

「生成AI活用例 (1) (2) スライドP 2, P 3」

&

「生成AI活用の勘所スライドP 4」

&

【注1】 「RAG (Retriever Augmented Generation)」の説明

日経クロステックの2025年3月5日の有料会員限定記事

「生成AI、先進20社にみる活用法」

より引用

【注1】 RAGシステムの説明①② (スライドP 5, 6) は  
住友電工情報システム「QuickSolution (RAGシステム)」H・P  
「RAGシステム (QuickSolution) による、生成AI連携対応の強み」  
より引用

| 生成AIの活用例（1） |                                                               |                                  |
|-------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 社名          | 主な用途                                                          | 主な効果                             |
| 麒麟HD        | マーケティングに導入。ネーミング・ワーディング支援、調査設計や調査サマリーの作成、商談資料の構成案作成           | 年間で約2万9000時間以上の時間創出（見込み）         |
| グロービス経営大学院  | MBAプログラムの受講者向けに提供。復習ツールの記述式問題における、回答に応じたフィードバック               | 約3000人に提供。受講者のペースで復習が可能に         |
| 住友商事        | 全社にMicrosoft 365 Copilotを展開。Web会議の要約、メールの下書き、プレゼン資料作成         | 月1万時間の業務時間削減、人件費に換算し年12億円削減      |
| セブン&アイHD    | マーケティングに導入。「セブンマイルプログラム」のメールマガジンにおける開封率の高い文章の制作               | 外部委託費を84%削減                      |
| 損保ジャパン      | 営業店、本社商品部に導入。保険の引き受け、規定に関わる照会への回答案生成、参照先文書の提示                 | 約40%の照会業務削減                      |
| 大成建設        | 業務経験の浅い社員など向けに導入。建築施工に関する専門的な質問への社内技術資料を基にした回答                | 1日当たり平均100件以上の問い合わせ、情報検索時間の削減    |
| 中外製薬        | 全社にチャットを展開。アイデアの壁打ちや情報検索向けに自社業務に特化したプロンプトを用意。複数モデルをユーザーが選択可能  | 情報検索の時間短縮、1カ月のアクティブユーザーが5000人を達成 |
| トヨタシステムズ    | 基幹システムのOS やプログラミング言語などのアップデートに伴い発生する非互換情報の調査や非互換箇所の抽出、プログラム修正 | 人手と比較して約50%の作業時間削減               |
| パナソニックHD    | 国内外の社員にチャットを展開。文章要約など汎用業務支援の他、セキュリティ規定の検索など社内データを参照した回答も一部可能  | 汎用業務の効率化、1日5万件を超える利用             |
| 富士フイルムHD    | コールセンター関連業務に導入。電話を取るまでの待ち時間や応答率などを考慮した人員配置計画の策定支援             | 年間8000時間以上の作業時間削減（見込み）           |

## 生成AIの活用例（2）

| 社名             | 主な用途                                             | 主な効果                                        |
|----------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| ポーラ・オルビスHD     | 財務・経理部門に導入。社内からの財務・経理に関する問い合わせ業務への回答支援           | 25%の質問に生成AIで回答可能（PoC時仮試算）                   |
| みずほFG          | 法人営業などに導入。独自文化を反映した特化型モデルの開発による営業業務の効率化          | 営業担当者の生産性向上（事務作業負担を軽減し、営業活動に時間を振り向ける）       |
| 三井化学           | 全社に導入。特許情報を基にした分析や新規用途探索、社内情報やWeb情報を基にした営業先提案    | 特許分析と新規用途探索で80%の業務時間削減                      |
| 三井住友ファイナンス&リース | 営業に導入。類似の導入事例検索、メールや資料作成など商談の事前準備、システム設定作業支援     | 営業からDX推進部への質問数減、質問品質の向上                     |
| 三井物産           | グループ会社（三井物産スチール）の入札担当部署に導入。英語で書かれた入札書類の項目抽出、要旨生成 | ビギナー社員の1入札あたりの作業時間を約50時間削減                  |
| 三菱電機           | ソフトウェア開発に導入。ソフトウェアの改修内容から該当する設計書の内容を抽出           | 設計者の工数効率を20～40%向上（見込み）                      |
| ライオン           | 生産技術部門に導入。衣料用粉末洗剤の製造プロセス開発における熟練者のノウハウを検索・活用     | 情報検索にかかる時間が最大5分の1以下に                        |
| リコー            | 経営企画に導入。市場のニーズや競合他社に関するインターネット上の情報収集、要約          | 情報収集の時間短縮・高度化                               |
| JR東日本          | 全社にチャットを展開。社内規定やマニュアルに基づいた業務上の質疑応答               | 文書検索の負荷軽減                                   |
| ZOZO           | ZOZOTOWNのユーザーが投稿したアイテムレビューのガイドライン違反を検出           | ガイドライン違反チェックにかかる業務時間を67.7%削減、チェック件数を68.5%削減 |

