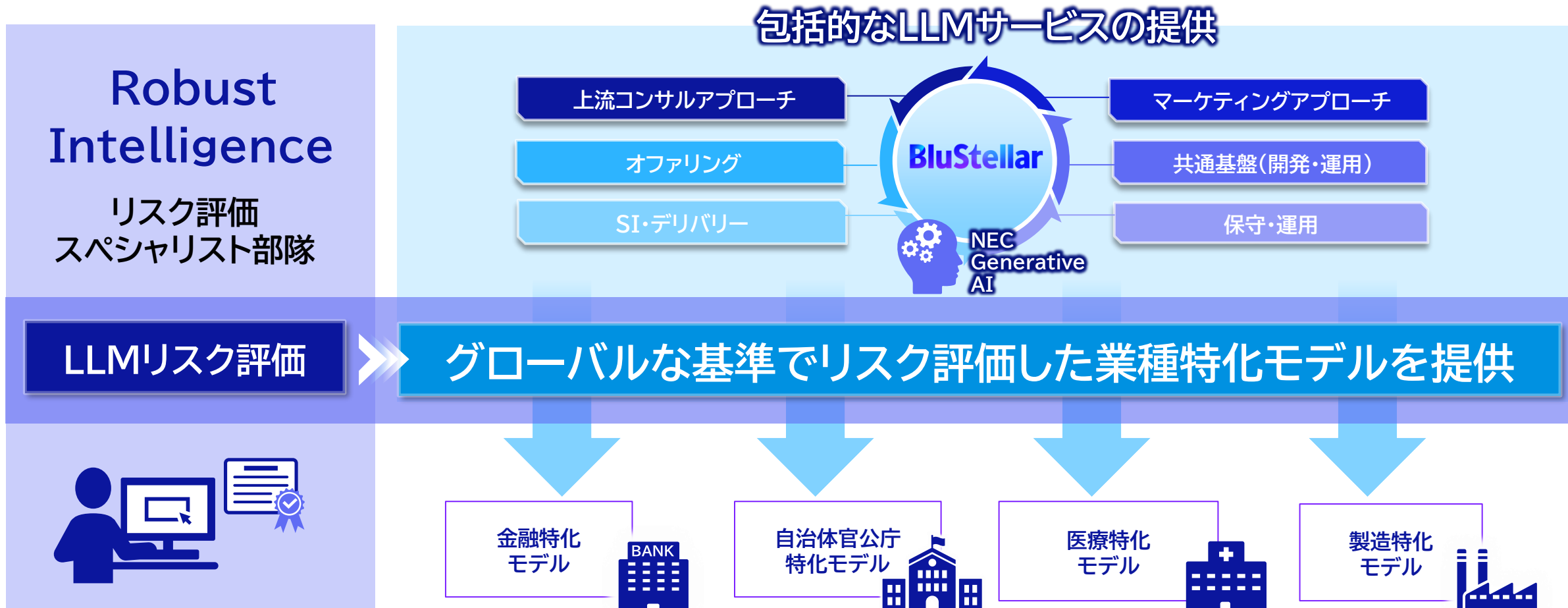


AIの技術的な
検証・保護

- AIガバナンスプロセスの一環として、AIモデルの品質・リスクをどのようにチェックするか
- 運用中の問題発生を防止・最小化するためにどのようなツールが必要か

【出典】AIガバナンス協会 AIガバナンス実装ワーキンググループ

お客様に安全・安心なLLMを提供するために Robust Intelligence社と連携し、LLMリスク評価プロジェクトを推進



NEC Generative AI Service



活用支援ソフトやcotomiのご提供から、データガバナンス・教育まで
お客様の“LLMの業務活用”の幅広い領域をご支援可能

強み①

NEC開発のLLM
「cotomi」

cotomiの高速性を
活かしながら、
お客様の業務に特化

強み②

業務に応じた
適切なLLM選択と
活用支援

