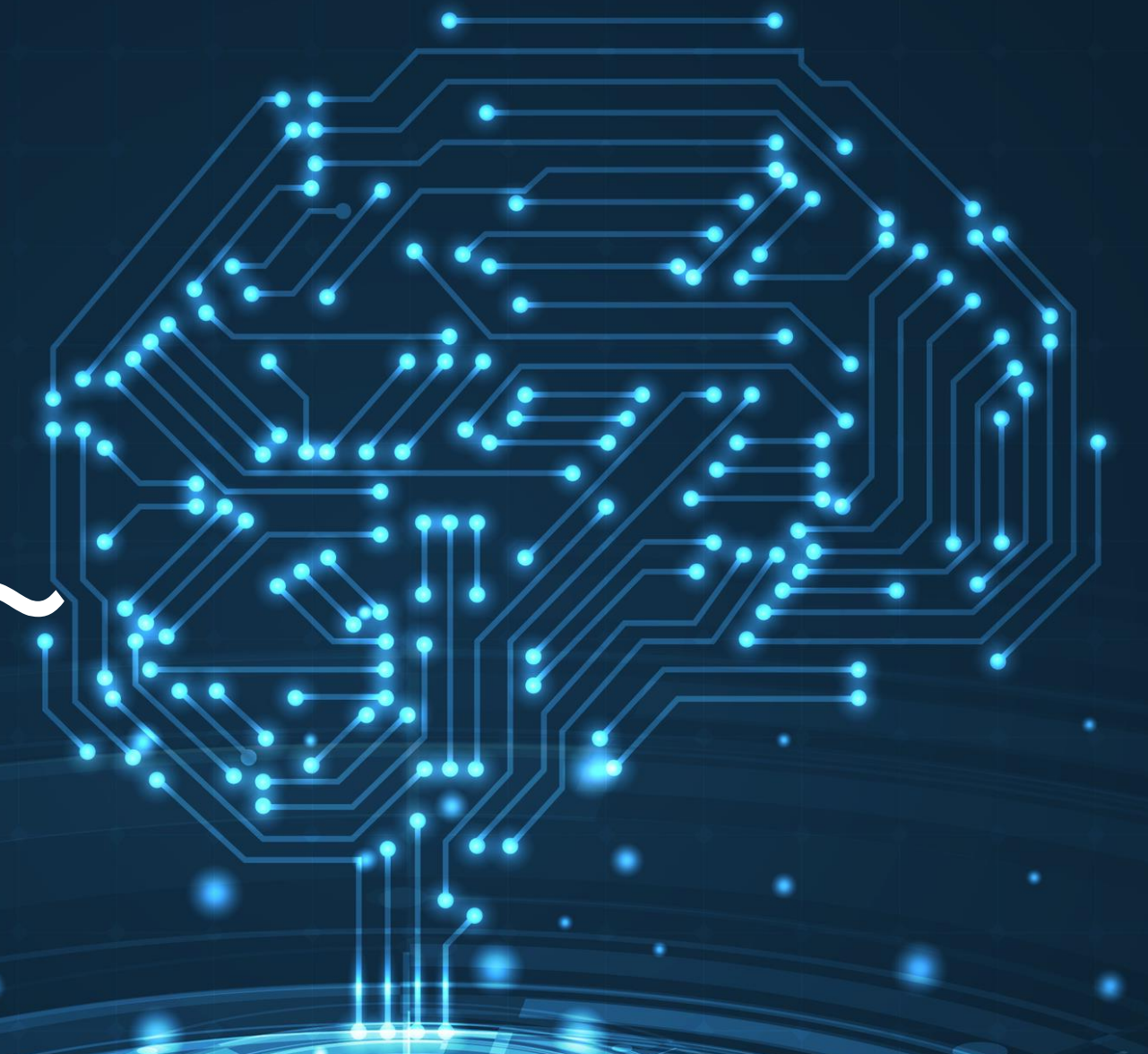


AIの実用化と本格活用を加速する デジタル変革のための AIソリューション(AI for DX)

