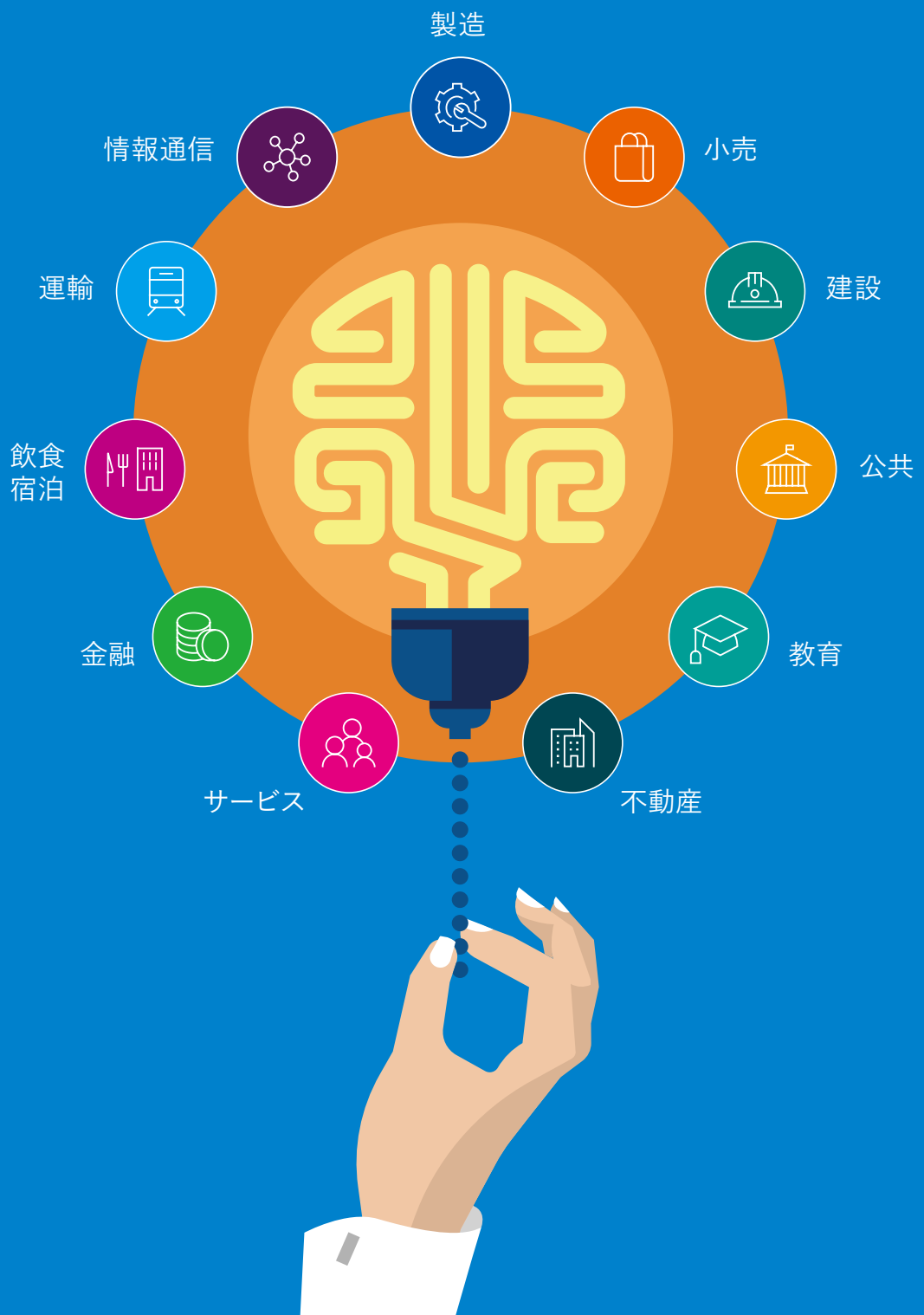
Microsoft

Microsoft AI 事例大全

AI の活用で企業は何を達成したのか



“デジタルトランスフォーメーション（DX）の時代において、テクノロジーに関する「強さ（Tech intensity）」は、競争力の高さにつながる”

— サティア・ナデラ Microsoft CEO

Microsoft と IDC Asia/Pacific では、デジタルトランスフォーメーションは 2021 年までに、日本の GDP を約 11 兆円、年間成長率を 0.4% 増加させると推測されることに加え、2017 年には、GDP に占める割合は 約 8% に過ぎなかった、モバイル、IoT (モノのインターネット) および AI (人工知能) といったデジタル テクノロジーを直接活用した製品やサービスが、2021 年までに 6 倍以上の約 50% までに到達すると予測しています。*1

すでに、リーディングカンパニーであるさまざまな企業が AI を活用し、トランスフォーメーションを推進しています。テクノロジーのためのテクノロジーではなく、企業が最先端のテクノロジーによって何を達成したのか、変革を遂げた企業の挑戦をご紹介します。

*1 プレスリリース https://news.microsoft.com/ja-jp/2018/02/20/180220-idc-digital-transformation-asia/

Microsoft AI
Values & Principles

- 人々を支援
- 全ての人向け
- 信頼できる技術

Microsoft が提供する AI サービス

対話インターフェース	学習済み AI	カスタム AI
Azure Bot Service	Azure Search Azure Cognitive Services	Azure Machine Learning Deep Learning Deep Reinforcement Learning

Vision	Language	Speech	Search	Knowledge
Computer vision Face Emotion Content Moderator Video Video Indexer Cognitive Services Labs	Text analytics Spell check Web language model Linguistic analysis Translator	Speaker recognition Speech	Web search Image search Video search News search Autosuggest	Academic knowledge Entity linking service Knowledge exploration Recommendations QnA maker
Vision Service	Language Understanding	Speech Service	Search	Decision Service

デジタル変革に AI の活用を検討される方はこちら ▶ https://aka.ms/AskAzure-JP

INDEX

製造
人間の目視では不可避の見逃しやバラ付きを解消
深層学習による開発プロセス支援システム
“v.Platform”
P5 アイシン・エィ・ダブリュ株式会社

製造
オンラインと融合した魅力的な店舗を創造
ロボット / クラウド /AI の活用で顧客体験を向上
「未来の商品棚」
P6 ソフトバンクロボティクス株式会社

製造
AI を活用した自動応答チャットで故障の問い合わせ
Web の修理受付の利用率を 2 倍以上に向上
AI 故障診断サービス
P7 ダイキン工業株式会社

製造
工場の IoT 化で “スマートファクトリー” を実現
導入からわずか 1 か月で生産能力が 11% 向上
久野金属工業 “IoT GO”
P8 久野金属工業株式会社

