

2020年05月18日

## 日立システムズと共同で、 AIを活用して保守業務を高度化するサービスの実証を実施

株式会社日立製作所(以下、日立)は、このたび、AIなどの先進デジタル技術を活用し保守業務を高度化する日立の「修理リコメンデーションサービス」(以下、本サービス)において、株式会社日立システムズ(以下、日立システムズ)と共同でサービスの実証を行いました。

具体的には、日立システムズの保守サービス拠点において、ATMの交換部品選定業務に本サービスを適用し、本サービスが現場の保守エンジニアにとって有用なAIによる提案(リコメンド)を行えることを確認し、サービス品質の均一化のみならず、さらなる品質向上の可能性が得られました。今後、他機器への展開と関連するアプリケーションの開発を進めていきます。

近年、人口減少・高齢化による保守員の不足、保守員の働き方改革への対応、保守ノウハウの伝承、サービス品質の均一化がトレンドの課題としてあります。

そこで、日立グループが長年にわたり幅広い機械・機器のメンテナンスを手がけてきた豊富な実績・ノウハウと先進のデジタル技術を組み合わせ、本サービスを開発しました。本サービスは、機器の不具合事象とその際の機器の状態に関するデータや、稼動履歴データ、部品や消耗品の交換、調整・清掃、など対処内容を含む修理履歴データ、をもとに、最適なアルゴリズムを組み合わせ、分析モデルを作成し、新たな故障の発生時に完治率の高い最適な修理箇所・方法を自動で提案します。

今回、日立システムズで行うATMの保守サービスにおいて、交換部品選定業務への修理リコメンデーション適用の実証実験を行いました。実証では、複数の保守エンジニアを被験者として本サービスによるリコメンデーションを示し、実際に有用なリコメンデーションが可能かどうかを確認しました。その結果、大部分の実験ケースで正しい部品選択が行われ、現場の保守エンジニアにとって納得のいくリコメンデーションを提供できることを確認しました。

また、部品選択に要する時間も約38%短縮できるという結果を得ており、本サービスを全拠点の実業務に適用すれば全拠点平均修理時間を削減できるなど、さらに、サービスレベルの均一化が期待できます。

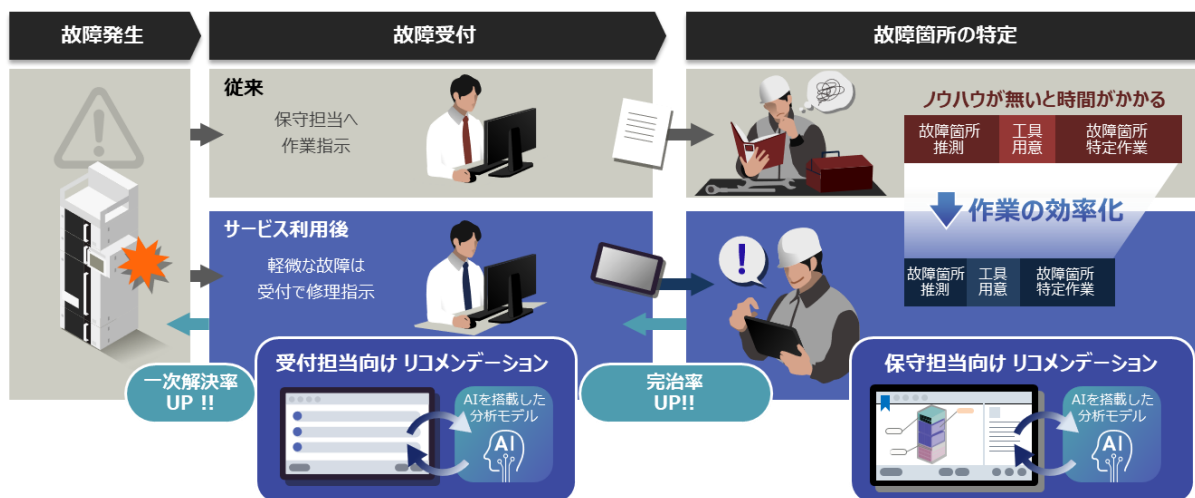
日立システムズは今後、本サービスの実業務への適用、更には先進AI技術を含む現場サポートソリューションのさらなる開発、適用によるサービス品質向上をはかります。

日立は今後、本サービスをLumada Solution Hub\*1の一つとして位置づけ、産業機械、設備機器などのメーカー/ユーザー向けに保守作業デジタル化サービスの拡大を図っていく計画です。

\*1 2019年3月18日ニュースリリース

Lumada ソリューションの導入を迅速かつ容易にする「Lumada Solution Hub」を販売開始  
<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2019/03/0318.html>

### ■「修理リコメンデーションサービス」概要図



以上