

ビジネス変革を実現する生成AI活用の最前線

～ビジネス価値の創出に必要な5つの機能とその事例～

フォーティエンスコンサルティング株式会社

作成日：2025年3月26日

生成AI活用の成功の鍵とその事例

登壇者



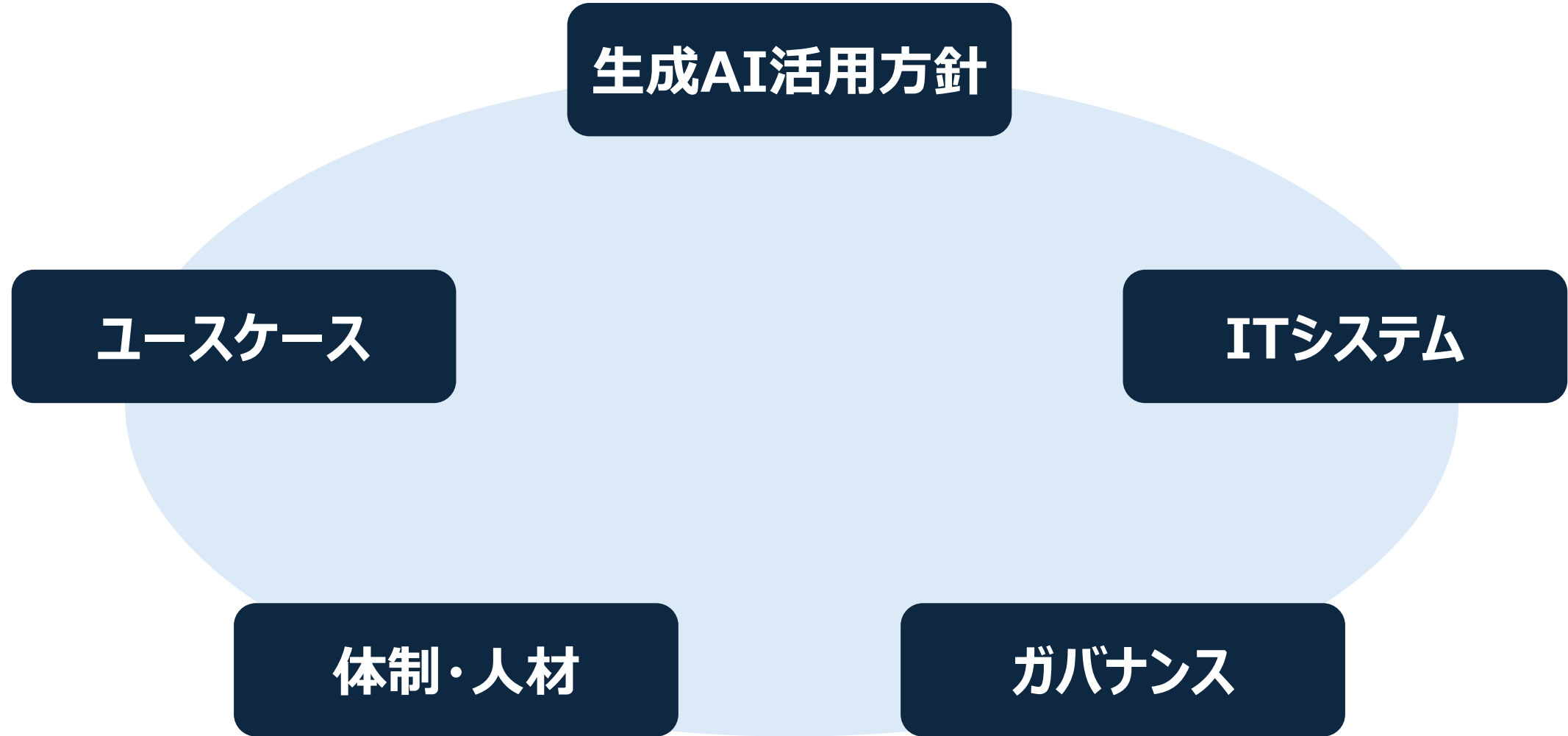
中川 貴史

Takashi Nakagawa

通信キャリア→コンサル

通信業、小売・流通業、保険業を中心に、
デジタル活用戦略立案、新規事業立案、
デジタル組織変革、デジタル人材育成など
幅広いコンサルティングに従事

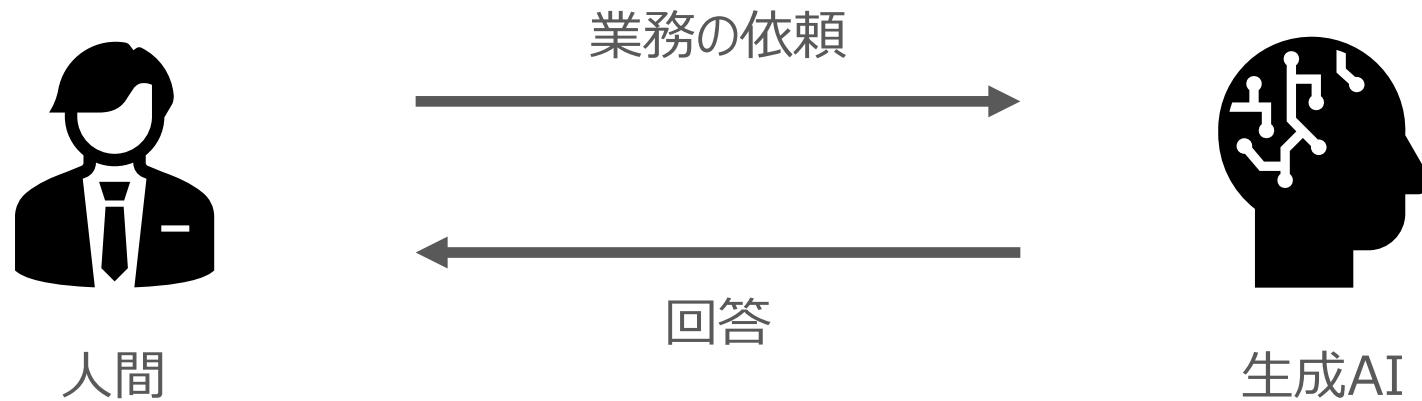
生成AI活用成功の鍵





生成AI活用成功の鍵 ～生成AI活用方針～

よくある生成AIの位置づけ＝生成AIは課題解決のツールの1つ



生成AIの価値

顧客接点業務の効率化

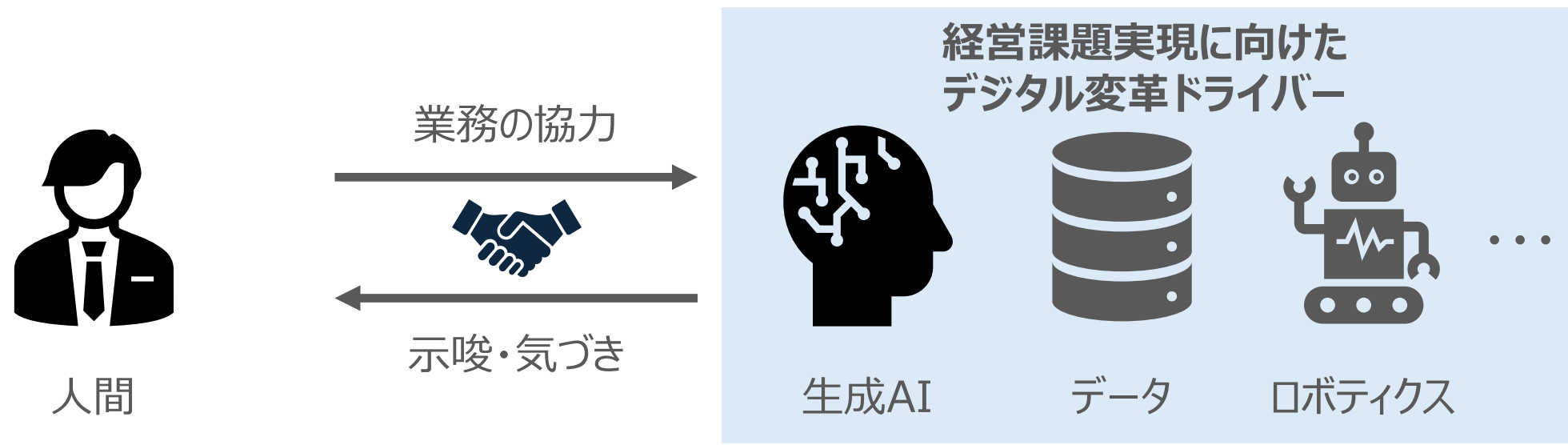
新サービス創出

オフィスワークの効率化

事業変革

生成AI活用成功の鍵 ～生成AI活用方針～

当社が考える生成AIの位置づけ＝経営課題実現のドライバー



生成AIを導入したが高い価値が生まれない



従業員

生成AIで議事録や資料作成業務を