製造
AI、IoT や Mixed Reality を活用した DX 推進
「100% デジタル マニュファクチュアリングカンパニー」
を目指したデジタル化の取り組み
P9 三菱ふそうトラック・バス株式会社

製造
Mixed Reality と AI を活用した人材育成
海洋事業者向け遠隔トレーニング
「INFINITY Training」
P10 JRCS株式会社

公共
日本初・特別住民登録された AI
りんなの技術を応用した “渋谷 みらい”
リアルタイムの会話で渋谷区の情報をアピール
P11 渋谷区

教育
年間約 1,200 万尾の稚魚選別作業を効率化
「近大マダイ」の養殖に AI と IoT を活用
作業の自動化で目指す、漁業の “働き方改革”
P12 近畿大学

教育
システム基盤を Azure で確立、運用負荷をほぼゼロに
「挫折しない AI 学習環境」を提供
3 ヵ月で AI エンジニアになる ! AI_Standard
P13 株式会社STANDARD

サービス
AI とクラウドを駆使して OOH 広告の効果測定を実現
電通がスタートした
日本初「人工知能型 OOH 広告」
P14 株式会社電通

サービス
監視カメラの映像で、防犯だけでなく顧客属性を把握
高度な解析精度と高いコスト メリット
顔認識機能よる “属性と満足度の見える化”
P15 株式会社東京サマーランド

サービス
HR テックの領域で新しい働き方を支援
個人と組織の可能性を最大化する「働き方 AI」
Evidence based HRM
P16 株式会社リクルートキャリア

サービス
友達やコンシェルジュがすぐそばにいるような体験
訪日旅行者に寄り添いリピート客を生成
「Japan Trip Navigator」
P17 株式会社JTB / 株式会社ナビタイムジャパン

サービス
航空法の制限を受けない屋内で、ドローンを産業利用
Microsoft HoloLens による
ドローン・ナビゲーション システム
P18 株式会社Liberaware

小売
経営計画に要する時間を 1/3 に削減
「未来予測」の取り組みでサービス品質を向上
Sactona × Azure Machine Learning
P19 イオンペット株式会社

小売
ディーラーでの顧客接点を再設計
Azure × Pepper × サイネージ
3 つを相互連携させたスマート個客対応
P20 ネッツトヨタ栃木株式会社

小売
クラウド AI を活用した顧客体験の高度化
ローソンの LINE 公式アカウント
女子大生 AI「ローソンクルー♪あきこちゃん」
P21 株式会社ローソン

小売
社員一人当たり株式時価総額トップ企業の効率経営
2 倍に増えた業務量も増員ゼロで難なく対応
「需要予測・自動発注ソリューション」
P22 株式会社ワークマン

小売
伊勢発、老舗食堂の社長自らが開発した SaaS
AI 分析によるリアル店舗の来客予測
経営のコックピット「TOUCH POINT BI」
P23 株式会社EBILAB

情報通信
旅行前から旅行中までをチャットボットがサポート
日英対応の、新しい観光ガイド アプリ
「鎌倉 NAVITIME Travel」
P24 株式会社ナビタイムジャパン

情報通信
羽田空港で AI による案内サービスを実証実験
AI の自然言語処理機能を活用した
対話型空港内施設案内システム「MINARAI」
P25 株式会社Nextremer

情報通信
AI で国際会議の意思決定を支援
Cognitive Services と Microsoft Teams を
組み合わせた「外国語音声会議支援システム」
P26 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

金融
アジャイル開発によってわずか 3 か月で開発完了
「自動化 AI」で人の判断や作業を支援
サービス品質の向上を実現「文章校正ツール」
P27 マネックス証券株式会社

金融
人工知能 (AI) を活用した FX 取引サービスを実現
AI 搭載のチャットボットで 24 時間対応へ
カスタマーサポートの品質向上を実現
P28 SBIリクイディティ・マーケット株式会社

不動産
「ランチ難民」「カフェ難民」を解消
AI を活用した飲食店の空席状況表示システム
VACAN for digital-signage
P29 株式会社 相鉄アーバンクリエイツ

飲食 / 宿泊
来店予測 AI の導入 5 カ月で過去最高売上を達成
ピークタイム予測で効率のよい人員配置を実現
「TOUCH POINT BI」For 飲食、小売
P30 ワンオータス株式会社

建設
予測にかかる所要期間と工数を従来比の 1/10 に圧縮
空調設備における熱負荷予測を検証
機械学習を活用した「設備運用最適化システム」
P31 高砂熱学工業株式会社

運輸
Pepper と AI による自然な会話で駅員サービスを向上
JR 倉敷駅で駅員の一員として活躍
「Pepper × AI 駅員サービス」
P32 株式会社JR西日本 / 株式会社JR西日本ITソリューションズ

INDEX

パートナーソリューション
カメラ映像から顧客の感情を AI で分析
性別、年齢から滞在時間や感情も可視化する
カメラ画像解析サービス「アロバビューコーロ」
P33 株式会社アロバ

パートナーソリューション
歯科医師と患者の信頼関係を確立
初診時に治療内容、治療回数、治療費を見える化
患者による治療選択型医療実現システム
P34 株式会社オプテック