cotomiだけでなく
他社LLMを
適材適所にご提案

強み③

すぐにLLMを使える
NEC Generative
AI Framework

すぐにLLMを
使える
ソフトウェアを提供

強み④

柔軟な
LLM提供形態

印西データセンター、
Microsoft Azure、
オンプレミスでのご提供

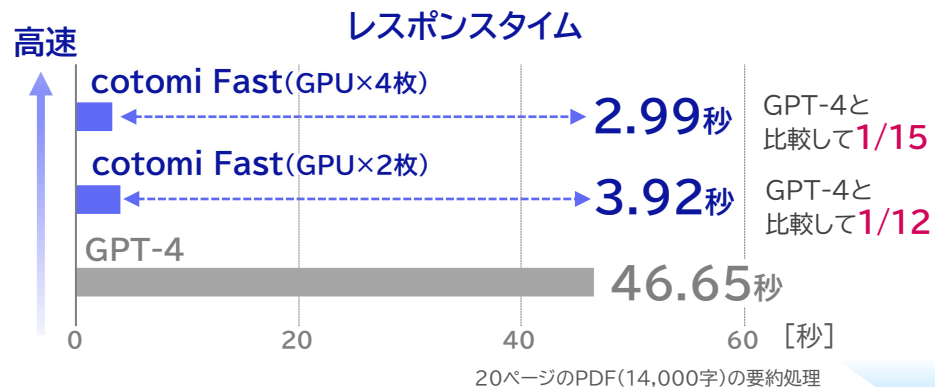
強み⑤

安全・安心な
社内活用への
促進支援

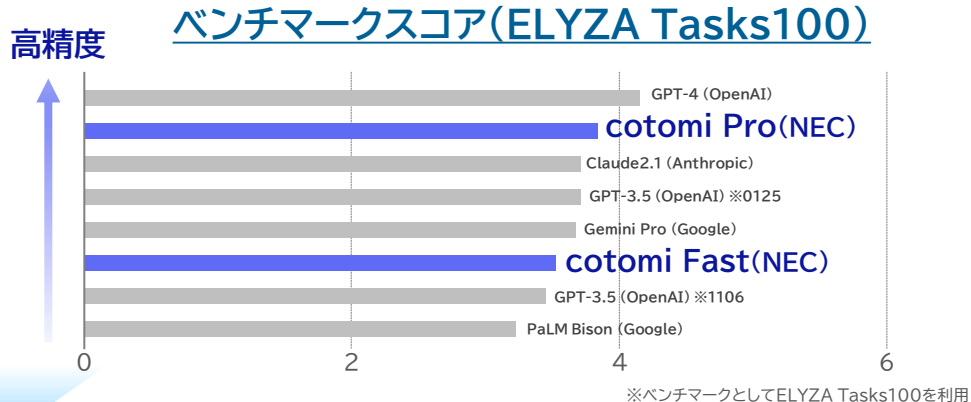
社内活用のためのコンサル
ティング、生成AIポリシー策定、
社内教育を支援

非常に高速に挙動しつつ高精度なLLMであるcotomiを開発
機微なデータの使用や、チューニングによる更なる業務特化も可能

高速



高精度



Point ①

高速・高精度な特性を活かし
業務システムと連携した活用