一部効率化できました！

もっと経営課題解決に寄与するような
生成AI活用を考えてほしい



経営層

生成AIを導入したが高い価値が生まれない



従業員

生成AIで議事録や資料作成業務を
一部効率化できました！

もっと経営課題解決に寄与するような
生成AI活用を考えてほしい



経営層

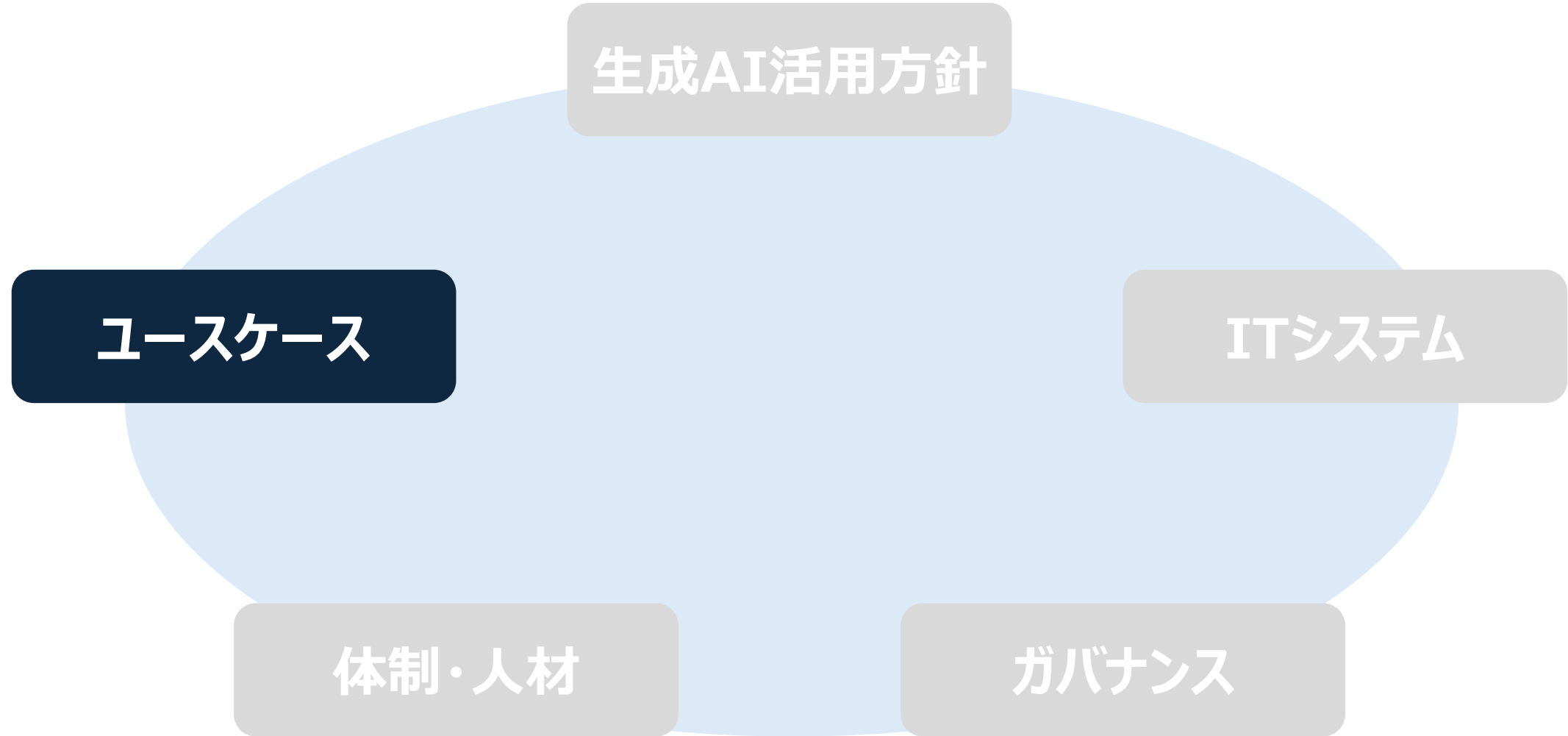
課題

経営層の求める生成AI活用の方針が
十分に示されていない

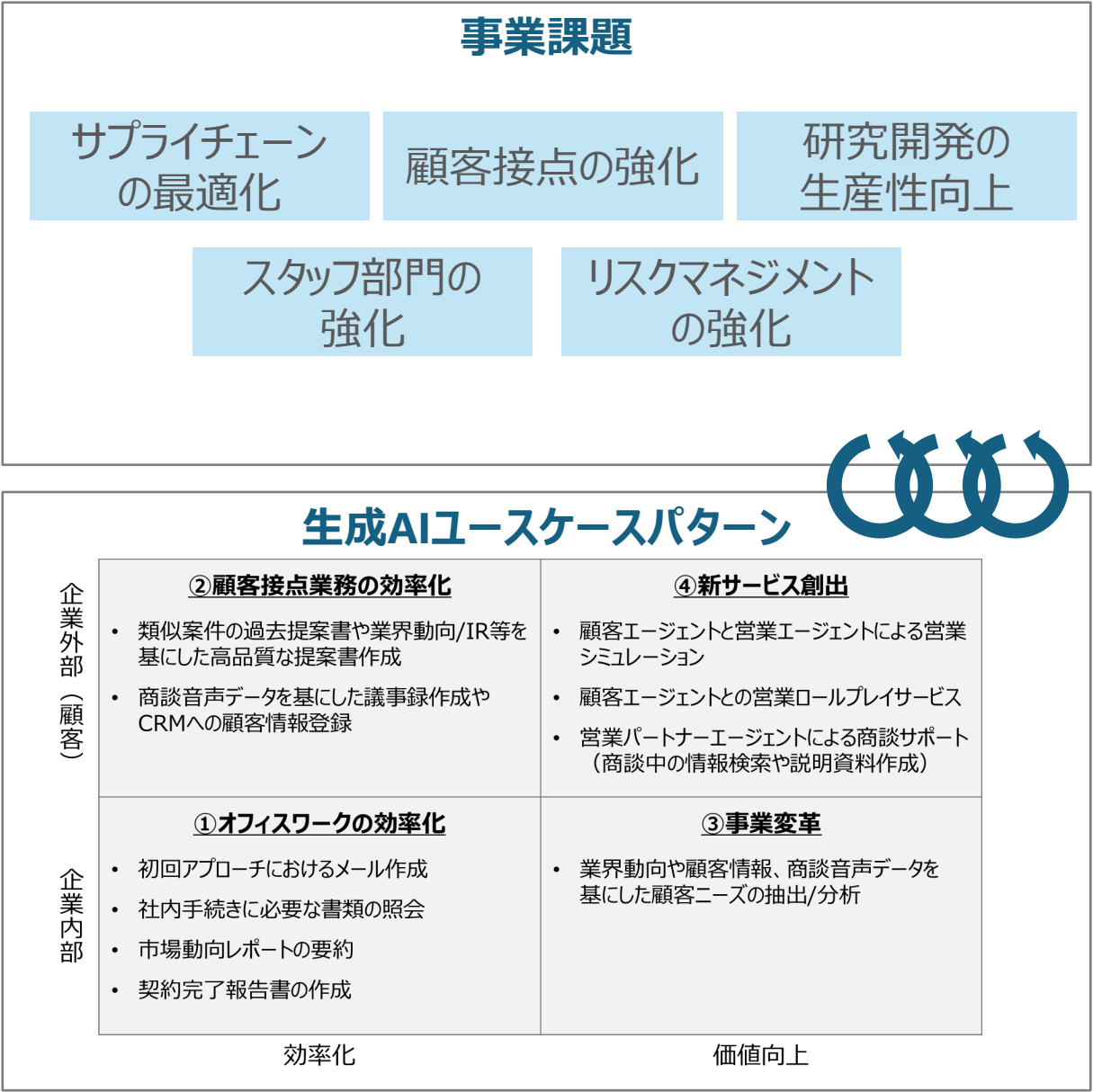
生成AIを活用して目指す姿を定め全社に提示

本社	- 見込み顧客のスコアリング分析の自動化 - コンプライアンスの運用自動化
営業	- 顧客ニーズを踏まえた最適な商品の提案 - AIエージェントによる顧客とのリレーション強化
バックオフィス	- 事務処理の自動化を実現する生成AIの活用 - 顧客の困りごとをAIエージェントがいつでも回答
情報システム	- 開発業務への生成AI活用による自動化 - 生成AIによる社員の学習支援

生成AI活用成功の鍵

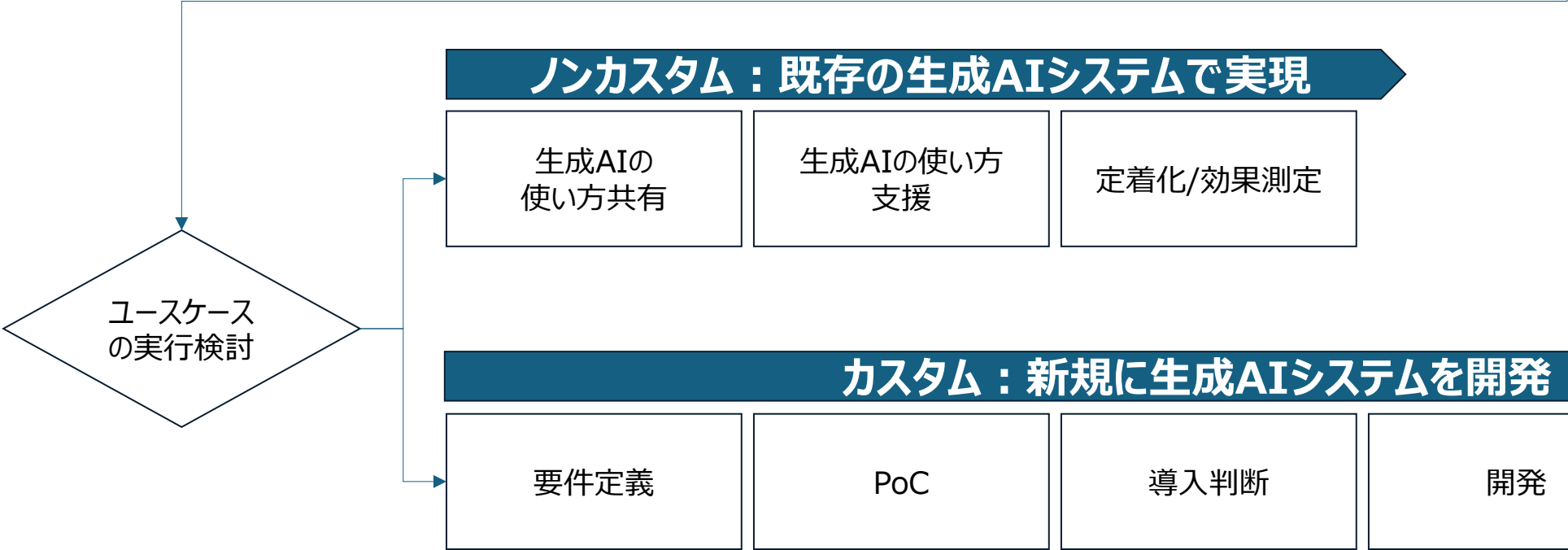
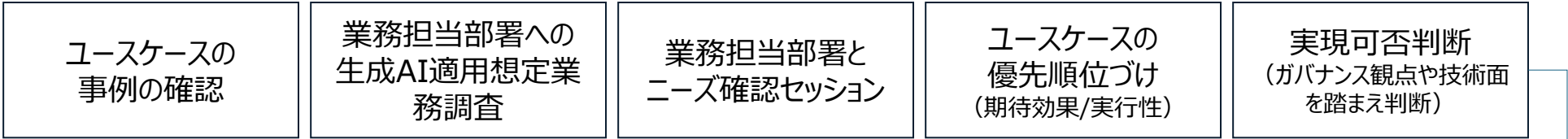