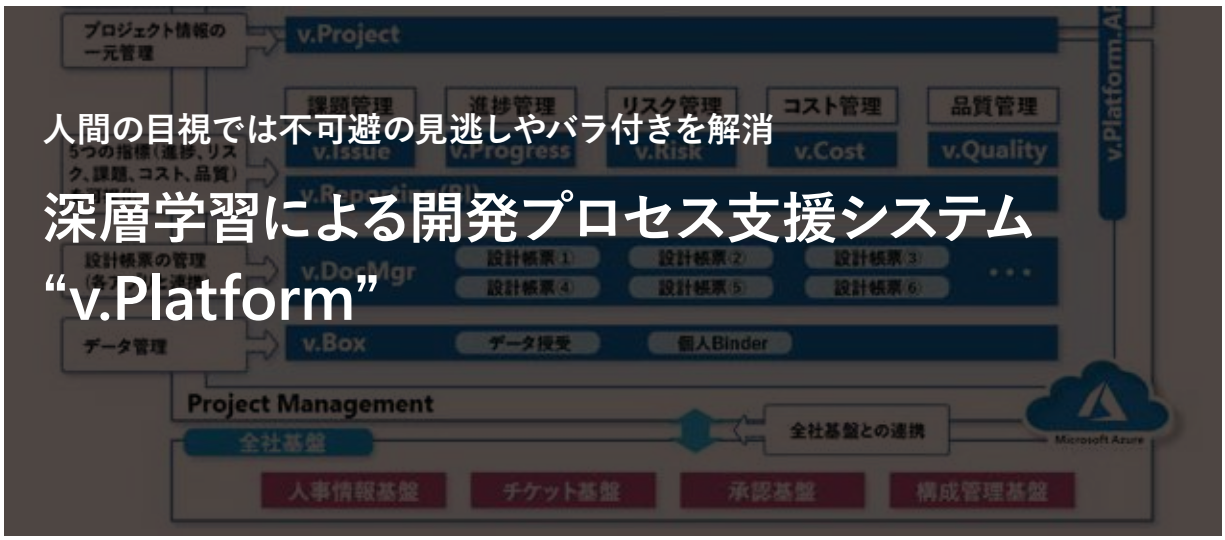
パートナーソリューション
AI の活用で映像素材の価値を最大化
映像資産管理・プレビューシステム
「Join-View」
P35 株式会社ユニゾンシステムズ

パートナーソリューション
役所の窓口での待ち時間や疑問を AI で解消
住民からの問合せ対応をデジタル化し業務を効率化
「AI スタッフ総合案内サービス」
P36 株式会社三菱総合研究所、日本ビジネスシステムズ株式会社

パートナーソリューション
時間と手間をかけずに動画配信サービスを開始
クラウド型 動画管理・配信プラットフォームサービス
「Bizlat® on Azure」
P37 株式会社EVC

パートナーソリューション
社内のデータ資産をフルに活かし、
検索効率の向上と利活用の最大化
AI ドキュメント検索ボット「LOOGUE BIGdocument」
P38 AR アドバンストテクノロジ株式会社

パートナーソリューション
導入と FAQ メンテナンスの手間を最小化、
最適なヘルプデスク自動化
AI 搭載チャットボットサービス「LOOGUE FAQ」
P39 AR アドバンストテクノロジ株式会社



人間の目視では不可避の見逃しやバラ付きを解消

深層学習による開発プロセス支援システム “v.Platform”

アイシン・エィ・ダブリュ株式会社

Challenge

- 開発の過程で発生する、属人化した作業や繰り返しの工程などにリソースがかかってしまう
- 180,000 画像につき 1 つだけ発生するような、低頻度かつ一瞬のエラーのチェックは、人が目視するのでは見逃しが発生することがある
- 膨大な計算処理を行うときと、多くの計算量を必要としないときではコンピュート リソースの幅が大きく、ピークサイズに合わせると高価になってしまう

Solution

- 深層学習によって膨大な画像のチェックを自動判定し、見逃しや検出力のバラつきを解消
- Chainer + Azure N シリーズを採用。インフィニバンド接続でノードをスケール アウトし、データ読み込みを並列化することによって性能を確保
- Computer Vision API を OCR 機能として使用、斜体文字の読み取り制度向上に向け検証を実施

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **「ナビ動画目視検査の自動化」による見逃しや検出力のばらつきを解消し評価水準が向上**
- **複雑になる一方のプロセスに対し深層学習を併用し、人の手だけで 100% クリアすることが難しい基準にも柔軟に対応可能**
- **設計、開発以外の業務にも v.Platform を応用展開し、利用範囲の拡大とともに一連の情報の掌握を目指す**

パートナー　株式会社 Preferred Networks

オンラインと融合した魅力的な店舗を創造

ロボット / クラウド /AI の活用で顧客体験を向上「未来の商品棚」

ソフトバンクロボティクス株式会社

Challenge

- 人材不足が深刻化する一方でインバウンドが増加する中、接客スキルと語学スキルを備えた販売スタッフの確保は困難
- 来店顧客の年齢、性別、来店頻度や購入履歴など、EC サイトではデータ化されるが、実店舗では把握が難しい
- 実店舗と EC サイトなどオムニチャネルに対応した、革新的な顧客体験を創造したい

Solution

- 実店舗にロボット「Pepper」とサイネージ「Surface Hub」を設置。店頭での顧客行動や POS 売上などのデータを取得し Azure IoT Suite で解析
- 解析情報をもとに、オムニチャネルで顧客のニーズを把握し、ニーズに沿った商品を提案
- Microsoft Translator を活用した多言語翻訳機能によって、インバウンド顧客とのの会話を Pepper が日本語に通訳

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **スキルを備えた接客要員として Pepper を店舗へ配置できることに加えて、言語翻訳サービスとの連携で外国人対応も実現**
- **Surface Hub や Pepper を利用した、視覚的かつ分かりやすい提案により、顧客は自分好みの商品をより簡単に購入できる**
- **顧客のニーズをリアルタイムで把握し、そのニーズに沿った商品を提案するなど顧客体験の向上につながり、効率的な在庫管理も可能に**

AI を活用した自動応答チャットで故障の問い合わせ

Web の修理受付の利用率を 2 倍以上に向上 AI 故障診断サービス

ダイキン工業株式会社

Challenge

- 電話による問い合わせは年間 200 万件、しかも約半数は夏場の 3 か月に集中しており、負荷分散が急務
- 空調機の故障診断は情報量が多く時間がかかるため、好きなタイミングに自分で調べられる方法を望まれるお客様が増加
- コール センターの運用を効率化しながら、顧客満足度も高めていくためには、従来の人海戦術では限界があった

Solution

- 適切な回答へと誘導できる AI として自然言語処理 AI である Language Understanding (LUIS) を導入
- 1 ステップずつ手順を確認・理解しながら故障かどうかを判断できる、Bot Framework を使用したチャットボットを導入
- フリーワードを切り口とした上で、関連性が高い故障診断のフローに落とし込み、会話を進めながら診断を進めていくアプローチで、故障診断に適用

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **チャットボットの導入後、サポート サイトのリニューアルとの相乗効果もあり、Web の修理受付の利用率が 2 倍以上に増加**
- **チャットボットと顧客との会話を分析し、離脱箇所を把握・改善することで、従来の FAQ に比べ診断途中での離脱率を低下**
- **チャットによって絞り込まれた内容は、Web の修理受付へと引き継がれ、保守エンジニアにも共有されることで保守業務の効率化も実現**