～ Red Hat OpenShiftをベースとした生成AI活用 ～

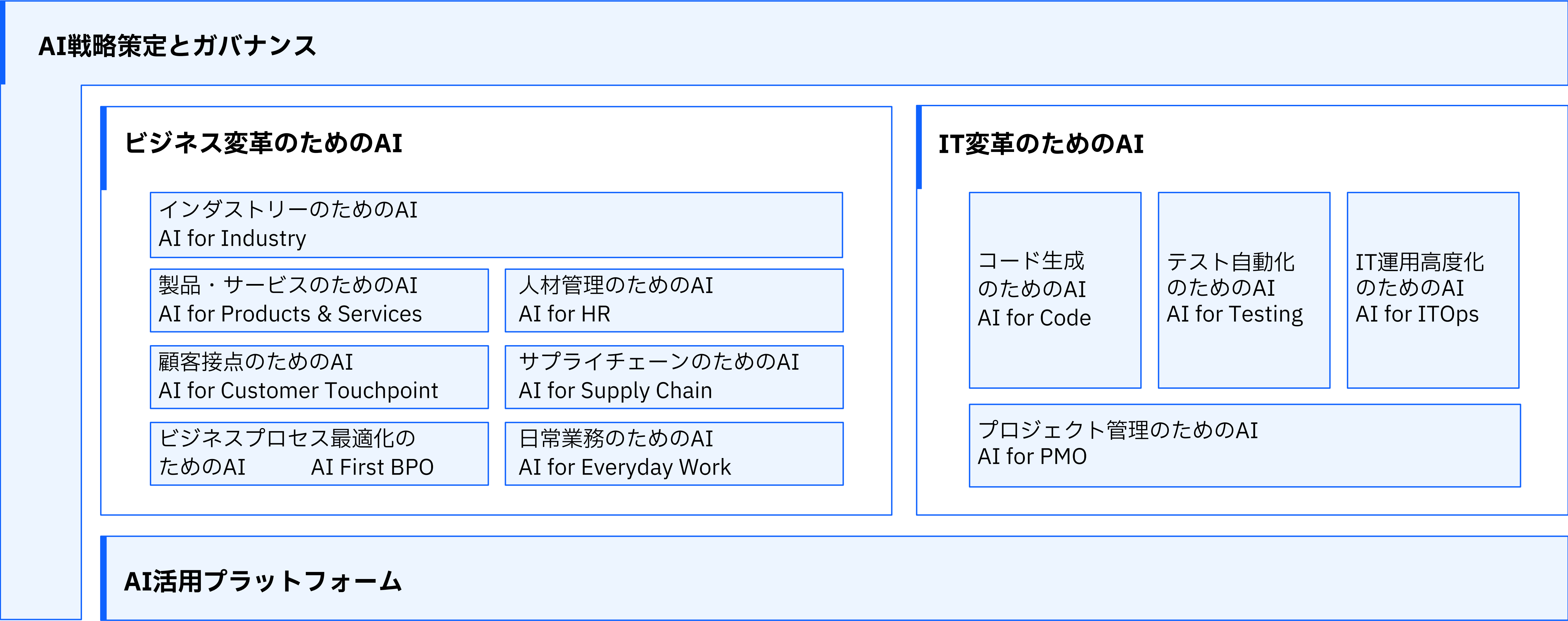
日本アイ・ビー・エム株式会社



デジタル変革のためのAIソリューション

<https://www.ibm.com/jp-ja/campaign/2024/ai-expertise>

ビジネス変革とIT変革の両面で、全社的なAIの実用化を加速する4つのコンポーネントから構成。企業のニーズに応じ、どの領域からでも全社目線になるように着手が可能。



Azure/AWS/IBM Cloudいずれにも対応したハイブリッドクラウド基盤



インダストリーのためのAI

金融・製造・流通・通信・公益・公共・医療等、多様な業界に特化したAI

業界AI プラットフォームで 迅速に価値を実現

- 金融/流通など複数業界へ、業界特化AI プラットフォームを提供
- 人気ソリューションを搭載し、すぐAI活用の価値を実感可能

業界固有の業務を変革

- 各業界の知見とAI活用ノウハウを活かし、業務課題を解決
- NASA協業の地理空間情報モデルや、医学系論文・金融記事を学習したLLMなど、業界のニーズに応えるAIを用意

広がる業界別 ソリューション・ラインナップ

**金融**

- 融資稟議書代筆
- 地銀共通LLM

…etc.