生成AI活用成功の鍵 ～ユースケース～



生成AI活用成功の鍵 ～ユースケース～

業務改善領域へユースケースパターンをぶつけ、自社ユースケースを創出



経営戦略

接客力No.1

事業戦略

抜本的な業務効率化と接客品質の向上

営業業務
の問題

事務処理に時間が取られ、
接客業務に十分な時間が確保できていない

経営戦略

接客力No.1

事業戦略

抜本的な業務効率化と接客品質の向上

営業業務
の問題

事務処理に時間が取られ、
接客業務に十分な時間が確保できていない

課題

目先の課題解決に留まってしまう

経営戦略

接客力No.1

事業戦略

抜本的な業務効率化と接客品質の向上

事業戦略
に基づく
将来像

高品質接客実現のための
データ整備

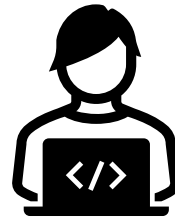
- 接客履歴や顧客情報などのデータ整備
- 非対面業務を効率化し、接客時間を確保

生成AIをパートナーとした
高品質接客

- 過去の接客履歴や顧客情報より、顧客への提案内容やタイミングを生成AIが提案
- それを参考に、従業員が顧客対応

データ整備における課題

決められたフォーマットでの
入力が必要で手間がかかる



接客履歴をフォーマットに従い手入力する
必要があり従業員の負担大

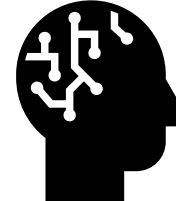
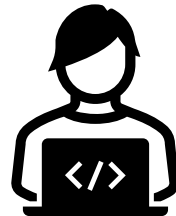
生成AI活用によるデータ整備



