



# AI POWERED KNOWLEDGE SHARING

## VIDEO TRANSCRIPT

AI Powered サービスは、AI Hub プラットフォームを軸とした業務適用型のソリューションを提供しています。

AI Powered ナレッジシェアリングは高度な検索と情報提供で、ユーザーの意思決定をサポートするソリューションです。

ノウハウの共有や情報検索には次のような課題があります。

企業が蓄えている様々なデータ。これらは社員同士の情報共有に加え、分析することで製品開発や顧客体験の向上、事故防止や生産性向上に活用できる重要な資産です。

ところが、これらのデータは分類やタグ付けなどの適切な管理が行われていないため、検索が困難で、価値ある情報の抽出に至らないことが課題となっています。

九州への旅行を計画しているあなた。福岡県には行ったことがあるので、他の県のオススメのスポットを探しています。

検索エンジンは「九州」「福岡」「オススメ」「スポット」をキーワードとしてピックアップ。

いずれかのキーワードを含む全ての情報が検索にひっきり、なかなか必要な情報にたどり着けません。

AI Powered ナレッジシェアリングは、高度な検索と情報提供でデータの最大活用をサポートします。

キーワードの代わりに支援が必要な問いや状況をそのまま伝えることで、AI がコンテキストや意味を業務観点で理解。

社内外に蓄積されたデータから、解決に繋がる情報を適切な形で提示します。

ヒトによる従来型の検索では困難な、大量・多様なデータソースから瞬時に必要な情報を見つけ出すことができます。

AI Powered ナレッジシェアリングを使用した 2 つのシナリオをご紹介します。

設備エンジニアの使い方を見てください。

配管点検の作業に着手したところ錆を発見しました。

その場に対応したいところですが、まだ経験が浅くどんなリスクがあるのか、何を調査すべきか迷ってしまいました。

タブレットに音声で状況を伝えて、情報を検索します。

複数のデータソースから、判断とアクションに必要な情報が一括に表示されます。

関連事例から重大事故に繋がる可能性があることを認識しました。

専門家に報告し指示を受けるため、検索結果に同時に表示された追加情報の収集ポイントに基づいて調査し、報告フォーマットに入力します。

現場の写真も添付し、そのまま該当する専門家に送付。

AI Powered ナレッジシェアリングのサポートで、経験の浅い作業員でも現場で適切な点検を行うことができました。

続いて、EC サイトでの使い方を見てください。

EC サイトで買い物中の女性。宮古島までの送料と配送にかかる日数、まとめ買いをすると送料が安くなるかどうか気になりますが、「よくある質問」からはなかなか答えが見つからず困っています。

答えを得るまでに時間がかかりそうですが、問い合わせフォーム経由で聞いてみることにしました。

フォームにメッセージを入力し始めると、問い合わせ内容に合った情報がリアルタイムに出てきました。

これにより、フォームを送って回答を待たずに注文をすることができました。

今回ご紹介したシナリオの他にも、AI Powered ナレッジシェアリングは様々な状況を適切に理解し、社内外のデータから最適な情報を探し出し、高度な意思決定とアクションをサポートします。

また、AI が情報や検索履歴を分析・学習することで、データを資産として長期的に活用することが可能になります。

AI Powered コンタクトセンター、コンシェルジュ、バックオフィスなど、他のサービスと連携することで、さらなる生産性向上、顧客体験や従業員体験の向上を実現します。

Copyright © 2020 Accenture. All rights reserved.  
Accenture's logo is a trademark of Accenture.