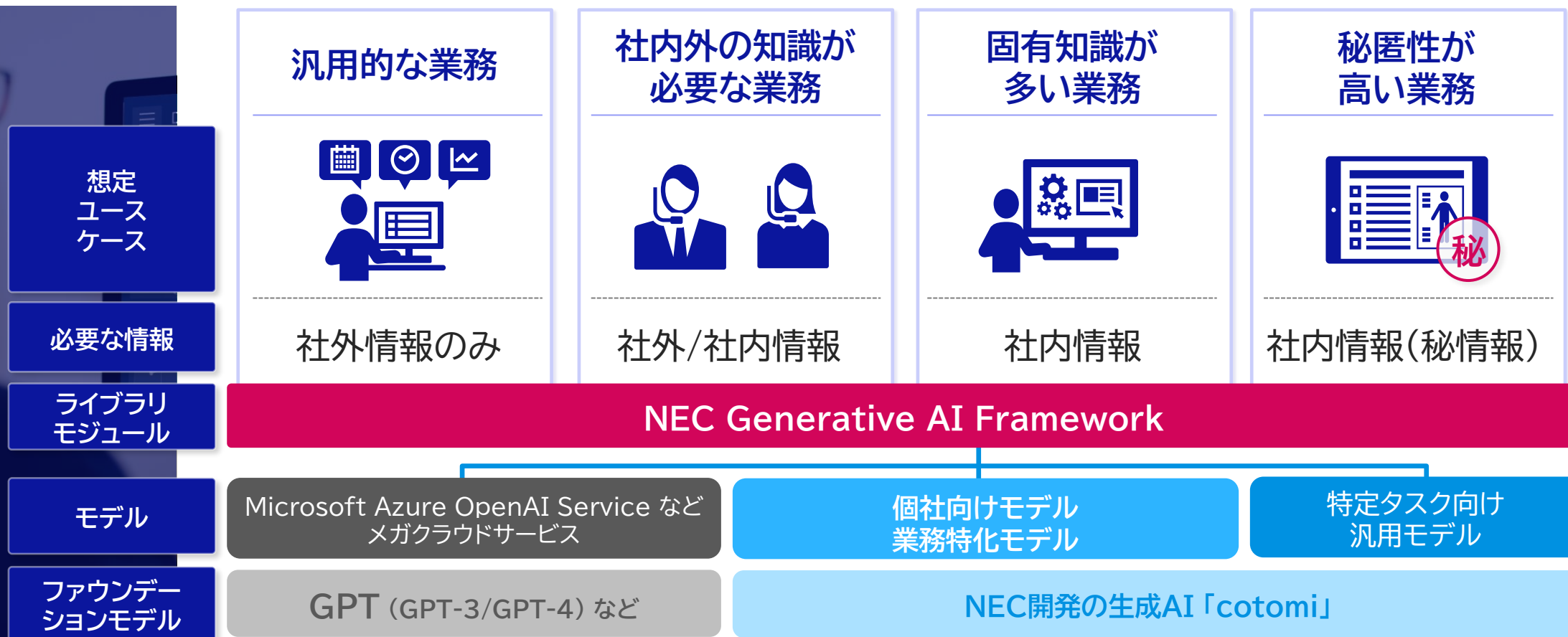
Point ②

セキュアな環境で扱え、
機微なデータも使用可能

Point ③

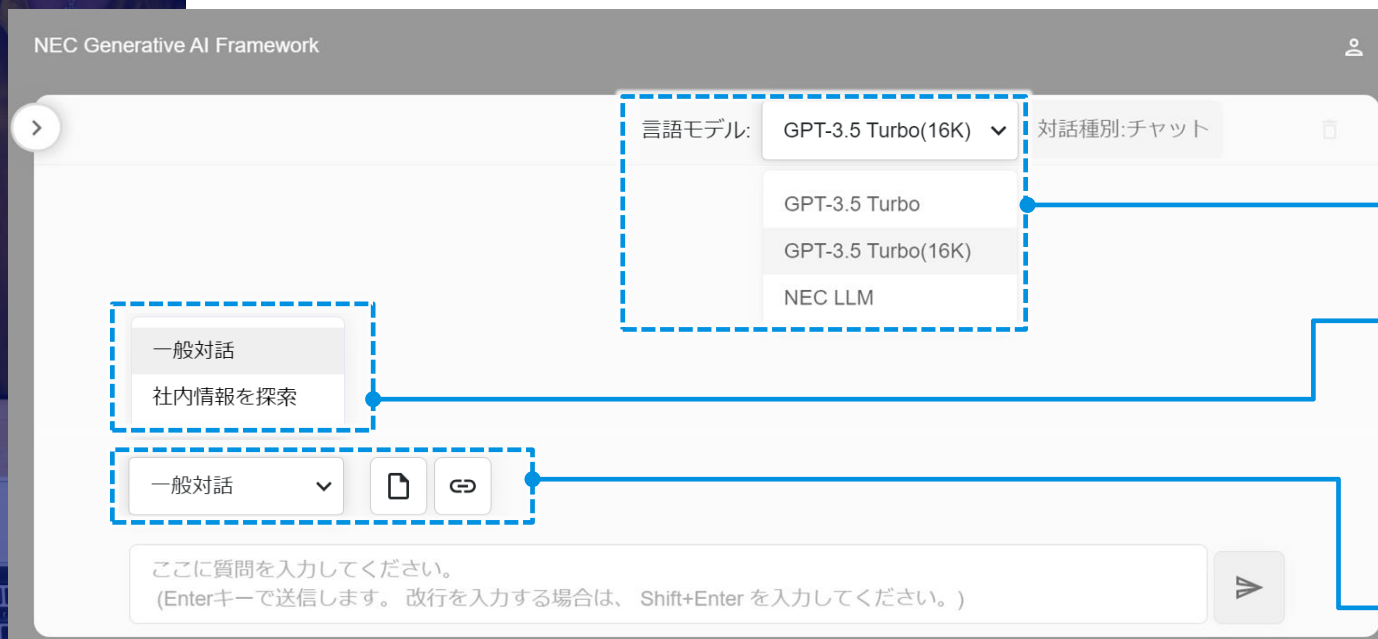
チューニングを用いてお客様業務・
データにさらに特化することが可能

cotomiを使った特化モデル(個社向け/業務特化)の構築・活用支援から、他社製LLMも含めてお客様の状況に応じて最善の方法でご支援可能



NECの強み③ | すぐにLLMを使えるFramework

すぐにLLMを使えるソフトウェアをマネージドサービスで提供
誰もが高度にLLMを使えるよう、今後順次機能強化を予定



モデル切り替え

「対話」「検索」「コールログ要約」で用いるLLMの切替が可能

検索機能

あらかじめ登録したファイルに対し、関連情報を検索し、その内容を参考にした回答を生成

対話機能(ファイルorURLを指定可能)