口頭で報告した
内容からフォーマットに
沿った文章を作成

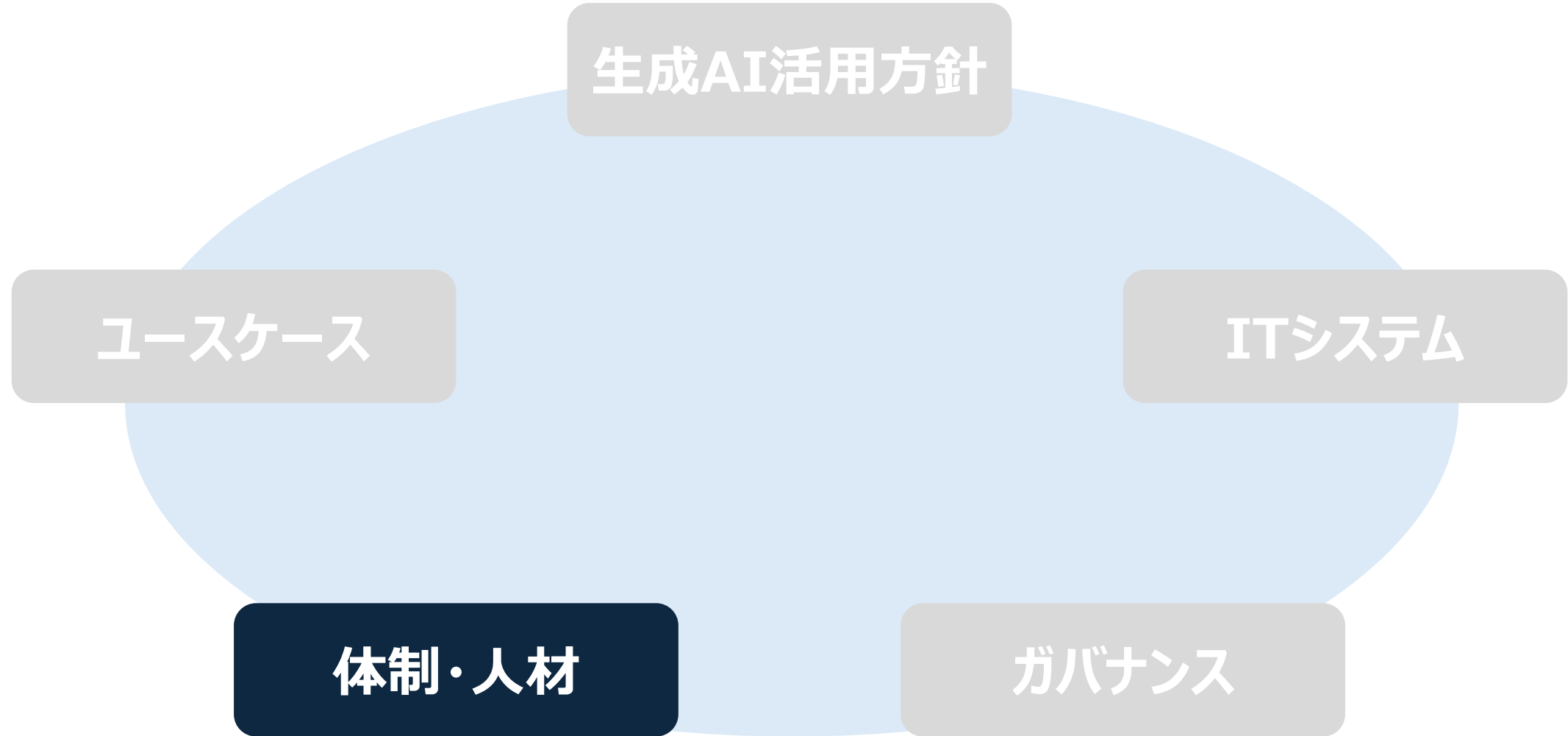


フリーフォームで入力した
接客内容からフォーマットに
沿った文章を作成



口頭での報告やフリーの入力が可能となり、
従業員の入力負担を軽減

生成AI活用成功の鍵



生成AI活用成功の鍵 ～体制・人材～

1

組織風土

社内イベントやハッカソン、AI技術コンテストなどを開催
社員が自ら生成AIをパートナーとして活用するアイデアを常に考える風土を醸成

2

人材育成

全社員の生成AIスキル習得のため、基本的な知識や利用ルールの研修に加え、
業務内で実践的なスキルを習得するためのOJTも実施

3

体制整備

部門横断的なコラボレーションを促進し、生成AIの活用に関する意思決定を迅速に
行える体制を整備

全社員の生成AIのスキルを上げて、
全員が生成AIを使えるようにしたい！



経営層

全社員の生成AIのスキルを上げて、
全員が生成AIを使えるようにしたい！



経営層

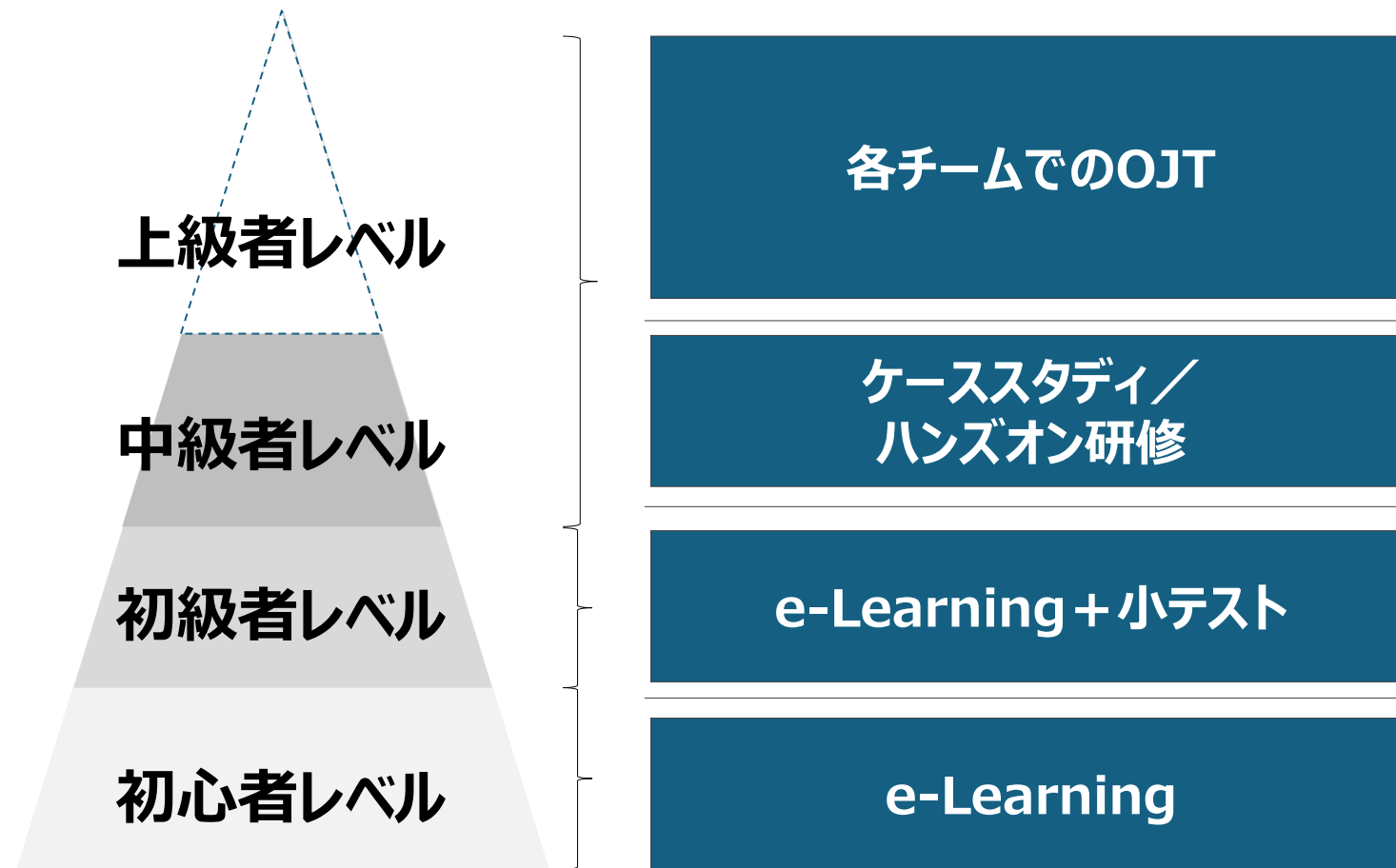
課題

社員ごとに生成AIのスキルにばらつきがある

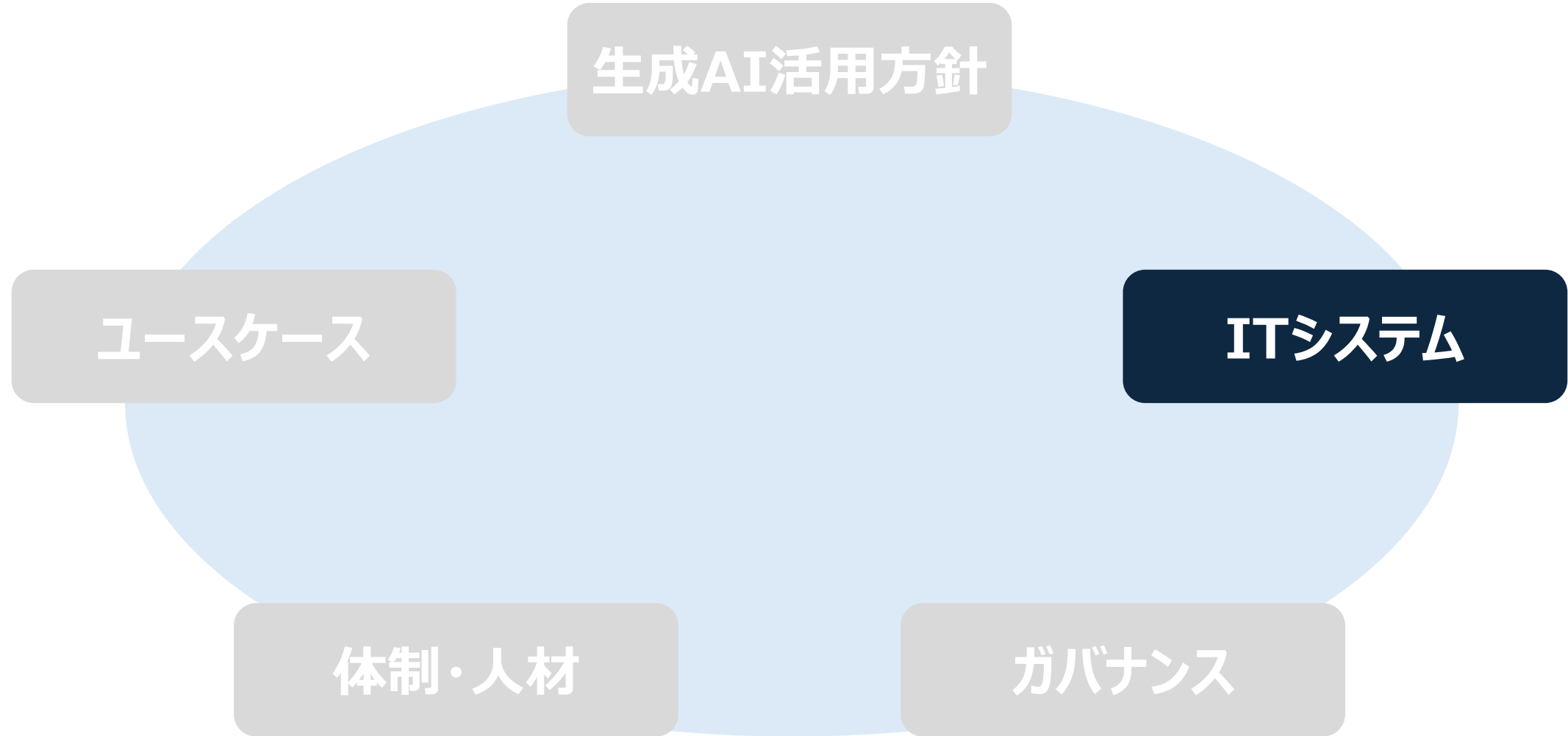
全社員が生成AIのスキルを体得するためのレベルを定義

レベル	各レベルの認定条件
初心者レベル リテラシーを有する	生成AIにおける基礎的な専門用語や、生成AI活用のリスクをある程度理解している
初級者レベル 基礎知識を有する	生成AIを活用して顧客の成果創出に貢献するための、領域共通的な基礎知識を獲得している
中級者レベル 経験を有する	案件に参画し、リーダーの指導の下即戦力としてある程度独力で推進することができる
上級者レベル 案件をリードできる	実案件での案件リード、メンバの育成経験を有する

