

大量の情報資産を業務ノウハウに変える 「業務ノウハウ活用ソリューション」

企業にとって“業務ノウハウの宝庫”ともいえるファイルサーバ。しかし、その貴重な情報資産も、十分に活用されないままでは“無駄なデータ”になりかねません。そこで「業務ノウハウ活用ソリューション」では、ファイルサーバに格納された膨大な情報をAI*が可視化して価値ある情報を発見。業務ノウハウとしての活用を力強く支援します。

※ Artificial Intelligence

業務ノウハウや知見の 継承・活用が課題に

慢性的な人手不足や、従業員の高齢化にともなうノウハウ・知見の喪失に危機感を募らせている企業は少なくありません。市場ニーズの多様化による技術やサービスの短サイクル化も含め、多くの企業では過去から蓄積してきた業務ノウハウや知見を、いかに継承・活用しながら生産性を向上していくかが重要な課題となっています。

それら“業務ノウハウの宝庫”となるのがファイルサーバです。しかし、以前の文書を参考にしようと検索しても、欲しいファイルがなかなかヒットせず、諦めていたケースも

多いといわれています。そこで株式会社日立ソリューションズは、長年のファイルサーバ活用の知見と、最新のAI技術により、ファイルサーバ内の情報資産のまったく新しい活用法を提供することにしました。それが「業務ノウハウ活用ソリューション」です。

■キーワード検索を超える 新しい情報の見つけ方

従来の検索エンジンで欲しいファイルにたどり着けなかった理由の一つは「キーワード検索」の限界にあります。例えば“パソコン”という用語に統一して書かれた文書は、“PC”や“コンピュータ”という検索ワードではヒットしません。また、参考とする

際に適した見積書が、現在抱えている案件の会社名や製品名で検索できるとも限りません。

業務ノウハウ活用ソリューションでは、自然言語処理にAI技術を組み入れた製品「活文 知的情報マイニング」で、探したいキーワード(単語や文章)から、その文脈を解析し、類似度の高い単語や文章を近くにマッピングして可視化します。

これにより担当者は、社内に蓄積された大量の業務文書から、特徴的なキーワードや文書間の関係性を迅速に見つけ出せるようになり、ベテラン従業員に頼ることなく、必要なマニュアルや過去事例、報告書などの検索や、本来想定して

