

フジパングループ本社 AI検索を活用し社内問い合わせ対応を効率化

CISのAI検索サービス「Arrow Search」を活用、2週間でシステム構築

J B C C ホールディングス株式会社の事業会社で中部地区を拠点とする株式会社シーアイエス（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長：福田 弘、以下C I S）は、フジパングループ本社 株式会社（本社：愛知県名古屋市瑞穂区、代表取締役社長：安田 智彦様、以下フジパングループ本社）のC I SのAI検索サービス「Arrow Search（アローサーチ）」を活用した社内問い合わせ対応システムを2週間で構築しました。

フジパングループ本社は、製パンに関わる工場・営業所などが全国多数あり、各所から人事・総務に関する問い合わせが本社に集中することが課題となっていました。人事・総務関連の文書はグループウェアシステム Notes/Domino 上の複数のデータベースに保存されており、社員は保存場所が分からず、人事・総務部門のある本社に直接問い合わせを行っていました。

そこで社員がデータベースの保管場所を意識せず必要な情報を自ら探し出せる社内問い合わせシステムを「Arrow Search」を利用し構築しました。このシステムの特長はオンプレミス、クラウドに関わらず、複数個所に散在する情報を横断的に、自然な話し言葉で検索でき、AIが候補となる文書リンクを関連度順に一覧表示する機能を備え、検索精度を高めています。社員は検索結果の文書リンクをクリックするだけで、その文書にアクセス・参照する事ができます。導入の結果、総務部門への問い合わせは担当者が対応すべきものだけに限られ、問い合わせ業務を約20%削減することができました。

今後は生産部門に利用範囲を広げ、取引先ごとに名称が異なる原材料などの情報を迅速に入手し、価格改定や材料調達の効率化につながる仕組みづくりを目指しています。

フジパングループ本社様「Arrow Search」事例の特長

■複数データベースを横断検索し、AIが関連度順に文書リンクを提示

- 複数のNotesデータベースからAIが関連すると判断した文書リンクを一覧表示
- 文書リンクをクリックするとダイレクトに文書・添付ファイルを開くことが可能

■AI学習により社内・業界専門用語の言葉のゆらぎを吸収

- 類義語・関連語句を登録し、社内・業界特有の言い回しなどのゆらぎを吸収し、話し言葉での質問にも対応
- 簡単な操作で利用者のフィードバックをAIに学習させ回答精度を向上

■既存の情報資産をそのまま活用し、2週間で初期構築完了

- Notes/Domino上の社内規定・PC関連マニュアルなど既存文書を改編・改修の必要性無し
- 検索対象となるコンテンツの追加はNotesでいつも通りに文書作成・保存するだけ



AI 情報検索サービス「Arrow Search」 <https://www.jbcchd.co.jp/news/2022/03/29/110000.html>

「Arrow Search」画面イメージ

①検索する文章を入力

②関連順で一覧表示

③リンククリックし関連文書を参照

+ @ 検索結果を評価

インターネットの検索画面に似た画面で、直感的に検索し関連文書に到達できます。
SaaS型でインストール不要！検索・運用管理操作はブラウザで行います。

詳細は、CIS サイトのお客様事例でご確認ください。

■事例紹介

https://www.cisjp.com/casestudy/post_4/index.html

JBグループはAI検索サービスを含め、企業のDXを推進するクラウドサービスをトータルITサービス「HARMONIZE（ハーモナイズ）」で提供しています。データとデジタルツールの活用による業務効率化など、お客様ごとに最適なソリューションの提案を通して、今後も企業および様々な分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）をご支援します。

■ HARMONIZEについて <https://www.jbcchd.co.jp/1p/harmonize/>

「HARMONIZE」は、JBグループが提供する超高速開発、クラウド、セキュリティ、データ連携等のソリューションを、経済産業省の提唱するDXフレームワークの枠組みに基づき、強化、再構築したサービス体系。JBグループが持つデジタルテクノロジーや手法を取り入れ、進化する最新のDXを実現します。



■ フジパングループ本社 株式会社について <https://www.fujipan.co.jp/>

2022年に創業100周年を迎える大手パンメーカーで「品質のよい美味しい商品を一生懸命につくり、真心を込めてお客様にお届けする」を使命とし、もっちり食パンの先駆け「本仕込」や「ネオバターロール」など日本の家庭で愛される多くのヒット商品を提供しています。物流システムは迅速かつ正確な最高品質の精度で日配を支え、日本全国においしさとともに安全・安心を届けています。

■ 株式会社シーアイエスについて <https://www.cisjp.com/>

株式会社シーアイエスは、JBCCホールディングス株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長：東上 征司）の事業会社。少数精銳&東海地域密着を特長とし、クラウドサービスを中心にシステムの設計から構築、運用までを一貫して手掛ける総合ITソリューションプロバイダーです。お客様との研究からAIを活用した企業内情報検索サービス「Arrow Search」を生み出すなど、「お客様第一」を貫くソリューション提供を推進しています。

〈本件に関するお問い合わせ〉

- 報道関係の皆さま J B C C ホールディングス株式会社 広報
長谷川/柳澤 Tel:03-5714-5177 E-mail: jb_info@jbcc.co.jp
- お客様 株式会社シーアイエス
広報担当 E-mail: koho@cisjp.com