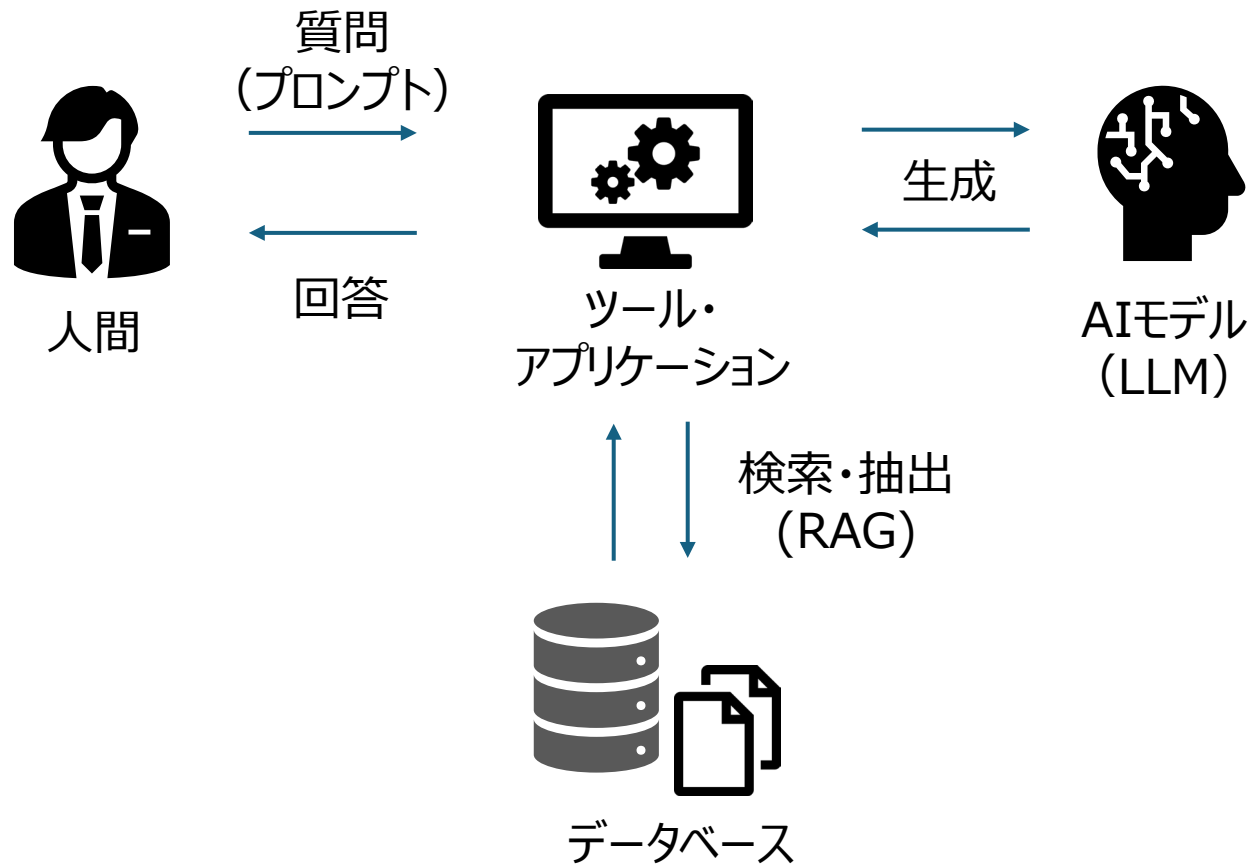
定義したレベル別に人材育成施策を策定



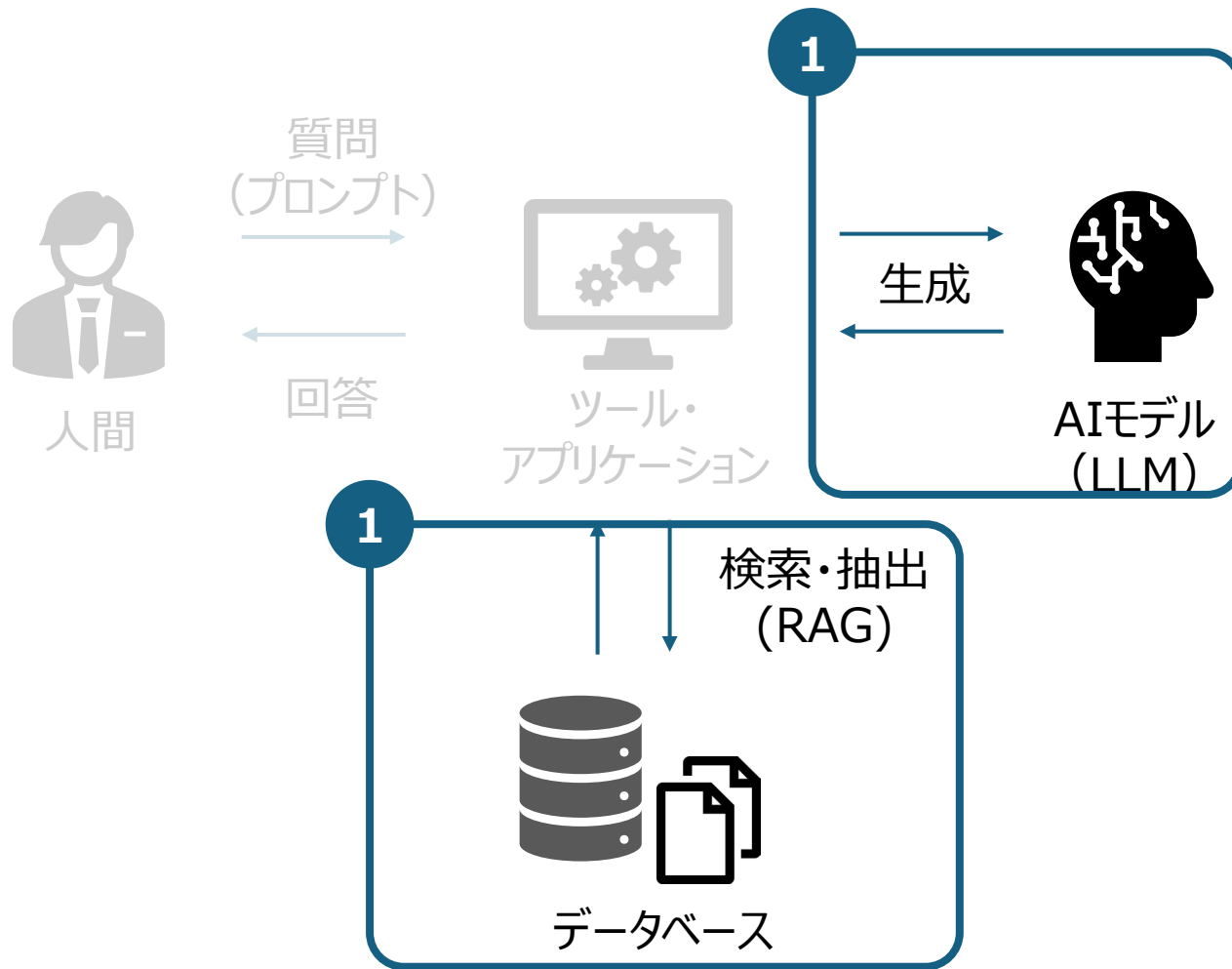
生成AI活用成功の鍵



生成AI活用成功の鍵 ～ITシステム～



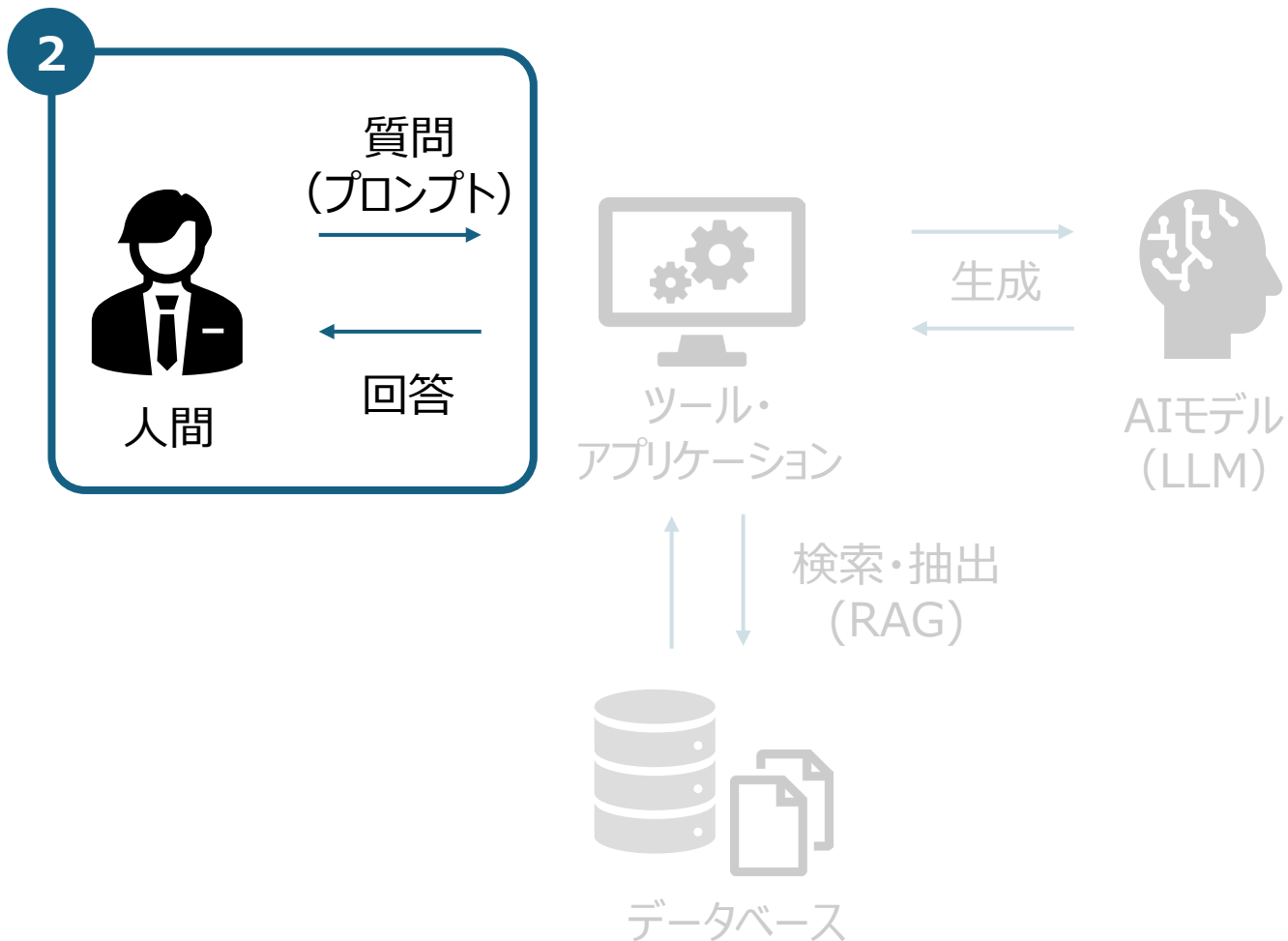
生成AI活用成功の鍵 ～ITシステム～



1 精度

精度向上に向けた取り組み

- プロンプトエンジニアリング
- AIモデルチューニング
- RAG (Retrieval-Augmented Generation)