パートナー | シャープマーケティングジャパン株式会社

工場の IoT 化で “スマートファクトリー” を実現

導入からわずか 1 か月で生産能力が 11% 向上 久野金属工業 “IoT GO”

久野金属工業株式会社

Challenge

- あらゆる製造業において、“高生産性” および、これを実現するための生産能力の向上が経営課題となっているが、インフラや人員には限りがある
- “高生産性” の実現には PDCA を繰り返しながら生産ラインの稼働計画を最適化していくことが求められており、これを行うための人的リソースの確保が不可欠
- 従来の稼働状況モニタリングシステムは、全装置を対象にできず、ユーザー側のカスタマイズ性にも乏しく、データベース化もされていなかった

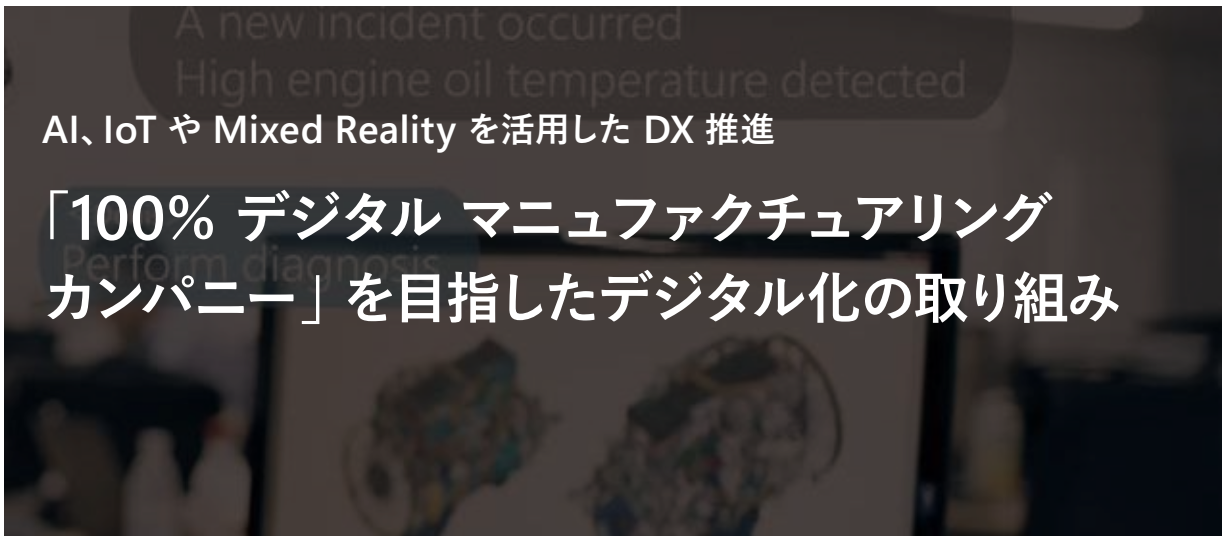
Solution

- Azure IoT を活用して生産ラインの稼働状況をモニタリングするサービス「IoT GO」を導入
- あらたな装置や設備への投資を必要とせず、“既存の生産ライン” のまま装置の稼働を感知する エッジデバイスで、廉価かつ早期に工場の IoT 化を実現
- IoT から収集したデータは Azure Machine Learning、Power BI を活用し分析・可視化し、実業務で活用

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **情報可視化により、IoT GO のサービス インからわずか 1 か月後に、およそ 11% もの生産能力向上を実現**
- **リアルタイム情報に加えて、経過情報やほかの生産ラインの情報が閲覧可能になり、PDCA サイクルを迅速にまわしていく上で有効に機能する**
- **リアルタイムの稼働状況の可視化により、従業員の意識が向上し、自ら率先して IoT GO を活用して業務改善にアプローチするようになった**

パートナー | 株式会社マイクロリンク



AI、IoT や Mixed Reality を活用した DX 推進

「100% デジタル マニュファクチュアリング カンパニー」を目指したデジタル化の取り組み

三菱ふそうトラック・バス株式会社

Challenge

- 社内ヘルプデスクに寄せられる問い合わせ対応は属人的であり、対応レベルの均一化が難しく、緊急の問い合わせや営業時間外の対応ができない
- 走行中の車両の状態は遠隔で把握できず、急な車両トラブルに対してタイムリーな対応ができない
- テクノロジーを活用して開発やメンテナンスを変革するなど、デジタルトランスフォーメーションを進めてより高い付加価値を提供したい

Solution

- 社内ヘルプデスクに Azure ベースのチャットボットを導入し、問い合わせ対応業務を効率化
- Microsoft Azure IoT Hub を活用した運行管理システムで、トラックやバスをクラウドと接続、車両の位置や燃料の残量などをリアルタイムに把握
- Microsoft HoloLens を用いて、車両の設計開発や、予兆保全を含めたメンテナンスなどに Mixed Reality（MR、複合現実）テクノロジを活用

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **問い合わせの多い FAQ に対して、回答までの時間を大幅に短縮。適切かつ均一なクオリティで回答が可能になり、業務効率化を実現**
- **配車センターと情報を共有することによる未然のトラブル防止、また、より効率的な輸送や円滑な車両整備を実現**
- **業務・生産の効率化や、メンテナンス品質の向上といった、顧客サービスの品質向上につながる**

Mixed Reality と AI を活用した人材育成

海洋事業者向け遠隔トレーニング「INFINITY Training」

JRCS株式会社

Challenge

- 海運・海洋産業では人材不足と高齢化が深刻な課題になっている一方で、船員や陸上勤務、海外などさまざまな環境からトレーニングに参加することが難しい
- 船舶の安全航行が最優先課題であり、船員の負担やケガ、人的ミスを軽減するために船舶の特殊事情まで熟知した経験豊かなエンジニアのスキルの展開が急務
- 船舶の操船を担うキャプテンのスキルは実地訓練が困難かつ、近い将来、陸上から複数の船舶をコントロールする、「船舶の自動航行」を見据えた開発が必要

