



奨励賞

ユニアデックス株式会社

生成 AI 活用による IT 保守サポート業務の改革

IT インフラの運用・保守サービスを提供しているユニアデックス株式会社は、2024 年以降の中期経営計画に基づき、従来型の個別対応型ビジネスモデルから脱却し、顧客価値の最大化とカスタマーサクセスの実現を目指したマネージドサービスの展開を推進している。このたび同社が挑戦したのは、生成 AI 技術 (Generative AI) を活用した IT サポート業務の変革である。

同社が対象とする顧客は、複雑化・高度化が進む法人向け IT インフラの保守サービスを契約する多様な法人企業である。IT 分野では、障害対応や問い合わせの内容が年々高度化・複雑化し、個々の熟練エンジニアのノウハウや蓄積ナレッジに依存する属人的な運用が課題となっていた。これに対し、同社は生成 AI を用い、組織内のナレッジや過去事例、ベンダーパッチ情報等を一元化し、検索拡張生成 (RAG) と組み合わせることで、「知の自動化」「属人性脱却」「品質平準化」を同時に実現する取り組みを進めてきた。具体的な改革として、サポートエンジニア向けの「サポート GAI チャット」システムを自社開発。Azure OpenAI による大規模言語モデル (当初 GPT-3.5 を用いたが後に GPT-4 へ) と自社の有するナレッジベースを連携させ、複雑な障害や問い合わせ内容に対し、関連情報の検索・要約・回答の自動生成に対応した。

2024 年度は主要 5 本部の 17 チーム、計 17 名の実運用現場メンバーにて 120 件の PoC を実施。その結果、生成された回答の 55% が実務で直接活用可能と評価され、従来比で数倍~数百倍、平均でも 20 倍という生産性向上を確認している。

さらに、RAG データの拡充や PoC 現場のフィードバックにより、誤回答や情報不足といった課題にも継続的に対応。AI 活用リテラシーの向上を現場で促進し、恒常的な業務改善につながる仕組みを整えている。特に、膨大な過去事例やパッチ・障害情報、エンジニアナレッジの再活用は、熟練者依存や対応の属人性を大幅に排除し、サポート品質の標準化につながることを確認した。

今後は、RAG 対象データ拡充やローカル LLM による機密データの匿名化・安全活用を進めるほか、更なる自動化・業務高度化・ナレッジ循環の仕組み強化、AI による計画立案や運用マネジメント機能の導入を計画している。

検証範囲はごく限定的であるが、2025 年に入ってから業務運用や次フェーズの準備を進められており、今後のさらなる進化を期待し、奨励賞と評価した。