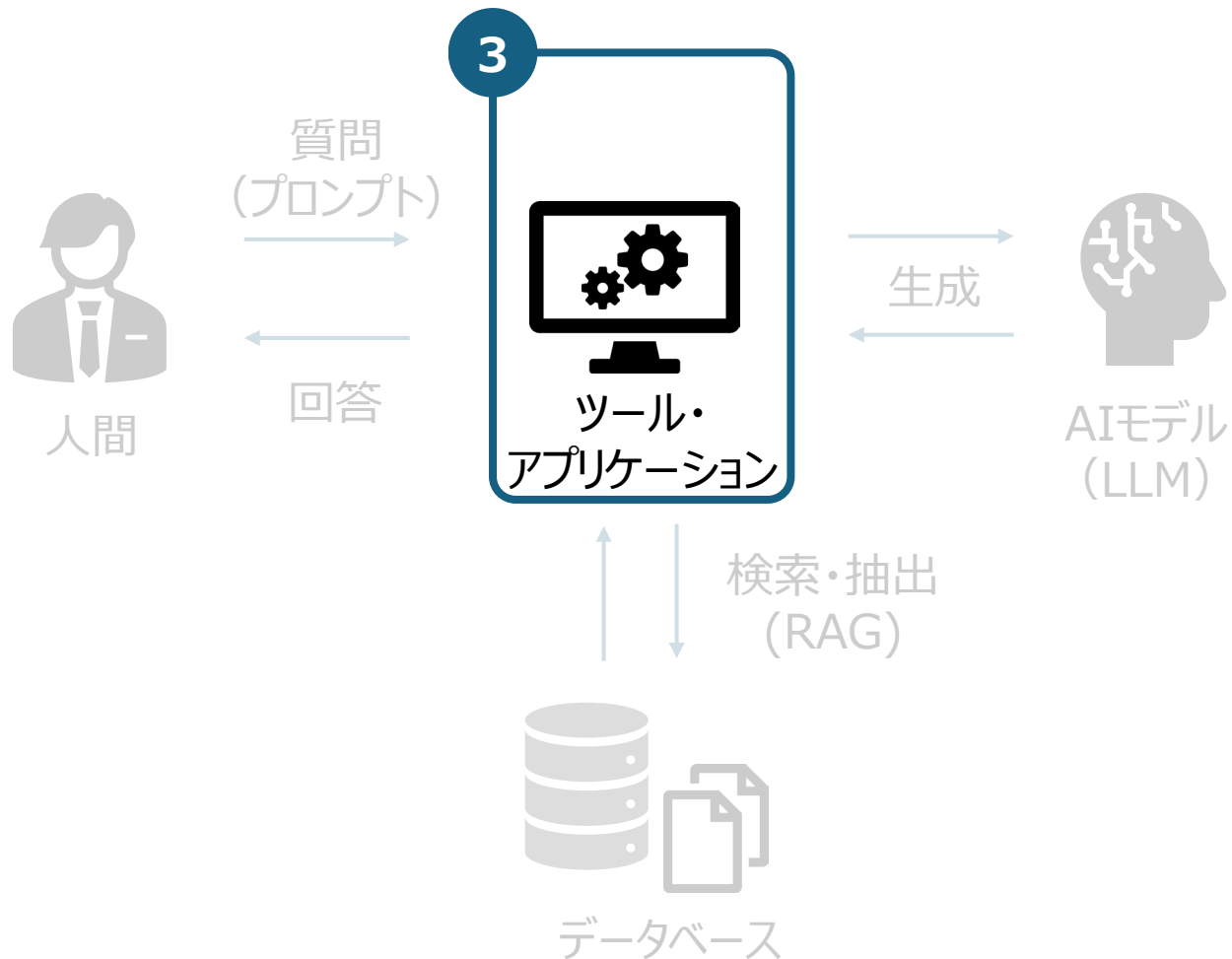


2 ユーザビリティ

利用者のリテラシーのばらつきを解消する
利便性の向上

- 質問入力のフォーマット化
- エージェント機能

生成AI活用成功の鍵 ～ITシステム～



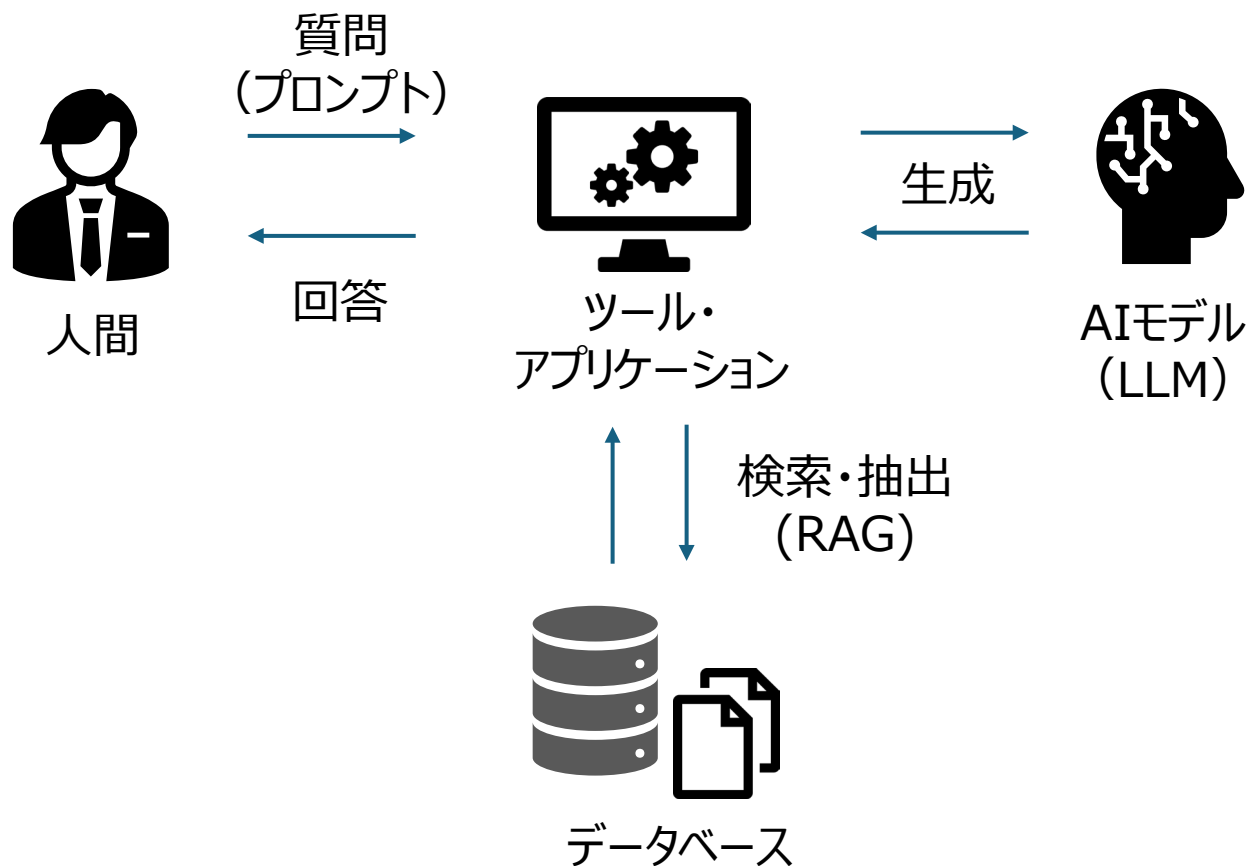
3

非機能要件

企業に求められる性能・精度、メンテナンス性への対応

- 外部ネットワークへの接続制限
- サーバスペック
- オープンソースLLM

4



4

運用

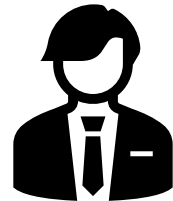
継続的な向上に向けた取り組み

- 利用者のフィードバック
- 既存システムとの連携
- 最新技術の取り込み

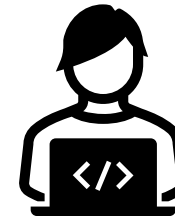
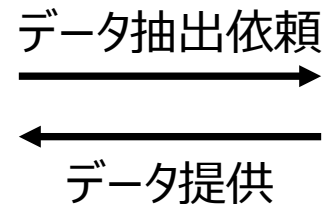
データ抽出に業務部門・IT部門それぞれで 手間がかかっている

やりたい分析の要件を
伝えるのが手間なので
自分でデータ抽出したい

分析要件からデータ抽出のための
SQL文を作成するのに
手間がかかる



業務部門



IT部門

SQL作成・データ抽出までを生成AIが支援 より価値の高い業務にリソースを集中できる

💡 やりたいことを入力すると
ほしいデータのテーブルを
自動で参照してくれる

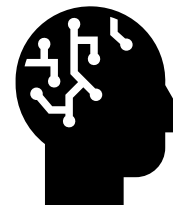


データ抽出依頼



データ提供

💡 分析要件に必要な
SQL文を作成し、
抽出まで実施してくれる



SQL作成・データ抽出までを生成AIが支援 より価値の高い業務にリソースを集中できる

💡 やりたいことを入力すると
ほしいデータのテーブルを
自動で参照してくれる

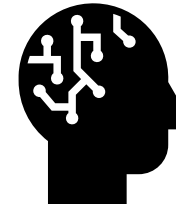
💡 分析要件に必要な
SQL文を作成し、
抽出まで実施してくれる



データ抽出依頼



データ提供



課題

社内のデータが整理されていない

精度向上のためのデータ処理を導入

表形式データの処理

カラム名	項目名	概要
id	注文明細番号	注文明細を一意に識別するID
order_no	注文番号	注文を一意に識別する番号
customer_id	顧客ID	顧客を一意に識別するID
...	...	...