**製造**

- 新規用途発掘支援
- マルチモーダル技術伝承

…etc.

**保険**

- 募集文書審査支援
- 引受文書分析

…etc.

**ヘルスケア**

- 難病情報照会AI PF
- 働き方改革支援AI

…etc.

**流通・小売**

- 価格最適化AI
- 需要予測AI

…etc.

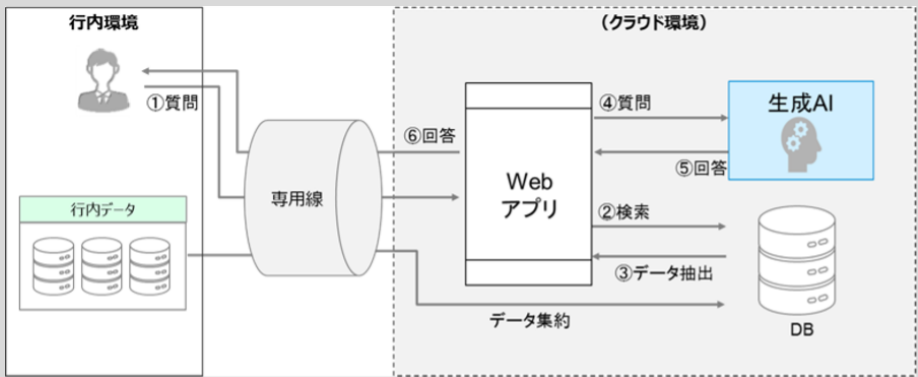
**通信**

- ネットワークオペレーション支援

…etc.

