

2024年9月30日

各位

株式会社大和総研  
三菱UFJニコス株式会社

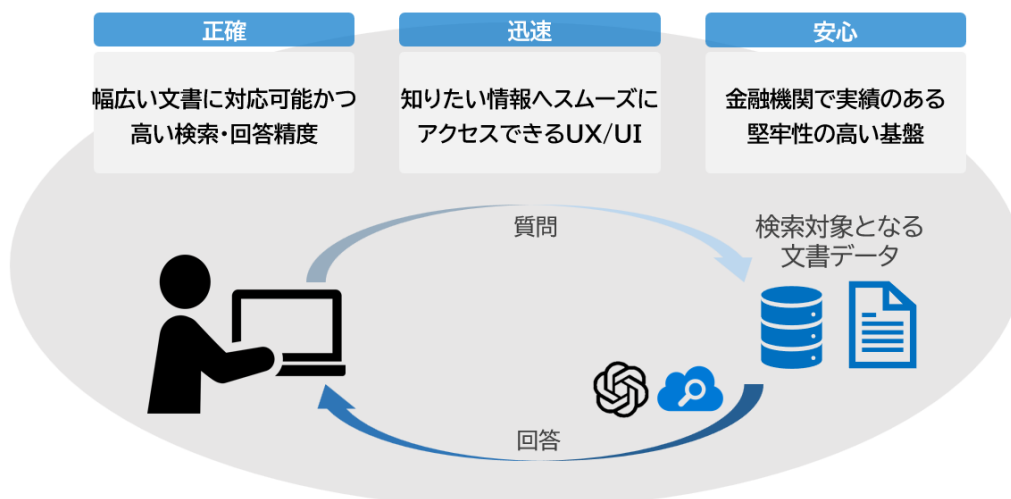
大和総研と三菱UFJニコス、生成AI（RAG技術）を共同研究  
～高精度な社内文書検索回答サービスの開発で業務効率化を実現～

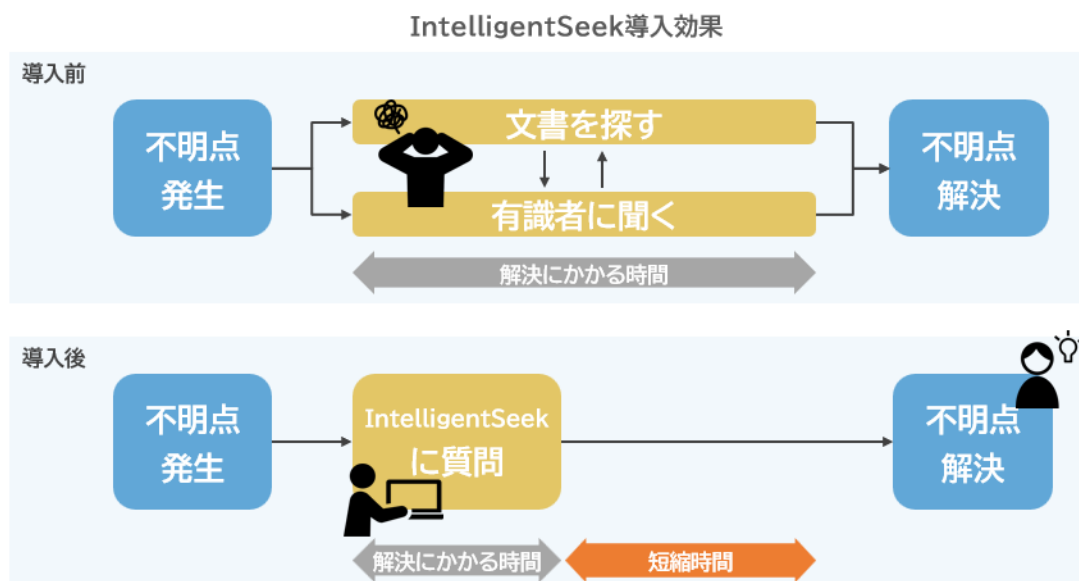
株式会社大和総研（代表取締役社長：望月 篤、本社：東京都江東区、以下、「大和総研」）と三菱UFJニコス株式会社（代表取締役社長：角田 典彦、本社：東京都千代田区、以下、「三菱UFJニコス」）はこの度、生成AI（RAG<sup>※1</sup>）技術の共同研究を行い、三菱UFJニコスの社内文書検索において90%超の回答精度（正答率）を実現、その成果を基に大和総研は高精度な社内文書検索回答サービス「IntelligentSeek<sup>※2</sup>」を開発しました。三菱UFJニコスがファーストユーザーとして2024年11月1日より当サービスの利用を開始します。これにより、社内手続・マニュアルなどの社内文書検索にかかる時間が大幅に短縮されることで業務効率化を実現し、より生産性の高い業務に注力することが可能となります。