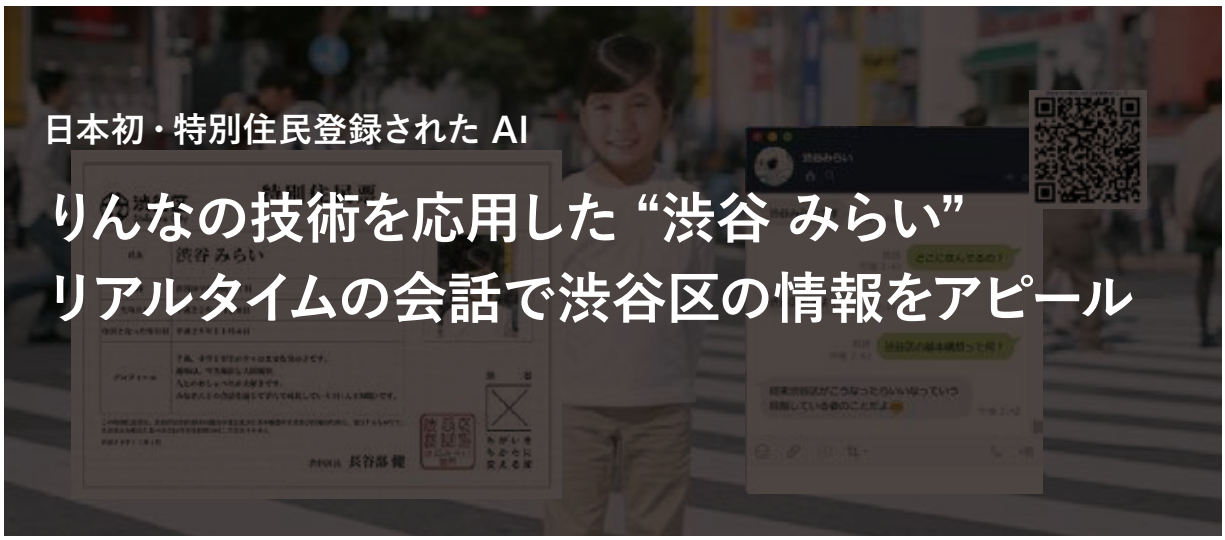
Solution

- Microsoft HoloLens を用いた空間共有で遠隔地でもトレーニングを受講可能に。Microsoft Translator の翻訳機能も活用し、海外の受講者にも対応
- エンジニアが船舶のメンテナンスを行う際に HoloLens を装着すると、機器の上に作業手順などが表示される
- HoloLens を通じて、遠隔地にいるほかのキャプテンと 3D 海図を共有しながら、航路や天候、海底地形などの情報を AI も活用しながら確認

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **いつでも、どこにいても、言語・時間・距離の壁を越えて、機器やシステムの操作などのトレーニングに参加できるため、人材育成に貢献**
- **エンジニアのスキルやキャリアにかかわらず、より安全かつ短時間でメンテナンス作業が可能に**
- **船舶の安全、海上輸送の正確性、効率性を確保しながら、「デジタル キャプテン」として陸上から複数の船舶をコントロールする**



日本初・特別住民登録された AI

りんなの技術を応用した “渋谷 みらい” リアルタイムの会話で渋谷区の情報をアピール

渋谷区

Challenge

- 行政をもっと身近に感じていただき、区民や渋谷区に関わるたくさんの人の声を聴きながら区政に活かしていく
- 住民のライフスタイルが多様化し、紙ベースの区報など、従来の方法では情報が行き渡らない
- 今後 20 年の区政の方向性をまとめた「渋谷区基本構想」を策定し、その内容を周知し、多様な人や団体を巻き込んでいくキャンペーンを推進したい

Solution

- デジタルコミュニケーションアプリ「LINE」を通じて、渋谷区主催のイベント、渋谷区の小学校で行なっているワークショップなどを周知
- マイクロソフトの AI「りんな」の技術を応用し、感情的なつながりを重視しながらキャラクターを表現
- リアルタイムの会話形式による、自然なやり取りで、住民のニーズに寄り添った形での情報発信を実現

Benefits

コスト削減　業務効率化　**新価値創造**

- **「りんな」の技術を応用し、各機能に渋谷区に関連するデータを取り入れることで区政について住民に自然に知ってもらえる**
- **多様化する住民ニーズに応える情報発信と、問い合わせ対応の業務効率化を両立できる**
- **区外の住人に対しても、渋谷区の基本構想「ちがいを ちからに 変える街。渋谷区」を 20 年後の未来像をアピールできる**

年間約 1,200 万尾の稚魚選別作業を効率化

「近大マダイ」の養殖に AI と IoT を活用 作業の自動化で目指す、漁業の “働き方改革”

近畿大学

Challenge

- 養殖現場の稚魚の選別作業は、目検と手作業で行うため専門作業員の経験と集中力が高度に要求されるため、作業員自身への体力的負担大
- ベルトコンベアーに稚魚を吸い上げるポンプの流量調節作業も、微妙な調節が求められるため、熟練の作業員に限られるなど属人的な対応に依存している
- スキルの高いスタッフを長時間の単純作業から解放し、より本質的で高度な作業に振り向けたい

Solution

- 移送ポンプの吸入口と吐き出し口に設置したカメラで稚魚の画像を撮影、画像データ水量データと合わせてリアルタイムで Azure に送信
- ベルトコンベア上の魚影面積とその隙間の面積を Cognitive Services により画像解析、一定面積あたりの稚魚数を分析
- 選別者の作業ワークロードを機械学習させ、作業のための最適値を割り出し、ポンプの流量調節作業を自動化するソフトウエアを開発

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **属人化していた地道な手作業を自動化することで、作業員の業務の負担軽減や業務改善につながる**
- **人材確保に悩む漁業という第 1 次産業での “働き方改革” を実現し、経験値の高い優秀な人材を新たな分野で活用できる**
- **現在は目視で行っている生育不良の個体を取り除く作業や、いけすの網の効率的な補修などにも AI 活用の範囲を拡大していく**

パートナー　豊田通商株式会社

システム基盤を Azure で確立、運用負荷をほぼゼロに

「挫折しない AI 学習環境」を提供 3 ヵ月で AI エンジニアになる! AI_Standard

株式会社STANDARD

Challenge

- AI を正しく理解し、適切に活用できる人材が大幅に不足している状況で、人材確保は大きな課題
- 市販されている AI 開発の参考書は難解な数式も多いため、理系の学生でも挫折しやすい。手法を学んでも、具体的な活用方法がイメージできない
- 他社基盤では動画を MP4 フォーマットでアップロードし、そのまま配信すると誰でもダウンロードできてしまい、マネタイズが難しかった