事例: 地方銀行様

- 生成AIを活用することで、融資稟議書作成において行員の作業時間の95%を削減



事例: 大学病院様

- AIを活用し難病情報へのアクセスを容易にすることで、早期の診断・発見につなげる



金融サービス向けデジタルサービス・プラットフォーム

生成AIを活用した業務の高度化、自動化、省力化を提供するプラットフォームにより金融機関の生成AI導入と業務変革を促進

Generative AI Applications

金融機関における各種業務をAIで高度化・効率化するアプリケーション群

Generative AI Gateway

用途に応じて複数のAIモデルを使い分け、モニタリングやフィルリングなどの統合的な管理を提供

Generative AI Foundations

金融グレードのセキュリティを備えたマルチクラウド／ハイブリッドクラウド環境を瞬時に構築

行内ネットワーク



行員PC



システム

Private

DSP 生成AI拡張機能

Applications

- 融資稟議書作成支援等の金融業界向け機能
- 行員利用チャット、文書Q&A等の業界共通機能
- サードパーティー製品 ほか

Gateway

- 活用状況の記録
- 制御・フィルタリング
- モニタリングダッシュボード
- サードパーティー製品 ほか

生成AIサービス

Private

Microsoft Azure OpenAI Service

Private

Amazon Bedrock

watsonx

Foundations

- コンテナ基盤
- ネットワークセキュリティ
- DevSecOpsパイプライン ほか

Azure/AWS/IBM Cloudいずれにも対応したハイブリッドクラウド基盤



顧客接点のためのAI ～ AI for Customer Touchpoint ～

顧客のニーズに応じたセールス支援から問い合わせ対応までをワンストップで実現

顧客満足度とロイヤルティの向上、飛躍的な従業員のパフォーマンス強化によるビジネス成果の拡大を実現

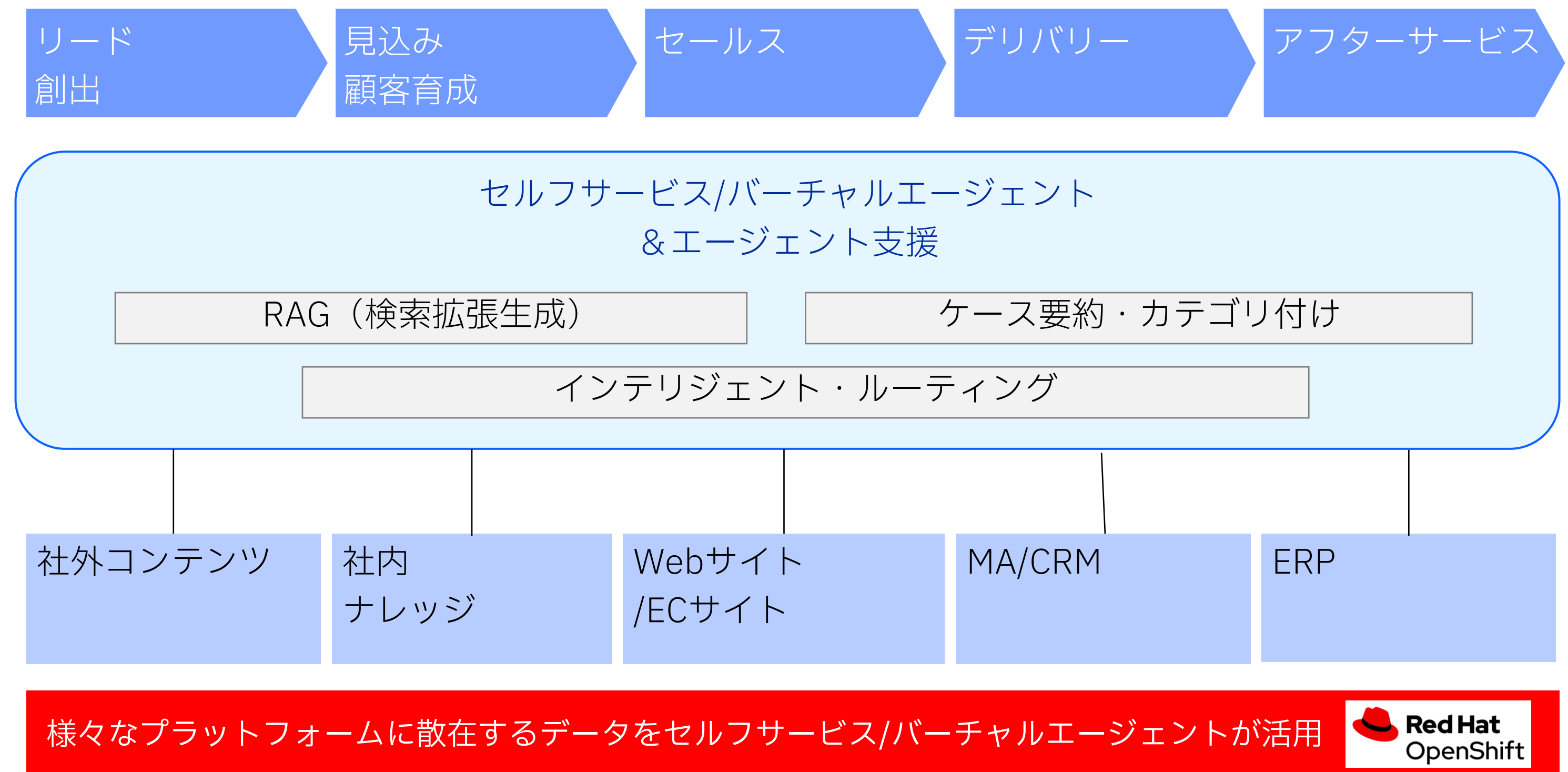
営業・CRMの変革

- ✓ AIチャット/音声対応とオペレーター対応をシームレスに
- ✓ 問合せ対応から提案・セールス・サポートまでワンストップで実現

カスタマーケアの変革

- ✓ 24時間365日問い合わせ可能なカスタマーセンターを実現
- ✓ 顧客は、会話形式でストレスなく問い合わせを完了
- ✓ デジタルレイバーによる効率化・コスト削減と共に付加価値追加・トップライン拡大を両立