表データを分解し、生成AIが理解できるように
前処理を実施、検知/処理が可能に

精度向上のためのデータ処理を導入

共通的な前処理

①データクレンジング

ゴミデータや改行/スペース等の削除によるデータクレンジング

②文章の適切な分割

ドキュメントを適切に分割して処理することで検索精度向上

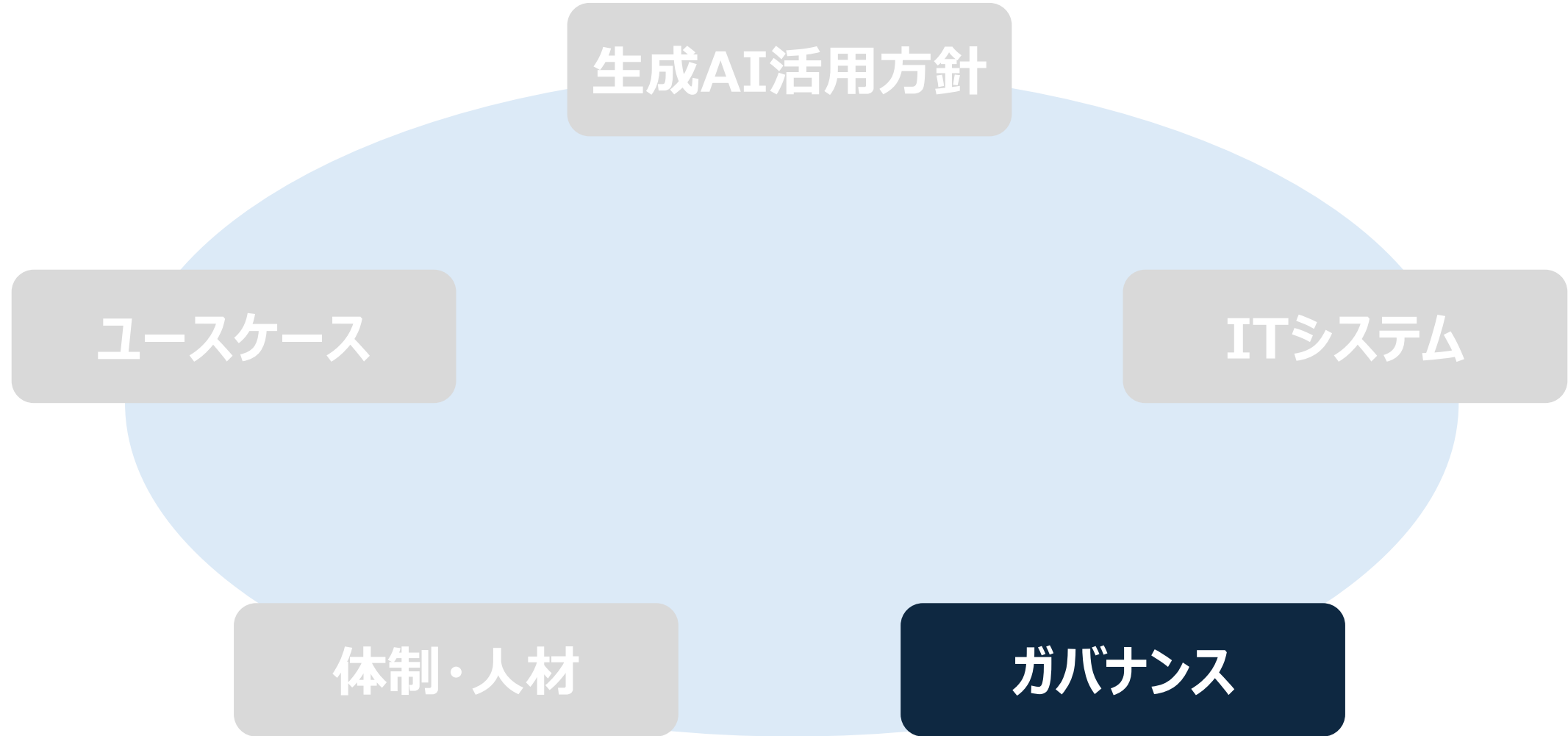
③分割データの一部重ね合わせ

分割後のデータを一部重ね合わせることで前後のつながりの欠損低減

④ベクトル化

ベクトル数値へと変換し、類似性を調べられるように

生成AI活用成功の鍵



生成AI活用成功の鍵 ～ガバナンス～

予防的ガバナンス

生成AIの利用ルールの策定

生成AIの利用マニュアルの作成

リスクチェック体制の構築



発見的ガバナンス

ログの取得

出力制限

生成AIを導入して効果を上げたい



経営層

生成AIガバナンス
における知見が無い



生成AI活用における
リスクが怖い



経営層

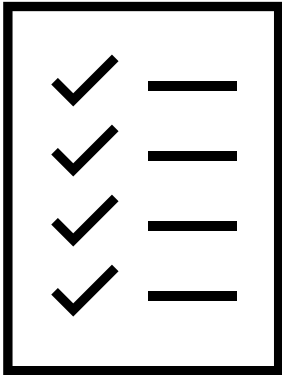
課題

リスクが気になり生成AIの導入が進まない

事例⑤ ～ガバナンス～

生成AIリスクの予防的ガバナンス強化

リスクチェックシート



PJ単位でAIリスクが無いか監視

生成AI活用ポリシー

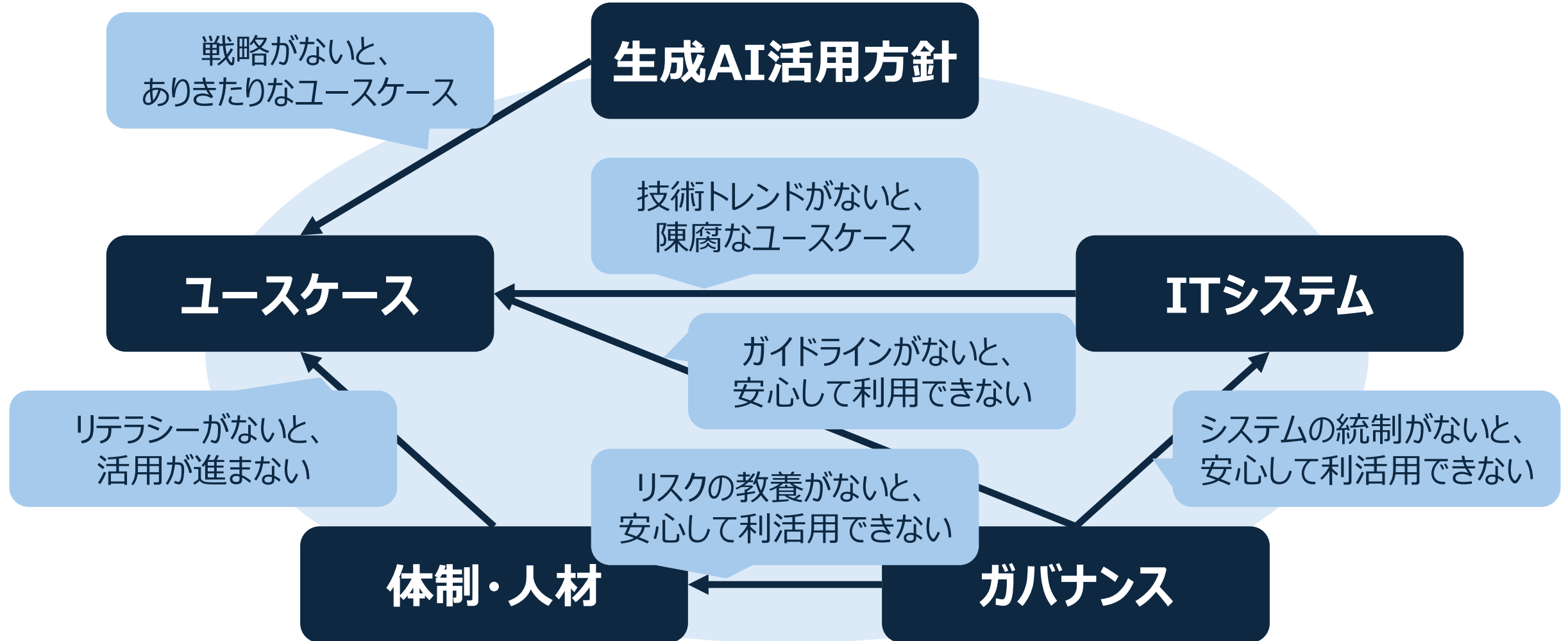
リスク	対応
情報漏洩	セキュアでない環境では、社外に展開できない情報を入力データとして使わない
ハルシネーション	生成AIが出力した情報は鵜呑みにしない
プライバシー侵害	許可のない情報は事前にマスキングや削除を行う
...	...