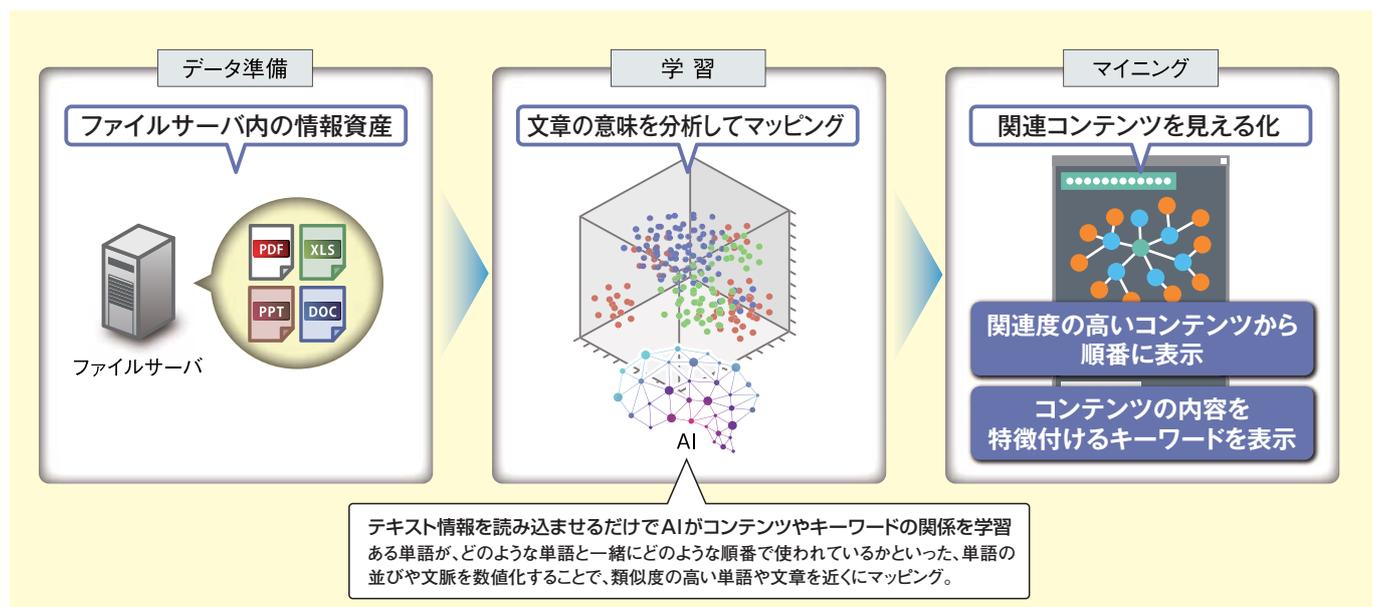


図1 大量の情報を可視化して価値ある情報を発見

いたものとは異なる“新たな気づき”を得ることが可能となります(図1)。

業務ノウハウ活用ソリューションの特長

■ 容易な操作で関連情報を探せます

活文 知的情報マイニングは、自然言語処理のAI技術で業務文書の内容を解析し、文章を構成する特徴的なキーワードとその関連情報を自動的に抽出します。このため高度な検索スキルを必要とせず、探したいキーワードや文章を入力するだけで、関連性の高い情報が容易に見つけられます。例えば「この製品のクレームに、以前はどう対処したか」といった

ノウハウが、関連製品のクレーム対応も含めて表示されるので、限られた人員での業務効率向上や、ベテラン従業員のノウハウ・技術の継承を促進します。

■ 情報どうしの関係を視覚的に把握できます

情報の内容を特徴づけるキーワードや、情報どうしの関係性が放射線状に表示され、中心に近いほどテキストとの関連性が高い文書であることを示します。必要とする情報を直感的に探し出せるほか、関連キーワードを選択すると、今度はそのキーワードを中心に別の関連文書が放射線状に広がっていくため、予想もしなかつ

た新たなアイデアの創出につながります。

■ 学習データの準備やメンテナンスの必要がありません

業務ノウハウ活用ソリューションではファイルサーバに格納されている情報をまとめて自動収集し、そのまま学習します。ある単語が、どのような単語と一緒にどのような順番で使われているかといった、単語の並びや文脈を数値化してマッピングするため、同義語や類似語の辞書定義、学習のための正答データの準備などは不要です。これにより短期間での導入を実現し、運用負荷をかけずに情報資産を最大限に有効活用できます(図2)。

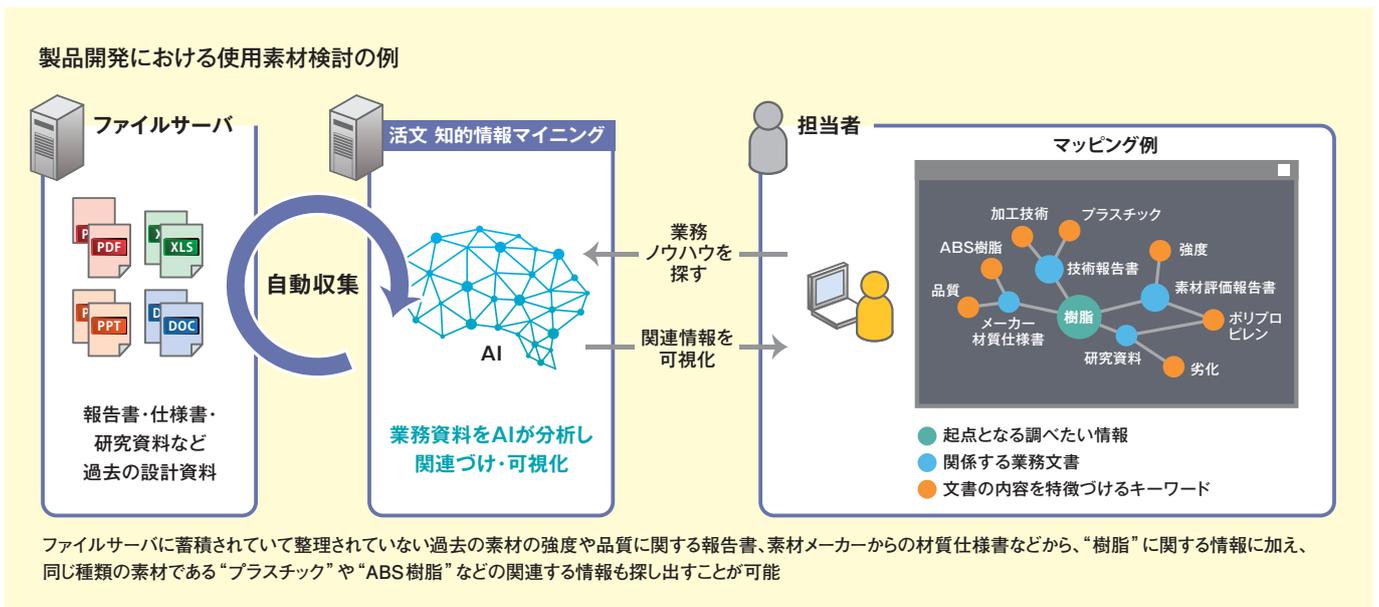


図2 「業務ノウハウ活用ソリューション」利用イメージ

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/knowhow/>