

要旨

1. 背景

昨今、IT 業界では人工知能（AI）ブームが勢いを増し、ビジネスに AI を活用して業務改善を行うケースが増えている。

一方、運用業務においては、緻密な作業を求められることや、様々な顧客・システムへの対応など業務に AI を活用するケースは、まだまだ少ない状況にある。

IT 人材が不足している近年においては、日々増加する運用業務の負荷を減らす事は急務であり、その解決策として AI 活用による業務改善を検討することは必要不可欠である。

2. 研究目的

システム運用における業務効率化や運用作業負荷軽減が AI を活用する事で実現可能ではないかと考え、OE06 では以下テーマを決め研究活動する事とした。

【研究テーマ】

- ・システム運用を効率化したい！
 - －AI を導入したい。でも、お金はかけたくない！
 - －AI を導入したい。でも、作りこみはしたくない！

3. 研究内容

研究するにあたって、はじめに現状の運用業務において、どのような問題点があるかをチーム内で出し合った。次に、提起された問題点を 4 つのカテゴリ分類し、AI を利用して業務効率化できないかを調査した。最後に、調査した AI ツールの有用性について検証する。

(1) 運用業務における問題点

運用担当者が困っている業務に対して、どのように効率化できるか意見を出し合った。特に解決したいと考えた「紙（ドキュメント）などの申請書類を自動でデータ化したい（以下、問題点 1）」「ユーザからのメール内容を自動で振り分けたい（以下、問題点 2）」という 2 点について研究の対象とした。

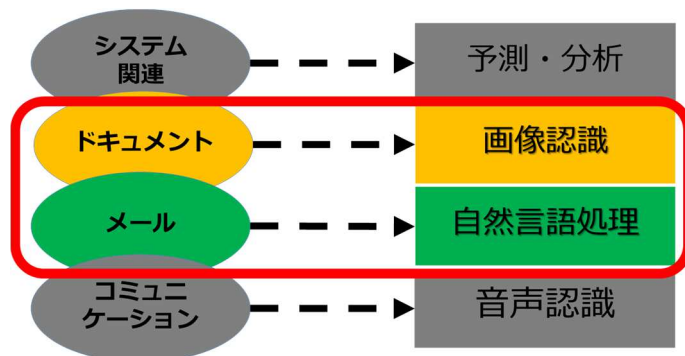


図 1：問題点の紐づけ

要旨

(2) AI ツール調査

図1のように問題点とAI機能の紐づけを行った。問題点1については、画像ファイルの文字をテキスト化することができる「AI-OCR」のツールによって、問題点2については「自然言語処理」を利用して文章を分類し、自動で担当者に振り分けることで問題が解決できると考え、本研究の目的である「システム運用を効率化したい」を実現するため、それぞれのツールを調査した。また、「お金をかけない」「作りこまない」をテーマとして、無償もしくは制限付き無償(トライアル版)であることと、ノンプログラミングであることを条件とした。

(3) AI ツール検証

(2)で選定したツールを用いて、それぞれの運用を想定した検証を実施した。問題点1について、実際に申請書を作成し、その内容をどの程度読み取ることができるか検証した。また、問題点2については、実運用に適用できるレベルの正答率を得られるか検証した。

4. 研究結果

問題点1について、無料のAI-OCRでも文字読み取りはできたが、帳票の罫線や枠の読み取りができず、期待していた結果は得られなかった。

問題点2については、2つの無料ツールを組み合わせ、ノンプログラミングでメールの振り分けが実現できた。テストメールをいくつか送信し、振り分け正答率は90%に達し、期待していた結果を得ることができた。

5. 考察

本研究を通じて、無料のAIでも使い次第では効率化を実現できることが実証できた。しかし、完全無料は難しく、多少の作りこみも必要である。また、導入時には複数回の検証と入念なAIの選定が重要であるという結論に至った。なお、現段階では、AIは万能ではなく、人がAIに合わせる必要があることを実感した。

文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。