ユーザーの危険な使い方を防止

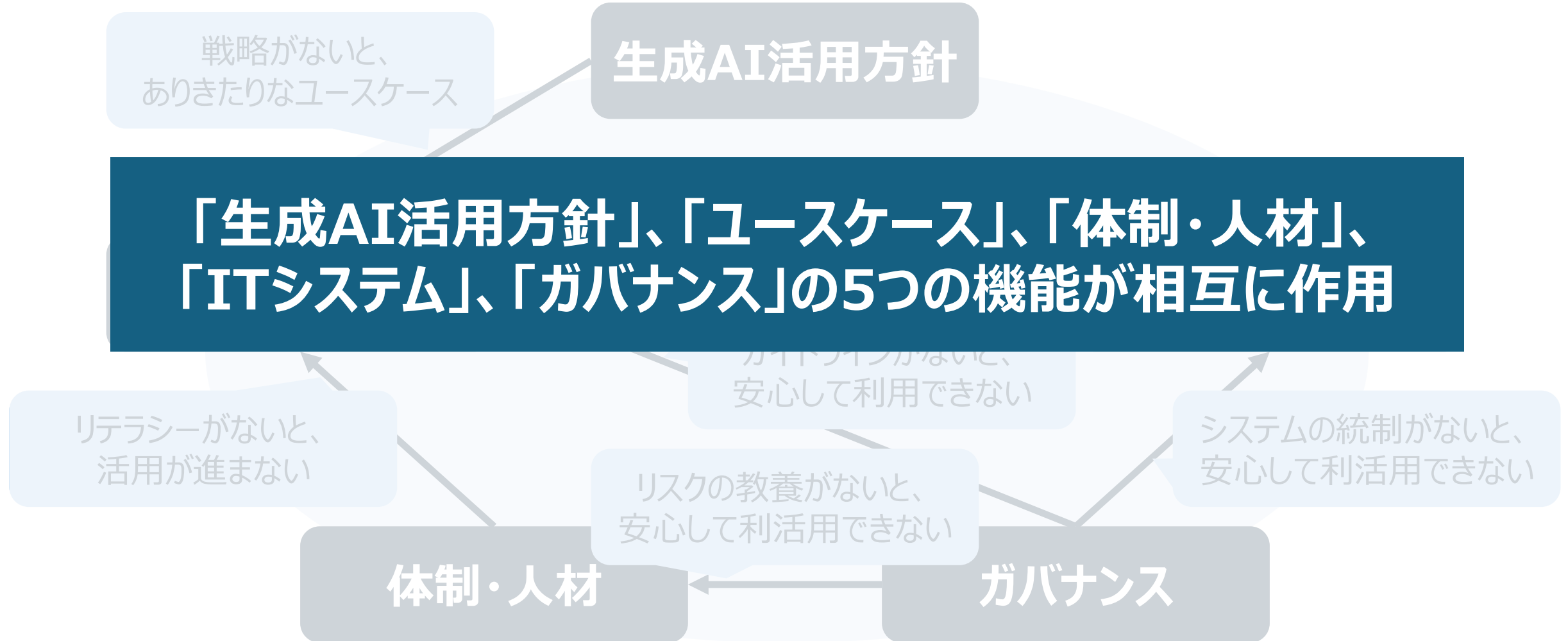
これまでの生成AI導入/活用支援から見たこと



これまでの生成AI導入/活用支援から見たこと

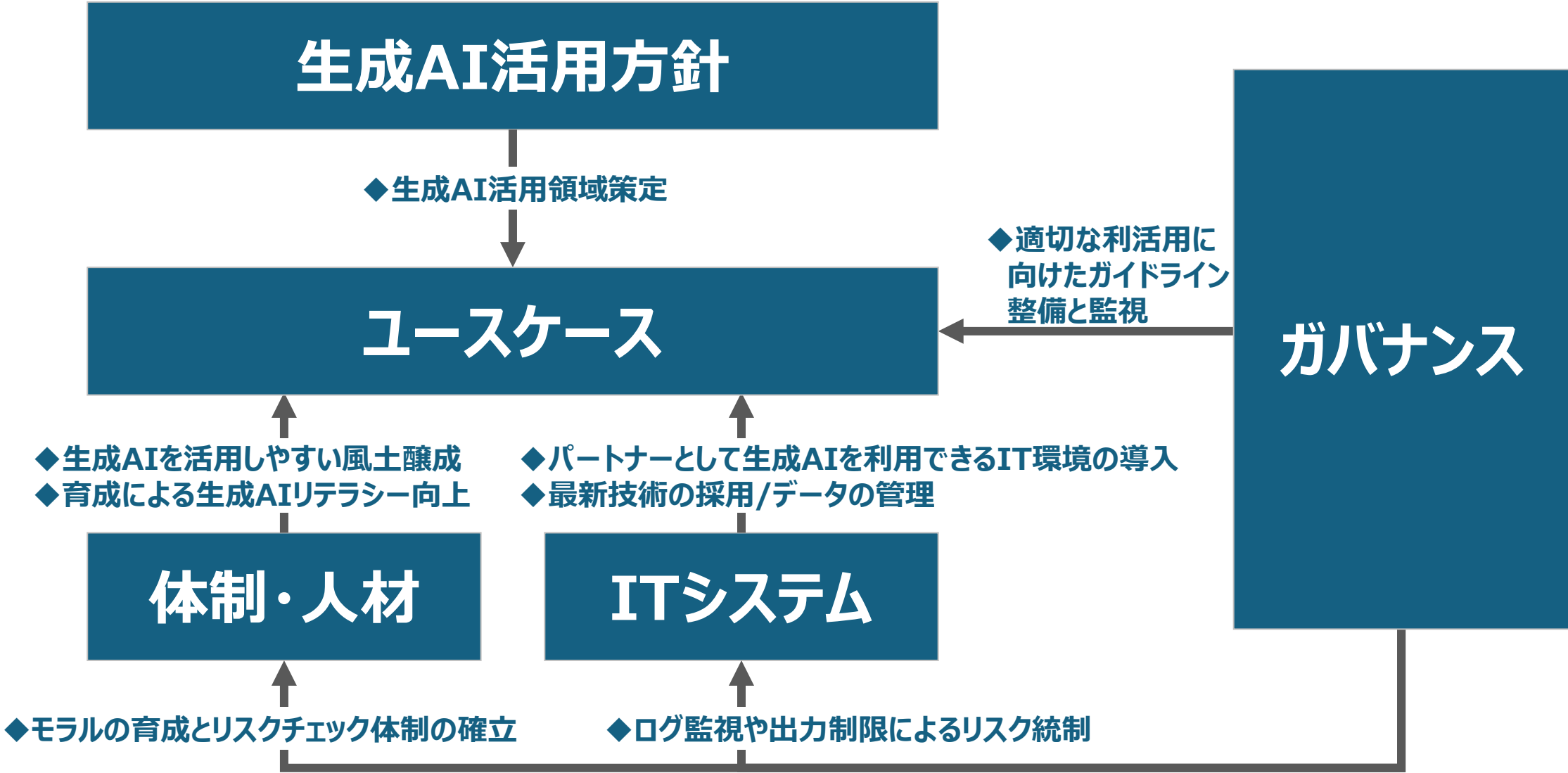


これまでの生成AI導入/活用支援から見たこと



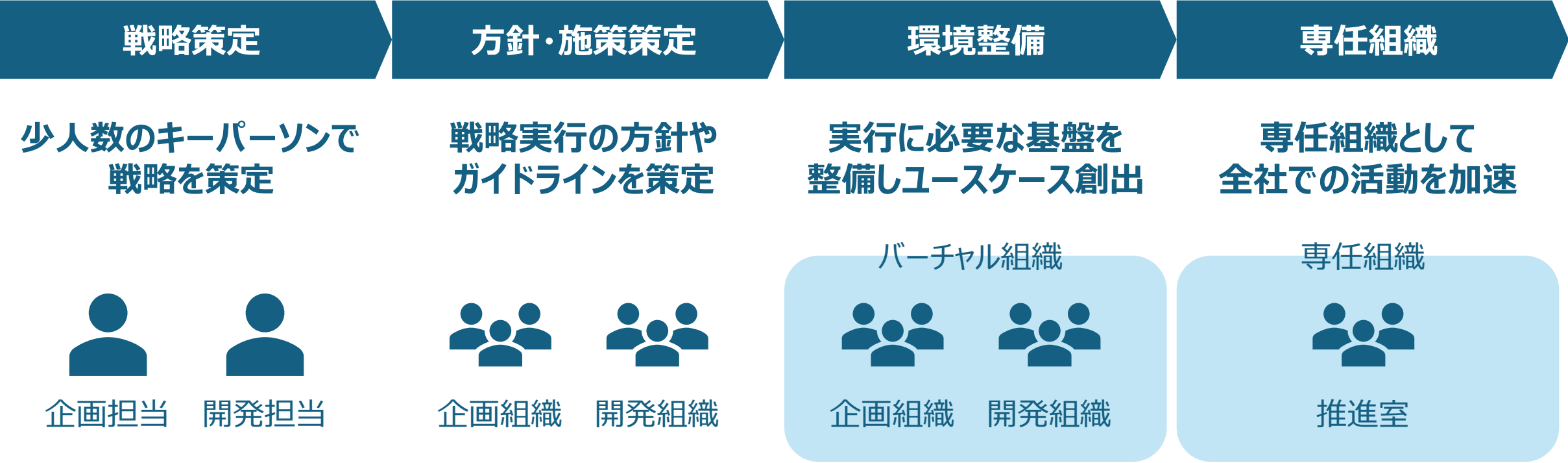
生成AI活用成功のカギ

5つの機能を統合して推進する、生成AI推進/統制組織（CoE）立ち上げ

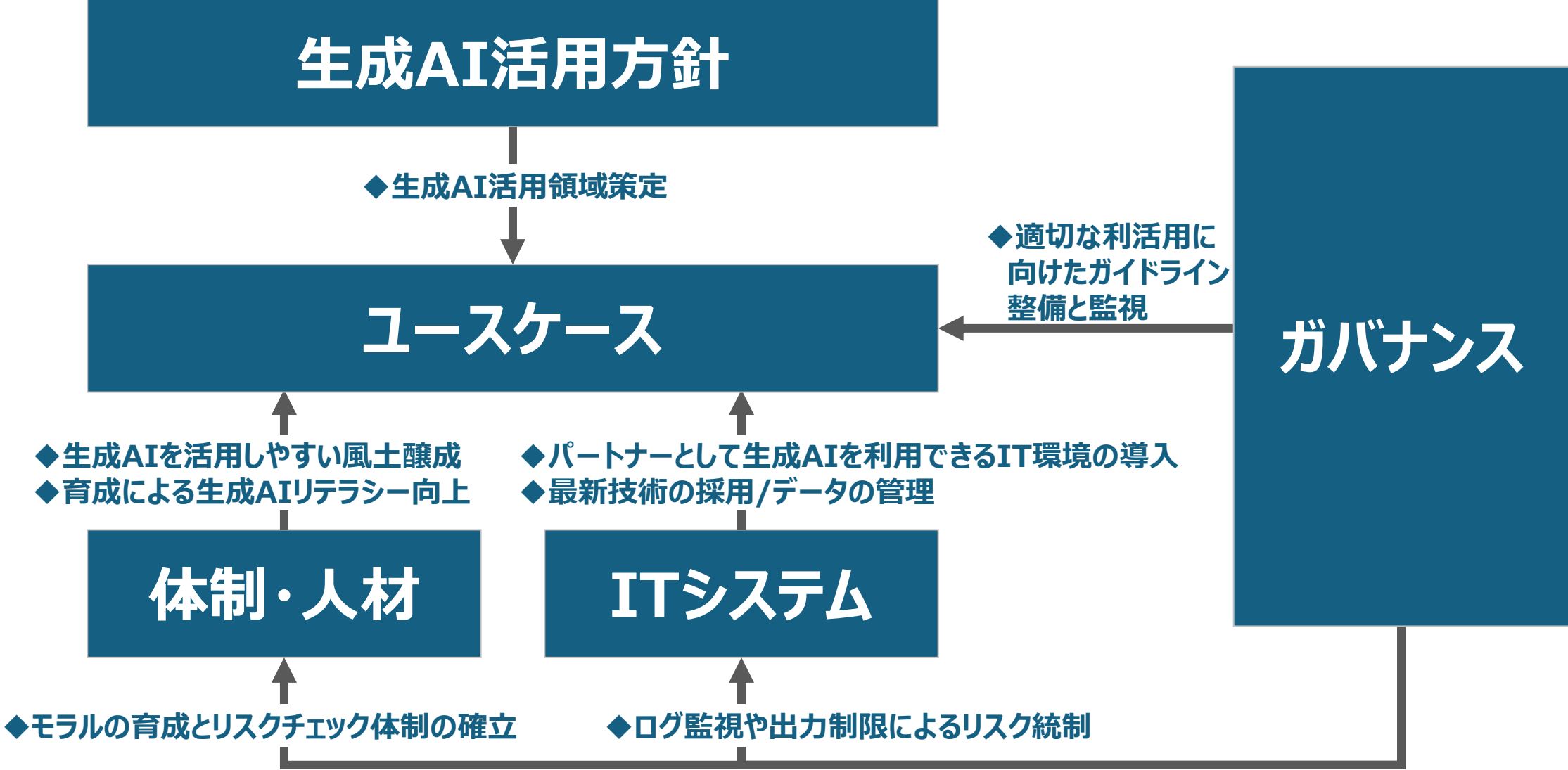


生成AI活用成功のカギ

生成AI推進/統制機能を小さく立ち上げ、ステップバイステップで専任組織化



生成AI活用成功のカギ



生成AI活用方針

◆生成AI活用領域策定

ユースケース

◆適切な利活用に向けたガイドライン整備と監視

ガバナンス

- ◆生成AIを活用しやすい風土醸成
- ◆育成による生成AIリテラシー向上

体制・人材

- ◆パートナーとして生成AIを利用できるIT環境の導入
- ◆最新技術の採用/データの管理

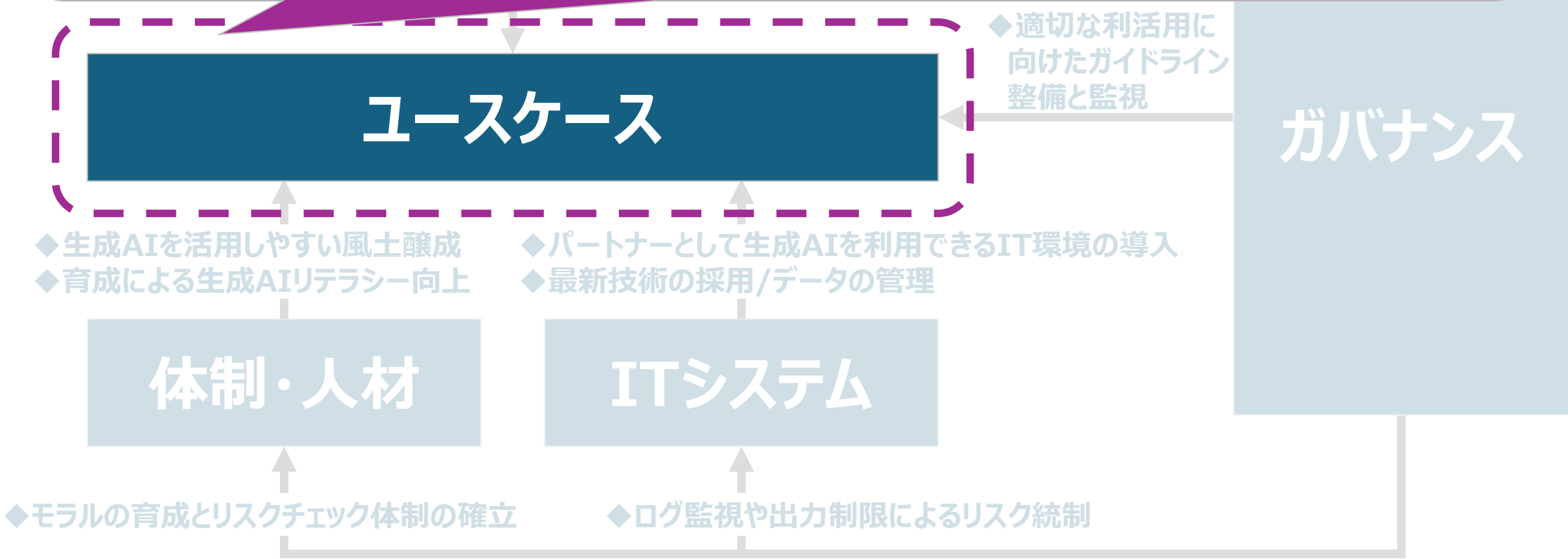
ITシステム

◆モラルの育成とリスクチェック体制の確立

◆ログ監視や出力制限によるリスク統制

生成AI活用成功のカギ

とはいえ、大事なことはユースケース
ユースケースからバックオフィスでの実践をまずはやっていくことが大事



改訂履歴

2025年03月26日 | 初版公開

2025年10月01日 | 株式会社クニエから、フォーティエンスコンサルティング株式会社へ社名を変更したため、社名や会社情報、ブランド情報を変更

FORTIENCE
CONSULTING

お問い合わせ先

フォーティエンスコンサルティング株式会社

info@fortience.com
03-3517-2292
www.fortience.com