価値の高い顧客体験とトップライン拡大を
有人対応を徹底排除したデジタルレイバーにより
ヒトの問題の解消とコスト削減の両立しながら実現



ビジネスプロセス最適化のためのAI ～ AI First BPO ～

経理財務・人事・購買等の人が行う業務の高度化・自動化を通じて、業務・サービスの生産性、品質、価値の向上を実現するAI

業務の徹底的自動化

- 人が行う必要がない業務を徹底的に自動化
- 経験則に基づく業務のAI継承
- 24時間×7日のサービス提供を実現
- ピーク性のある業務を平準化

リスクリング&付加価値業務ヘシフト

- お客様間接部門/シェアード・サービス・センター（SSC）の定型業務工数を削減
- 業務の高度化、人材の育成と再配置を実現

AI First BPOの目指す姿



IBM九州DXセンター

- システム開発および運用に加え、2024年6月に体制を拡充し、AI First BPOサービスを新たに開始

出典：「IBM九州DXセンター AI First BPOサービスの設立 | AIを前提とした業務変革の起爆剤“AI First BPO”」

- ### AI first BPOユースケース
- 人事領域の従業員サービス向上
 - 経理領域の伝票処理業務平準化
 - 間接購買領域のバイヤー経験則継承
 - デジタルマーケティング領域の高速Webページ改善

サプライチェーンのためのAI ～ AI for Supply Chain ～

サプライチェーンにおける業務・部門間の連携や調整業務、
複数担当者の合意などの意思決定を含む幅広い業務の自動化、高度化、効率化を実現するAI

業務の高度化と効率化

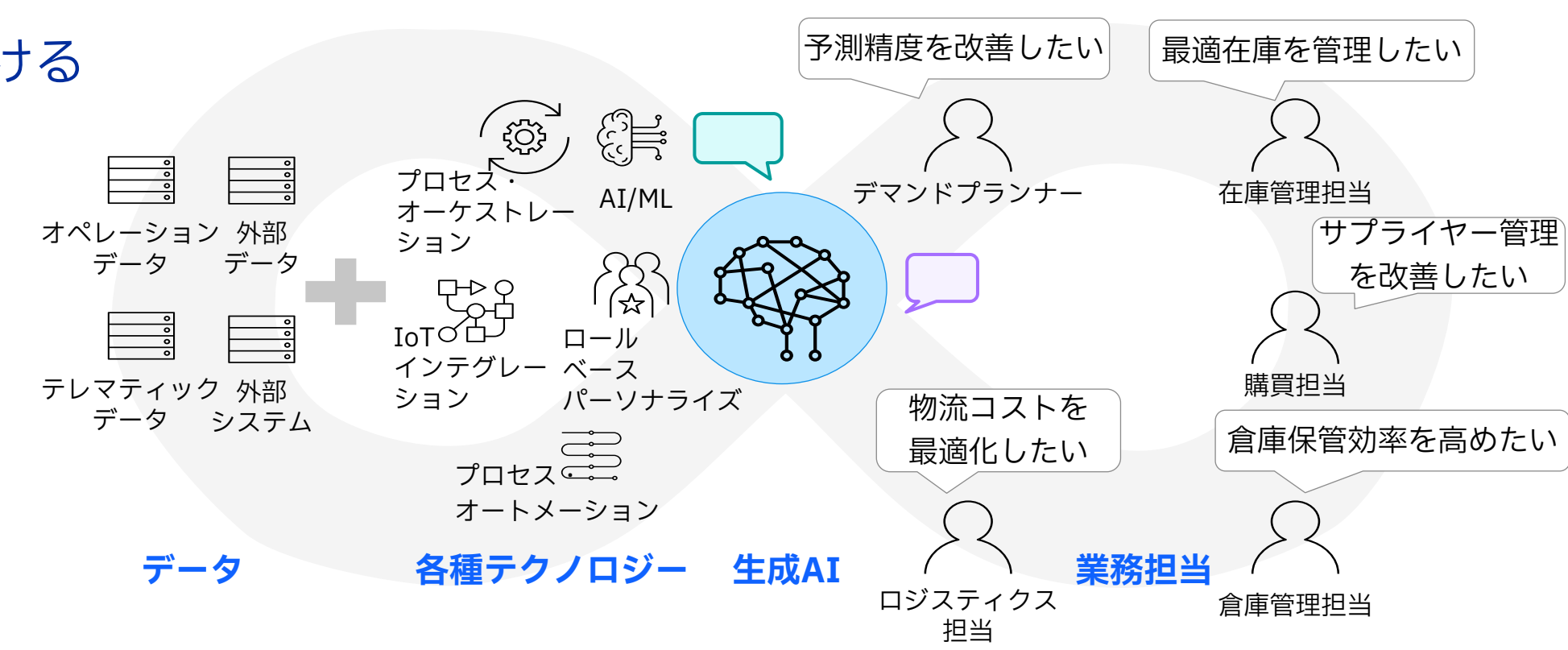
- 例外対応や改善記録などの文章や画像の非構造化データから情報や洞察を抽出し活用
- 複数の部門やシステムを横断したデータに基づき人間が行っていた業務を自動化
- チャットボットを活用し担当者毎のニーズに合わせた業務支援