企業活動におけるデジタル化の進展にともない、社内文書への迅速かつ正確なアクセスやナレッジ共有は、業務効率を向上させる重要な要素となっています。大和総研がヒアリングした企業の多くが社内文書検索に対する課題を感じていました。

その課題を解決するために、大和総研と三菱UFJニコスは、生成AIを用いた社内文書検索の共同研究を行い、90%超の文書検索回答精度を実現しました。大和総研は、その手法を採用した高精度な社内文書検索回答サービス「IntelligentSeek」を開発し、ローンチします。

## -IntelligentSeek-





三菱UFJニコスでは、「三菱UFJカード」を始めとしたクレジットカードの発行業務や、クレジットカード加盟店の管理に関連する業務等、専門性の高い業務が多岐にわたっています。そのため、社内外からの問い合わせ対応には高度な専門知識を要し、また正確な事務作業による高い業務品質が求められます。

これらの実現に向けては、手続や業務マニュアル等の大量の社内文書・データを用いて各業務を行う必要があり、この情報検索には全社の累積で膨大な時間がかかることから、「AI技術」による効率化を検討、以下の3点の理由から本サービスを選定しました。

### (1) 超高精度な情報検索

複雑なクレジットカードの専門知識や業務知識（規程、手続、業務マニュアル、FAQ等）を「IntelligentSeek」に取り込むことで、大量の社内文書データベースからユーザーの検索要件に最適化された情報を、高精度で取得することが可能となり、検索回答精度は“90%”を超えました。

### (2) 検索プロセス改善・業務効率向上

これまで、情報検索・有識者へのヒアリング等に手間と時間を要していましたが、「IntelligentSeek」の活用により、ユーザーは自然言語で簡単に質問を入力（～について教えて）するだけで、必要な情報・ドキュメント内の記載箇所を数秒で表示することが可能となりました。この革新的な機能により社員の検索プロセスが大幅に改善され、より効率的に業務を進めることが可能となります。

### (3) 安心・安全な生成 AI 利用環境

「IntelligentSeek」では、取扱う社内情報・データは厳格なセキュリティ基準に基づき管理されており、生成 AI 特有のハルシネーション（誤回答）の対策も実装されています。業務効率化と同時に、社員が安心して生成 AI を活用できる環境を提供することが可能です。

三菱UFJニコスでは、今後も革新的な技術を活用した新たなユーザー体験の創出に向け、大和総研と共に研究し、社員の業務効率向上・顧客サービスの充実に努めてまいります。

大和総研では、今後も「AI エージェント」をはじめとした様々な AI 技術を利用し、「IntelligentSeek」のさらなるレベルアップを図っていきます。

サービスの詳細は、<https://itsolution.dir.co.jp/itsolution/s/list/data-analysis/intelligentseek-MCRQ62W7QFIFB4LKJV3ES3RFB37U> をご参照ください。

大和総研は、これからも生成 AI を含む最先端の AI 技術を積極的に活用し、一層付加価値の高いサービスの提供を通じて、お客様のビジネスならびに企業価値向上に貢献してまいります。

※<sup>1</sup>RAG (Retrieval-Augmented Generation : 検索拡張生成)

RAG は、自社内情報や外部の最新情報を活用して信頼できるデータを検索し、それに基づいて大規模言語モデルに回答させる手法です。RAG は大量の社内文書の内容を理解し、関連性の高い情報を抽出して社員に提供することができます。不明点が発生した場合に調査や質問にかかる業務負荷が削減され、さらに価値のある重要業務へ従事することが可能となります。これにより、顧客満足度や社員モチベーションの向上に寄与することが期待されます。

※<sup>2</sup>IntelligentSeek は商標登録出願中、ナレッジ検索システムおよびプログラムは特許出願中です。

以上