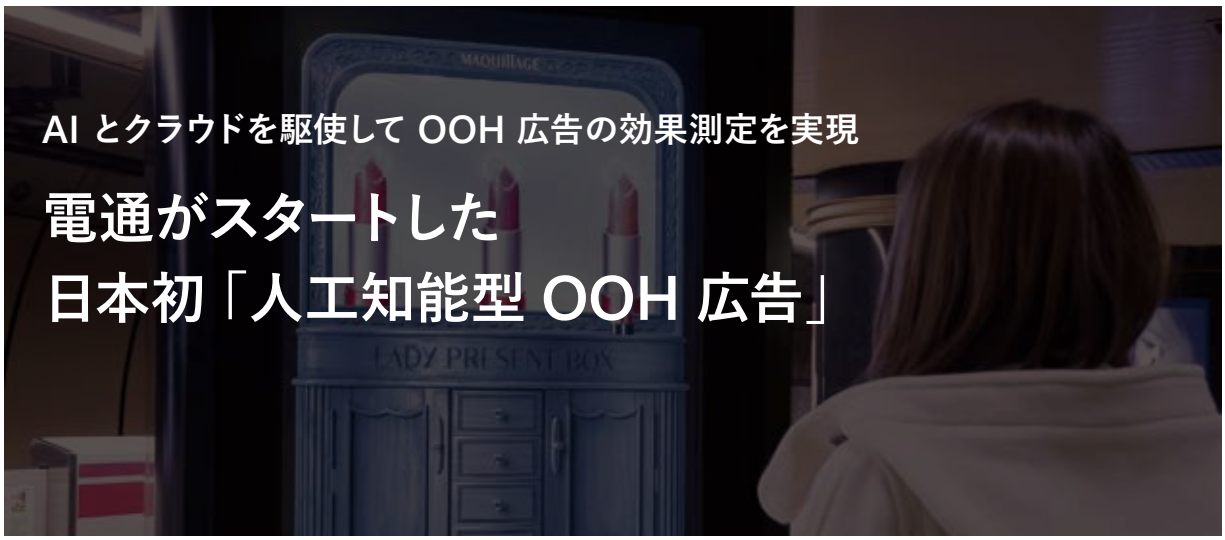
Solution

- 独自教材を Azure Functions で変換、Azure Media Services に配信可能な形に
- アップロードした動画ファイルを動的に暗号化し、暗号化キーを各コンテンツに関連付け、正規利用者だけにキーを配信する形でコンテンツ保護を実現
- オートスケールで利用者増加時のパフォーマンスも万全

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **運用負荷がほぼゼロになり 1 人でも問題なく運用可能、スケーラビリティの確保も容易に**
- **Microsoft のスタートアップ向け技術支援（ハックフェスト）を利用し、わずか 2 日間で他社サービスから Azure へ移行完了**
- **アップロードから Azure Functions の設定通りに変換、配信可能な状態になるまで、動画コンテンツ配信の一連の作業が自動化され、大幅に工数を削減**



AI とクラウドを駆使して OOH 広告の効果測定を実現

電通がスタートした日本初「人工知能型 OOH 広告」

株式会社電通

Challenge

- 従来型の OOH 広告は「何人が広告に視線を向けたのか」「それはどんな人だったのか」などが測定できず、効果が見えづらい
- 通行人に応じてクリエイティブを切り替えることで、明確なターゲットに、きちんとメッセージを届けることが求められる
- 特定の一か所ではなく、あらゆる場所の OOH 広告で同様の展開が可能なしくみが必要

Solution

- 地下鉄駅構内に設置したデジタルサイネージにカメラを併設し、通行量や実際に広告を見た人の人数、性別などを撮影し計測
- 撮影した動画データを Cognitive Services によって分析し、データ化した広告接触ユーザーの属性、人数、感情を Power BI で自動的にレポート化
- 映像を転送した後の処理を Microsoft Azure で完結できるしくみを構築

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **通行人に応じてクリエイティブを切り替えることで興味を惹く形で広告訴求しながら、通行人の性別や年齢、見たときの感情などの可視化が可能**
- **データ処理をクラウド側に担わせることで、OOH 広告がある現地に設置する機器を、画像センサーなどの最小限に留められるため複数展開が容易**
- **精度の高い広告を提供し、効果が可視化されることで、OOH 広告の価値は大きき向上**

監視カメラの映像で、防犯だけでなく顧客属性を把握

高度な解析精度と高いコスト メリット 顔認識機能よる“属性と満足度の見える化”

株式会社東京サマーランド

Challenge

- 来場者の属性、満足度が十分に把握できず、マーケティング活動のボトルネックとなっていた
- 全体の来場者数はカウント出来ていたものの、時間帯別の来場者まで把握できていなかったため、来場者に対しての適切な人員の配置に課題があった
- 映像解析ソリューションは同社にとって初の試みであり、多額の開発コストを投資するにはハードルが高いと考えていた

Solution

- Microsoft Azure Cognitive Services と連携した「アロバビューコーロ」を使用し、来場者のカウントおよび属性情報を取得
- 取得した画像内の顔情報から属性解析を行う「Face API」と、感情解析を行う「Emotion API」を用いて来場者属性と満足度を分析
- パッケージ化された Power BI を活用し、レポーティングを含む PDCA のサイクルを同一プラットフォーム上で実施

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **低コストかつ、クラウドサービスのためスピーディーな導入が可能であり、人力による集計作業のコストも圧縮**
- **属人的な「感覚値」と実体の差異を把握できるようになり、適切なマーケティング活動につながる**
- **Emotion API による感情値の取得によって、これまでは把握しづらかった顧客満足度の計測を実現**

パートナー | 株式会社アロバ

HR テックの領域で新しい働き方を支援

個人と組織の可能性を最大化する「働き方 AI」Evidence based HRM

株式会社リクルートキャリア

Challenge

- 人口減少による労働力不足のいま、新規採用と同時に離職率の低下・従業員の定着も大きな課題となっている
- 大企業では管理者が各従業員と会話したり、全員の体調や環境を把握したりするのは困難
- 一人ひとりに合った働き方や職場環境を提供し、活躍を支援しながら、経営環境に合わせて組織を素早く柔軟にリデザインする必要がある

Solution

- Microsoft MyAnalytics を活用し、メールや会議など、自らの社内コミュニケーションの実態をクリアにする
- Microsoft Delve Analytics を活用し、社内データや人的リソースから最適なコラボレーションをコンサルティング
- 「働く個人の日々の働く喜び」に影響を与える要因を BI で可視化し、AI で将来の変化を予測。対応策を提案する

