

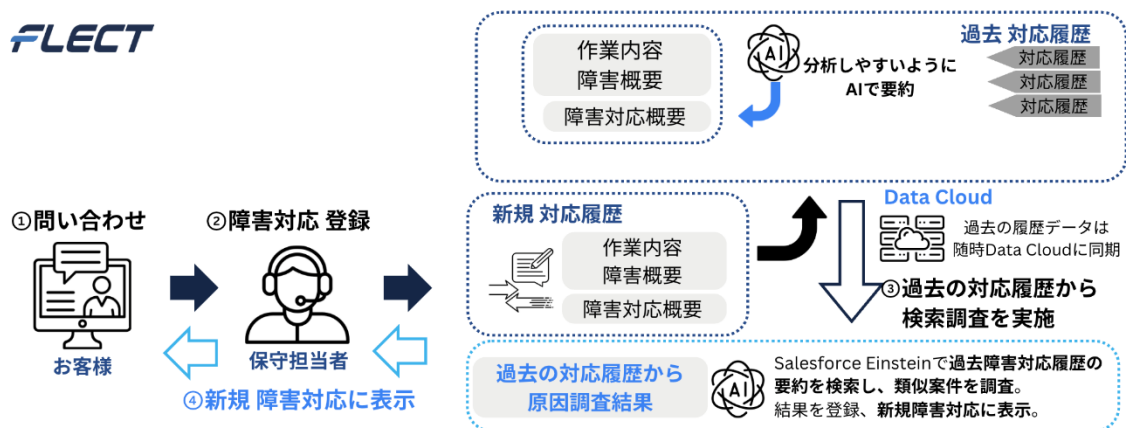
各 位

会社名 株式会社フレクト
 代表者名 代表取締役 C E O 黒川 幸治
 (コード番号 : 4414 東証グロース)

フレクト、生成 AI 活用で エスエーティの保守業務効率化を支援 ～Salesforce Einstein × Data Cloud 活用で 保守業務の工数削減と迅速な対応による顧客体験の向上を実現～

株式会社フレクト（本社：東京都港区、代表取締役 C E O 黒川幸治、以下フレクト）は、生成 AI を活用することで、株式会社エスエーティ（本社：東京都府中市、代表取締役 蔵満茂、以下エスエーティ）が提供する IT 機器の第三者保守サービスにおける業務効率化を支援しました。本プロジェクトは、Salesforce Einstein の生成 AI 機能と Data Cloud を活用することで、過去の IT 機器の障害対応における作業履歴から類似事例を生成 AI が提示するものとなっています。これにより、膨大なデータの中から必要な情報を探し出す手間を省き、迅速かつ的確な対応を可能としました。本機能により、エスエーティの業務工数削減だけでなく、応答時間の短縮と対応品質の均一化に繋げ、顧客体験の向上を実現します。

FLECT



フレクト、生成AI活用でエスエーティの保守業務効率化を支援

エスエーティは、IT 機器の延命保守をはじめ、第三者保守や新規システム基盤の設計・構築を通じて、お客様の課題解決にソリューションを提供する IT サービス企業です。主にメーカー保守終了後の機器を対象に障害対応から保守までを担う第三者保守を提供し、全国 47 都道府県で 24 時間 365 日オンサイト体制を整えています。お客様に迅速かつ正確な障害対応を高品質で提供し、「信頼」と「安心」を届けることを目指しています。

多種多様なメーカーや機種に対応してきた豊富な実績から、エスエーティには膨大な障害対応の作業履歴が蓄積されています。その情報量の多さにより、類似ケースの特定や、必要な情報へのアクセスに時

間を要するケースもあり、対応の迅速化が課題となっていました。特に入社間もない社員にとっては、障害内容の把握や適切な対応策を導出することが大きなハードルとなっていました。

そこで、エスエーティは生成 AI を活用し、過去の作業履歴をもとに最適な対応案を提示する機能を構築しました。本機能は、Salesforce Einstein の生成 AI 機能と Data Cloud により構築されており、膨大なデータの中から必要な情報を探し出す手間を省き、迅速かつ的確な対応を可能としています。なお、本システムで蓄積・活用しているデータは、顧客を特定できる情報は含まれておらず、プライバシーとセキュリティに配慮した設計となっています。

これにより、エスエーティの対応工数の削減だけでなく、応答時間の短縮と対応品質の均一化に繋げ、顧客体験の向上にも寄与しています。

開発のポイント

1.素早い開発、トライアル利用によるフィードバックサイクル

AI 開発においては、単に機能を構築するだけでなく、その品質を継続的に向上させることが不可欠です。本プロジェクトでは、機能の早期構築、トライアル利用、利用後のフィードバック、といった改善サイクルを素早く回すことで、回答精度の向上に繋がりました。これにより、プロジェクト期間は、機能開発が 1 ヶ月、AI のチューニングが 1 ヶ月となり、2 ヶ月という短期間での構築を実現しました。

この短期間での構築を可能にした背景は、フレクトの有する Salesforce Einstein や Data Cloud に関する Salesforce 領域及び AI 領域における豊富な知見と実績、そしてエスエーティ とフレクトの密な連携となります。

2.生成 AI におけるプロンプト調整

フレクトは、AI 機能の品質を高めるプロンプト調整において強みを発揮しました。

生成 AI では、LLM（大規模言語モデル）に渡せる情報量には上限があるため、元となるデータの取捨選択と活用方法が重要です。この点において、エスエーティ が保有する長文の障害対応の作業記録を、端的にわかりやすく要約することで、AI が類似ケースを的確に提示することを可能としました。さらに、作業記録の中でも最新情報を活用することで、より精度の高い回答を実現しています。

また、AI のチューニングにおいては、豊富な知見を持つベテラン担当者が検証し、フィードバックを重ねることで生成 AI の出力精度を高めました。

本システムの運用がはじまったことで、問い合わせ対応の工数削減、対応速度の向上、社員の成長支援、そしてナレッジの強化が今後期待されます。

フレクトは今後も企業における生成 AI の活用を通じて、業務効率化と顧客体験の向上を支援してまいります。

【IR に関するお問い合わせ】

Mail: ir@flect.co.jp

【IR 情報】

IR メール配信の登録 : <https://www.flect.co.jp/ir/support/mail/>

IR 情報-TOP : <https://www.flect.co.jp/ir/>

IR 情報-よくある質問 : <https://www.flect.co.jp/ir/investor/faq/>

IR 情報-用語集 : <https://www.flect.co.jp/ir/investor/glossary/>