

**アグレックス、生成 AI と企業内検索エンジンを組み合わせ、
オカムラの社内ナレッジ検索システムを構築
～学習データが不要な自然言語によるナレッジ検索システム構想を共創し、
生産性向上を支援～**

TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：柳井城作、以下：アグレックス）は、株式会社オカムラ（本社：神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員：中村 雅行、以下：オカムラ）に対して、生成 AI と企業内検索エンジンを組み合わせた社内ナレッジ検索システムを構築し、検索効率化による生産性向上を支援したことを発表します。

■背景

オフィス・店舗・物流倉庫などの空間づくりを総合的に手がけるオカムラでは、お客さまへ提案する際に営業から生産部門に対して製品の詳細情報を問い合わせするなど、日々の業務において社内のナレッジが必要になる場面が非常に多く、企業内検索システムや社内規定に対応したシナリオ型チャットボットを導入・運用していました。

しかしながら、入社して間もない社員にとっては、適切な検索キーワードを選ぶのが難しく、ツールを十分に活用できない場面も見られました。また、検索で製品マニュアルなどの PDF にたどり着いても、内容を理解するには時間を要するため、結果的に社内の有識者へ確認することもありました。そこで、オカムラでは ChatGPT をテスト導入したものの、社内情報に関する回答ができるようにするには、膨大な仕様書やマニュアルを学習させ、新製品リリースや法改正のたびに永続的なメンテナンスが必要となることから、検証を断念しました。

こうした背景からオカムラは、ChatGPT のテスト導入により浮彫となった障壁を乗り越えるために、運用中の企業内検索システムに生成 AI を組み合わせ、学習データを用意することなく社内情報を回答する仕組みを構想しました。

アグレックスは、オカムラの企業内検索システムの導入に携わり、当該システムの知見を有していたことに加え、自社内で生成 AI の技術検証に着手し企業内検索エンジンやチャットボットの構成について研究を進めていたことが決め手となり、オカムラの構想を実装する共創パートナーとして選定されました。

■導入内容

アグレックスは、業務アプリや自動化ツールを作成できるローコード開発プラットフォームである Microsoft Power Platform の複数ツールを組み合わせ、生成 AI と企業内検索システム、オカムラ社内の基幹データベース（製品情報等）を連携させる仕組みを構築しました。

<構築したシステムの特長>

- ・ Microsoft Teams 上で入力した自然言語による質問を、生成 AI が理解して検索キーワードを抽出し、企業内検索システムがそのキーワードから社内横断の検索を実行。ヒットしたファイルの内容を再び生成 AI が要約して回答。

- ・企業内検索システムが管理している PDF ファイルや製品情報のデータベースを RAG※1 として扱い、ユーザーが質問した内容に対して、オカムラの製品名であることを瞬時に理解したうえで、的確な検索キーワードを生成。RAG の活用により、特定のディレクトリに参照元ファイルを保存するだけで、最新情報に反映できる。

※1 Retrieval-Augmented Generation の略。大規模言語モデル (LLM) によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術のこと。出力結果の更新が容易になるほか、出力結果の根拠が明確になりハルシネーションを抑制することが可能。

■導入効果

1. 自然言語で検索できるため、キーワードにとらわれることなく社内ナレッジの検索が可能
2. 回答に掛かる時間の削減ができ、より創造性が求められるコア業務へ専念できる
3. 学習データを用意したり全体のフォルダ構造を変えたりすることなく、回答の参照元となる情報を追加でき、メンテナンス負荷が軽減できる

■株式会社オカムラ DX 戦略部 部長 池田 秀明氏のコメント

生成 AI と企業内検索エンジンを組み合わせた社内ナレッジ検索システムの構築は、他社においても前例がなく技術面で実装可能かわからない中でのスタートでしたが、アグレックスは我々の課題感と構想を理解して模索しながらともに推進いただき、大きな力になりました。

オカムラは、先端のデジタル技術の活用を積極的に行っています。生産性向上のためさまざまな業務で AI を活用し、創造性が求められる業務に注力すべく、今後もアグレックスを共創パートナーとし AI の更なる活用を推進していきます。

■今後について

アグレックスは、今回の共創活動で得た知見を活かし、今後も新たな取り組みへ果敢に挑戦して、社内問い合わせに留まらずエンドユーザー向けの業務の効率化を図るための AI の新たな活用を支援していきます。共創パートナーであるオカムラでは、本システムが製品や社内規定などあらゆる質問への入口となることを目指しており、現行のチャットボットも本システムに統合するなど、今後も継続的に改善を加えて機能強化を図ることを予定しています。

本導入事例の詳細は下記 URL をご参照ください。

https://www.agrex.co.jp/case/Generation-AI_01.html

■オカムラについて

オカムラは、パーパスである「人が生きる社会の実現」に向け、「豊かな発想と確かな品質で、人が生きる環境づくりを通して、社会に貢献する。」をミッションとし、オフィス、教育・医療・研究・商業施設、物流センターなど、さまざまなシーンにおいて、クオリティの高い製品とサービスを提供することに努めています。企業価値のさらなる向上と社会課題の解決に取り組み、すべての人々が笑顔で生き活きと働き暮らせる社会の実現を目指します。

<https://www.okamura.co.jp/>

アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO (ビジネスプロセスアウトソーシング)、SS (ソフトウェアソリューション)、SI (システムインテグレーション) を柱とする総合情報サービス企業です。1965 年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大

してきました。アグレックスは、業務処理と IT のノウハウを総合化・融合化し、お客さまに最適なソリューションを提供し続けます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心としたさまざまな社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したメンバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ ChatGPT は OpenAI の製品です。

※ Microsoft、Microsoft Teams、Power Platform は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社アグレックス

コーポレート本部 経営企画部 酒井

TEL : 03-5371-1503 E-mail : agrex_info@agrex.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社アグレックス

デジタルトランスフォーメーション事業本部 DX 営業部 宮崎

TEL : 03-5371-1505 E-mail : DX_sales_dept@agrex.co.jp