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **ライフステージの変化にも対応できる多様な働き方や長時間労働の是正などを実現し、適切なマネジメントをアシスト**
- **労働人口が減少する中で限られた人材を確保し、生産性向上や企業利益向上を実現**
- **恣意（しい）性が排除されたデータに基づいた、合理的な判断と組織編成が可能**

友達やコンシェルジュがすぐそばにいるような体験

訪日旅行者に寄り添いリピート客を生成「Japan Trip Navigator」

株式会社JTB / 株式会社ナビタイムジャパン

Challenge

- 旅行前の情報収集から、旅行中のスポット検索や経路案内、予約機能など出発前から帰国までの間をワンストップで顧客対応したい
- 外国人旅行者に知りたいことや困りごとがあっても日本語の名称や言葉を知らないと調べられない
- 提携のモデルプランだけではなく、ユーザー個々の好みや利用状況に寄り添ったプランを提案したい

Solution

- 豊富なモデルプラン内の観光スポットを、自分好みに追加修正するなどカスタマイズできる機能を搭載
- チャット形式で検索に対して回答、画像のみで観光スポットや食べ物などを調べることもできる
- アシスタント（チャットボット）機能が、ユーザーが見ているプランにあわせて、自動で呼びかけ、レコメンドや情報を教えてくれる

Benefits

コスト削減　業務効率化　**新価値創造**

- **今後さらに増加が見込まれるインバウンドの多様なニーズに応えることで、ビジネス拡大を見込める**
- **全都道府県の観光モデルプランを網羅し、これまで情報発信が不足していた地域の人気観光スポットを提示できるようになり、地域活性化に貢献できる**
- **アプリで得られた訪日外国人旅行者の移動データや嗜好データなどを収集分析し、今後のサービス向上に活かせる**

航空法の制限を受けない屋内で、ドローンを産業利用

Microsoft HoloLens による ドローン・ナビゲーション システム

株式会社Liberaware

Challenge

- 下水道管や冷水、蒸気が通る空調用パイプの点検など、インフラ業、建設業の保全業務は危険と隣り合わせの『つらい作業』
- 航空法をはじめとする細かな法規制や申請にかかる時間がハードルとなり、ドローンの産業活用の広がりを阻害している
- 屋内や地下での利用であれば法規制は及ばないが、柱や壁など障害物があるため目視できる範囲が限られるなど、操縦に相当な鍛錬が必要

Solution

- 場所のデータを収集、分析し、状況を判断するための『エッジ デバイス』として機能するドローンからリアルタイムでクラウドやデータセンターと通信
- Microsoft HoloLens に搭載されている Windows 10 により、学習済みの機械学習ライブラリをローカルで実行可能
- Microsoft HoloLens を用いたドローン・ナビゲーション システムで、ドローンの現在位置を見ながら操縦

Benefits

コスト削減　**業務効率化**　新価値創造

- **スタンド アローンであっても AI によってリアルタイムに分析処理が可能**
- **リモコン スティックの微妙な操作に習熟しなくとも、ゴーグル越しに見えるドローンを指でつまんで移動させるなど直感的に操縦が可能**
- **HoloLens の利用でハンズフリーかつ音声やジェスチャーで操作が可能になるなど業務を阻害せず遂行できる**

パートナー　株式会社ホロラボ

経営計画に要する時間を 1/3 に削減

「未来予測」の取り組みでサービス品質を向上 Sactona × Azure Machine Learning

イオンペット株式会社

Challenge

- 営業情報や顧客情報、商品情報、市況情報など、社内に分散している情報を一元化し統合的に分析したい
- AI など先端の技術を活用し、分析作業自体を自動化するなど「サービス品質の向上」だけでなく、「自動化による本業への注力」を行いたい
- 迅速にスモール スタートでき、なおかつ高いスケーラビリティを有するデータ基盤が欲しい

Solution

- Azure SQL Data Warehouse でデータ分析基盤を構築、段階的にデータを集約
- Microsoft SQL Server をコア テクノロジーとする経営管理システム Sactona を利用することで未来予測の取り組みを推進
- Azure Machine Learning を活用した、データの収集だけでなくその活用までを行えるプラットフォームを構築

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **予算策定に要する時間を 1/3 にまで圧縮。情報の信頼性も高めることができた**
- **Excel 経由で情報収集するしくみを構築したことで、経営情報だけでなく、現場にあるさまざまなデータを Azure SQL Data Warehouse へ収集可能に**
- **天候情報や店舗別、商品別の売上、イベントの実施日などさまざまなデータを掛け合わせた多角的な分析で「未来予測」の取り組みを推進**

パートナー　ソフトバンク・テクノロジー株式会社　アウトルックコンサルティング株式会社

ディーラーでの顧客接点を再設計

Azure × Pepper × サイネージ 3 つを相互連携させたスマート個客対応

ネッツトヨタ栃木株式会社

Challenge

- インターネット検索の普及により顧客が事前に製品情報を調べられるようになり、店頭スタッフに対する要望や質問が高度化
- 自動車技術の進化やコンプライアンス遵守にともなう説明や契約手続き工数の増加など、自動車販売業務自体も複雑化
- 国内の新車販売市場が縮小傾向にある中、より魅力的な「売り場」を実現し競争力を強化すると同時に、人材不足を解消する必要性