- 直前のやり取りを踏まえた回答
- ファイル/URLを指定し指示可能
- APIによる操作が可能

その他一般ユーザ向け機能

- ・コールログ要約機能
- ・認証機能
- ・セッション管理機能

管理者向け機能

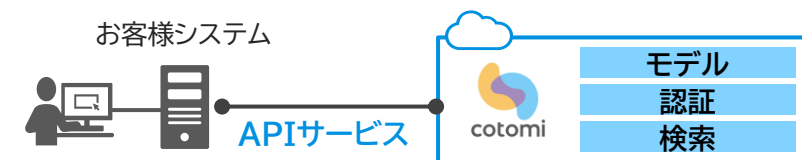
- ・ログ管理機能
- ・アカウント管理機能
- ・禁止ワード設定機能

※その他順次機能追加予定

APIサービス、専用クラウド、オンプレミスの形態により、 お客様要件や業務の特徴に適した形で、役務サービスと共にご提供

Generative AI API

APIサービスとして利用
お客様サービスに組込んで手軽に利用可能



Generative AI Cloud
(Customer's Cloud)

お客様保有のAzureテナントへ
cotomiを含む利用環境を構築



Generative AI Cloud
(Public)

お客様占有のAzureテナントをNECで用意し
cotomiを含む利用環境をサービス提供



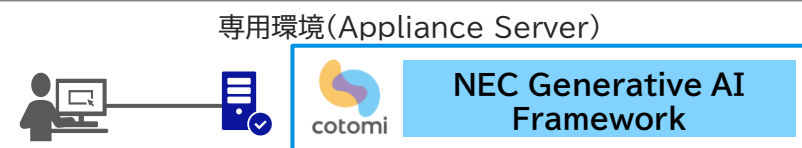
Generative AI Cloud
(Dedicated)

印西データセンターにお客様専用のサーバを用意し
cotomiを含む利用環境をサービス提供



Generative AI
Appliance Server

cotomiを含むオンプレサーバ環境を
お客様構内にて利用いただけるよう提供



社内活用のためのコンサルティングや生成AIポリシー策定、社内教育を支援し、お客様内でのLLM活用を後押しします

生成AIポリシー策定支援

NEC自社のステートメント策定のノウハウや、従来のAIに関するリスク調査の経験を活かして、生成AIに関わるリスク・ガバナンス面を十分に考慮したポリシー策定を支援

NECグループにおけるステートメントのポイント

入力情報の取り扱い

- ・秘密区分に応じた利用方法の定義
- ・機密性、データ保護、情報セキュリティの考慮

出力情報の取り扱い

- ・正確性・信ぴょう性の確認
- ・著作権・知的財産権の侵害可能性を考慮

利用方針

- ・自社製品・サービスへの組み込みを推進
- ・お客様のシステムでの利用を提案

推進体制

- ・デジタルトラスト/法務/AIなど専門家による窓口を整備
- ・産学官での生成AIに関する対話に参加

社員向け教育

研修/eトレーニング形式での知識習得教育から、ワークショップ/模擬演習形式でのケーススタディまで、幅広い形態・内容の教育サービスを整備し、DX推進に向けた人材育成プログラムを提供

知識習得 (研修/eトレーニング)

LLMリテラシー教育

ケーススタディ (ワークショップ/ 模擬演習)

LLMプロンプト
エンジニアリング研修

LLMサービス開発
(PBL)

生成AI/LLM
プランニング
支援サービス

実践 (OJT/伴走型支援)

LLMプロンプト
エンジニア
OJT支援サービス

文化醸成のための
アイデアソンの企画
などもご支援

お問い合わせ先

NECの生成AI(Generative AI)の商材・サービスについてのお問い合わせは、
下記Generative AIウェブサイトの **> お問い合わせ** ボタンよりお願いします。

[NEC Generative AIウェブサイト]
<https://jpn.nec.com/LLM/>



BluStellar