## 生成AI活用の勘所

汎用業務への導入は全社一体で推進、利用定着に向けたアップデートを怠るな

工夫次第で精度は向上できる、RAGを攻略し自社データをフル活用せよ

専門性向上・ローカル利用に有効な「特化モデル」、長期目線で開発に踏み出せ

万能に見える生成AIにも得意・不得意がある、既存技術と適材適所で使い分けよ

## 「生成AI活用の勘所」の要点

汎用業務への導入を全社一体で推進すれば部署ごとに類似システムが乱立するのを防ぐことができ、安全な利用方法などセキュリティー面でガバナンスを利かせやすい。

こうした取り組みの積み重ねが社員のリテラシー向上につながり、次のステップとして部署個別の生成AIシステムを検討する際の足掛かりになる。

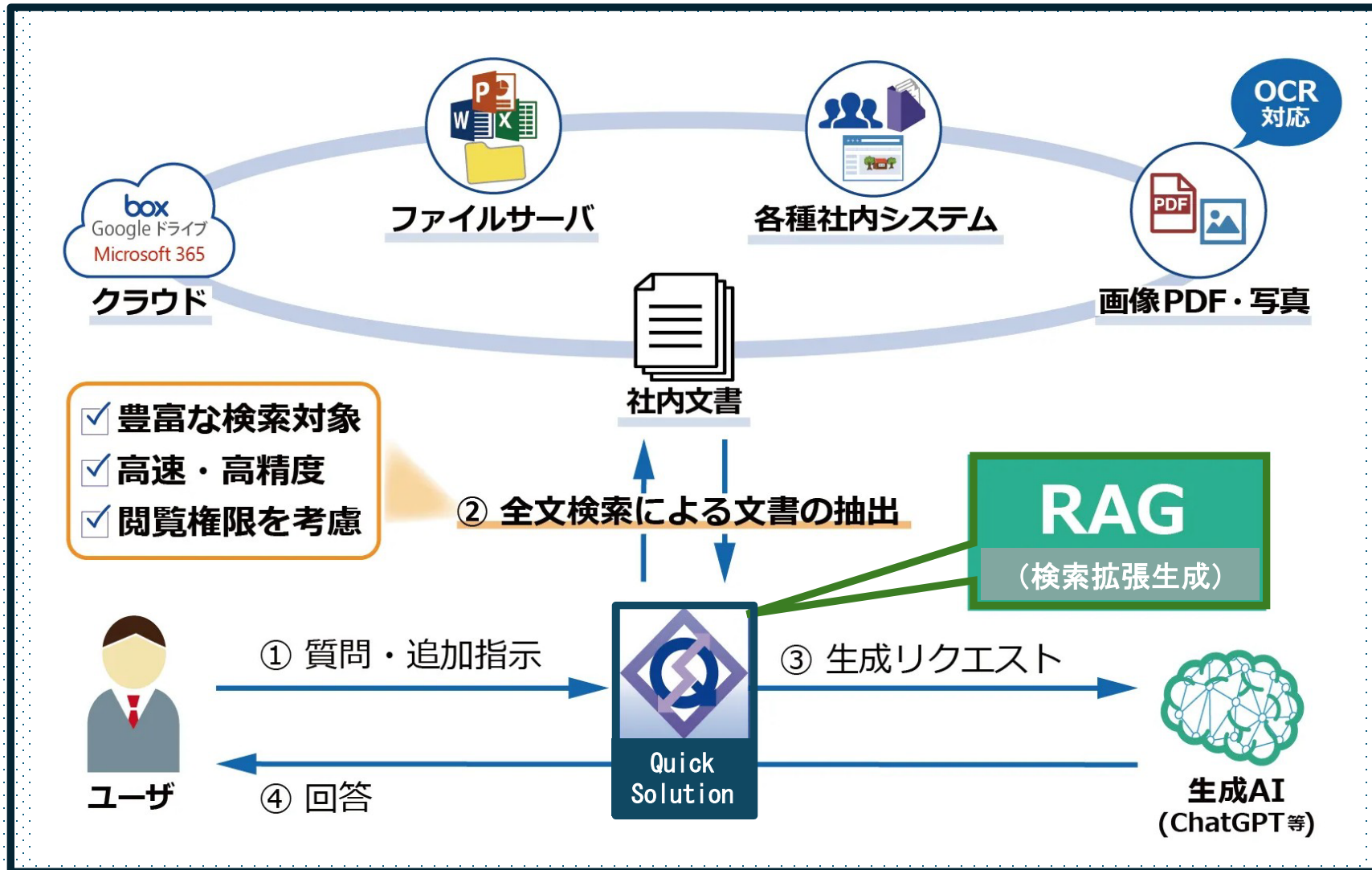
生成AIの効果を最大限に引き出すために欠かせないのが自社データの活用です。生成AIで自社データを使う際の大前提は「RAG (Retriever Augmented Generation)」技術（詳細説明は〔注1〕＜P6＞）を活用することです。