	製品開発	調達	製造	保全	需給	物流	販売	市場・サービス提供
戦略	研究開発戦略の立案	購買業務計画の立案	製造計画の立案・調整 ・SCN作成	設備投資戦略計画の立案と更新	需給計画の立案・調整	物流亮・コスト・リソース戦略立案	販売計画の立案・調整	マーケット・市場調査
管理	研究開発・設計開発のプロジェクト管理	発注案件要求分析・需給調整	製造計画の管理・更新	設備管理 ・保全計画、障害予測・作業報告、発注管理	需要見通し、供給拠点計画の管理・更新	納期管理、積載・ルート管理	販売計画・管理	アフターサービス計画
実行	設計開発推進 ・設計ナレッジ活用	発注業務（発注依頼～納期調整～納品） ・見積り比較、検討 ・見積査定AI	製造実績と管理 ・新Version適用に向けたコード生成	故障修復作業 ・指示、実施・報告 熟練技術の継承 ・保全ナレッジ活用	需給調整、実績と管理	物流管理（ドライバー、積載物の状況管理）	販売活動（見積・顧客回答・納期管理）	製品使用状況管理・サービス管理

複数の部門やシステムを横断したデータに基づき業務の自動化、高度化、効率化を実現

Red Hat OpenShift

データ活用、調整業務における効率化のイメージ



凡例
AI活用による効率化が期待される業務
RPAやBI、DA、プロセスマイニングによるDX領域
AIの一部活用が見込まれる業務
大半が人に依存する業務

ITプロセスを横断した生成AI活用 ～ AI for IT ～

生成AIをIT開発プロセス横断で活用し、有識者依存を下げ、工数削減を実現

システム開発・運用プロセス



IT変革のための
AI活用

AI活用
ユースケース
(例)

分析/要件定義	設計/開発	テスト	IT運用
コード生成のAI		テスト自動化のAI	IT運用高度化のAI
プロジェクト管理のAI			
- 現状分析/可視化 - コードから仕様書の可視化	- 仕様書からコード生成 - コードから仕様書生成 - ロー/ノーコードソリューションを融合	- テスト・スクリプトの自動作成 - 様々なテスト・ツールを連携	- エンドユーザーのセルフサービス化 - 障害対応を省力化