自社データを用いたLLMの追加学習により、自社の業務に特化したモデルの構築に踏み出す企業も登場しています。

汎用LLMでは難しい専門用語の理解や業界知識の獲得を追求するには、長期目線で自社特化モデルの開発に取り組むのも一手です。

文章の作成や要約、対話を通じた試行錯誤などに生成AIは役立つ一方、フローがあらかじめ確定している業務にはRPAが向きます。RPAや機械学習などの既存技術を含め、それぞれの技術の特性を見極めて活用することが肝要です。

# 〔注1〕 「RAG (Retriever ; 検索 Augmented ; 拡張 Generation ; 生成)」技術とは①



生成AIの効果を、「自社データ」活用により、最大限に引き出すための「RAG」プロセスを見てみましょう。



詳細は次頁 (P6) をご覧下さい。

住友電工情報システム H・P  
「RAGシステム (QuickSolution) による、生成AI連携対応の強み」  
より引用

## 「RAG (Retriever ; 検索 Augmented ; 拡張 Generation ; 生成)」技術とは②

—『「RAG」のプロセス』と、『「RAG」による懸念事項の解決』を見る—

生成AIの効果を、「自社データ」活用により、最大限に引き出すための「RAG」のプロセスを見てみましょう。

【生成AIとRAGシステムのプロセス＜情報の流れ＞（スライドP5の①～④の順に説明）】

- ① 質問：ユーザーが「システム (QuickSolution)」に質問を送ります。
- ② 社内データ情報検索：「システム」が「社内データ」にアクセスして、「質問」に沿った必要な文書を検索して抽出し、その内容にもとづいて回答を生成し「システム」に送ります。
- ③ 生成リクエスト：「質問」「情報検索結果」を組み合わせ、生成AI向けのプロンプトを作成して生成AIに送り、生成リクエストします。
- ④ 回答生成：生成AIが回答を生成し、「システム」に戻し、システムが生成された回答をユーザーに返します。

【「RAGシステム」による懸念事項の解決】

- ◆ 利用者の閲覧権限の範囲で回答：情報源が社内情報のため、利用者の閲覧権限を考慮する必要があります。「システム」が利用者の閲覧権限を考慮して文書の検索・抽出を行うため、セキュアな運用が可能です。
- ◆ 生成AIに追加学習させないため情報漏洩しない：「システム」の生成AI連携(RAG対応)はLLMに追加学習を行わせない設計のため、個人情報／機密情報を含む質問が情報漏洩するリスクがありません。  
LLMに追加学習させないが、文脈内学習(In-Context Learning)は行います。
- ◆ セキュリティリスクの回避：不正なアクセスや操作などによってデータが漏洩したり、AIモデルが悪用されたりするリスクの回避は、各種セキュリティー強化製品と連携することで実現できます。

住友電工情報システム H・P

「RAGシステム (QuickSolution) による、生成AI連携対応の強み」  
より引用