Solution

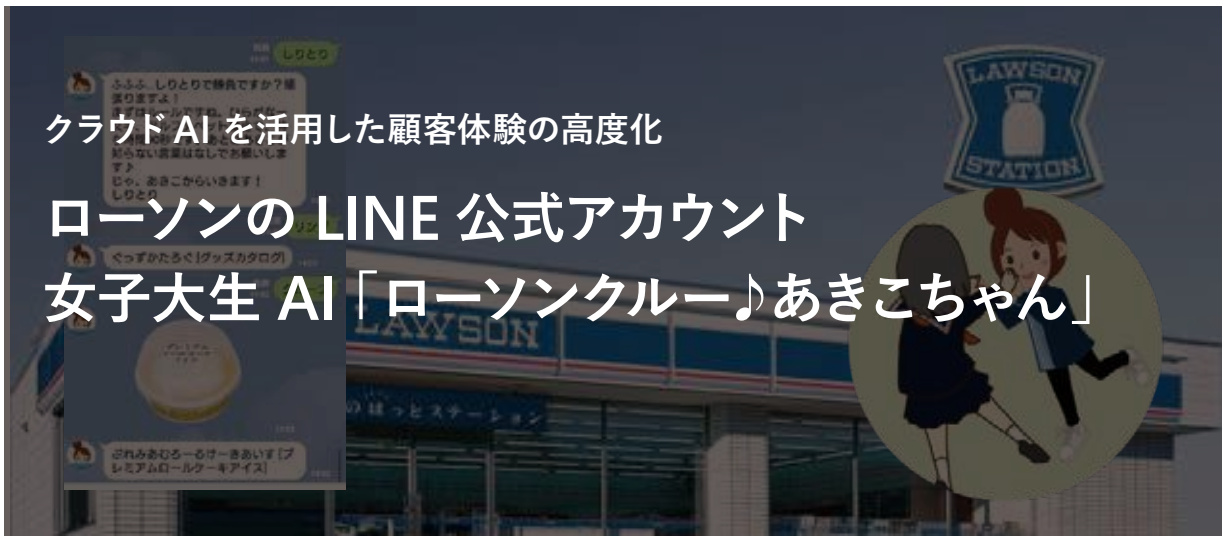
- 店内に設置したデジタル サイネージに映し出される新車情報を、顧客が選択してタッチすると Pepper が説明するしくみ
- 操作ログや Pepper に対して発された質問や要望、顔認識機能で得られる来店者の情報などを分析し、最適なサービスを提供
- Pepper を利用した接客のセルフサービス化による顧客満足度向上と、店舗スタッフの作業負荷軽減を両立

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **Pepper の集客効果は高く、お客様の方から寄っていき話しかけてくれるため、店舗スタッフが寄っていくのと比較して効果的**
- **AI 技術を用いることで、スタッフ個人の知識や能力に依存しない的確な情報提供や提案が可能に**
- **従来のアンケート調査などではなくリアルタイムで情報を収集・分析することで、状況に応じたアクションを即座に実行できる**

パートナー　日本ビジネスシステムズ株式会社



クラウド AI を活用した顧客体験の高度化

ローソンの LINE 公式アカウント 女子大生 AI「ローソンクルー♪あきこちゃん」

株式会社ローソン

Challenge

- 重要な顧客チャネルである SNS でのつながり強化は急務だが、通常 SNS は “中の人” による 24 時間 365 日対応が必要になる
- AI を活用した効率化、顧客指向にマッチしたリコメンドなどによる顧客ロイヤリティ向上の取り組み
- もともとのキャラクターと店員という設定から、丁寧な口調であることが求められる

Solution

- Microsoft の女子高生 AI「りんな」の技術を用いて「あきこちゃん」を AI 化。商品と関連する会話ができるようにプログラム
- Microsoft「Azure」の機械学習・深層学習を活用し、ユーザーとの会話を通じて、より自然な会話が続くように学習・成長
- 語尾や表記ゆれを調整する技術を導入しキャラクターにあった言葉遣いを実現。また、「悪い会話」を学習させ、不適切な表現を避けるように構築

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **対話内容から自動的に成長する応答により、顧客嗜好にマッチしたコミュニケーションを実現**
- **ユーザーとの自然な会話の中でローソンの商品やサービス、クーポンなどを紹介することで効果的なリアル店誘導を実現**
- **ユーザーと平均 15 回のやり取りを展開、配布したクーポンの実店舗での利用率は 30% と売り上げに大きく貢献**

社員一人当たり株式時価総額トップ企業の効率経営

2 倍に増えた業務量も増員ゼロで難なく対応「需要予測・自動発注ソリューション」

株式会社ワークマン

Challenge

- 8,400 品目にも上る商品を 4 名が 1 日で発注していたが、流通センター 2 拠点の新設に伴い、倍増する発注業務の効率化が喫緊の課題
- 「社員一人当たり株式時価総額」でトップクラスの効率経営を実現している同社にとって、安易な増員はこの値を下げることになる
- 新流通センター開設に間に合わせることが大前提で、開発期間 9 ヶ月という短期決戦

Solution

- 時系列データから過去の売上傾向を読み取り、統計モデルを用いて将来の売上数を予測、実績と予測を比較しより精度の高いモデルを作成
- タイプの異なる複数のモデルを用いて予測値を算出し、最も優秀な予測モデルによる予測値を採用
- 推奨発注数の提示や発注業務に関わる指標を一元化した自動発注ソリューションを開発

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **発注量が倍になったにも関わらず、今までどおりの 4 名体制で問題なく業務を回すことができる**
- **過去の実績から推奨発注数を自動算出する「自動発注ソリューション」で不測の欠品状態もなくなった**
- **発注担当者の業務効率を向上し、加盟店のサポートなど発注以外の業務に注力するなどサービス品質向上を実現**

パートナー　三井情報株式会社

伊勢発、老舗食堂の社長自らが開発した SaaS

AI 分析によるリアル店舗の来客予測 経営のコックピット「TOUCH POINT BI」

株式会社EBILAB

Challenge

- 自社の飲食・小売店のために開発した AI 来店・販売予測ソリューションは、同業界での汎用性が高い
- リテール店舗経営に必要な全ての情報が一元管理できていない中小企業が多数存在する
- 来店数や売り上げ予測、廃棄や仕入れの調整など、人の「勘」だけで運用しコストがかかっている

Solution

- 「現在の状態」と「過去のデータ」を組み合わせた分析で、1 時間単位で来客数を予測
- 店舗状況やスタッフとのコミュニケーション、過去データとその日の来客数や売上予測などを並べて表示
- 画像解析を用いた入店客の年齢性別データと、レジと連動した当日の売上実績をリアルタイム表示

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **レジ閉め作業やデータ収集作業に平均 60 分かかっていたものが、必要項目の入力のみになり、5 分へ短縮**
- **1 日の営業時間内のアイドルタイムを事前に把握、ほかの業務やポジションを割り当てて、アイドルタイムを 1/4 に削減**
- **オペレーションを合理化することでリソースにも接客にも余裕ができ、おもてなしの品質が向上**

旅行前から旅行中までをチャットボットがサポート

日英対応の、新しい観光ガイド アプリ「鎌倉 NAVITIME Travel」

株式会社ナビタイムジャパン

Challenge

- 普段の会話のように使えるチャット形式は、手軽に使えるためユーザーにとってのメリットが多く、満足度向上につながる
- 観光名所や食べ物の正式名称を知らないために、ユーザーは検索したくてもできないといった課題がある
- より自然な会話から、利用者の行きたい場所を提示するサービスの実現を目指した

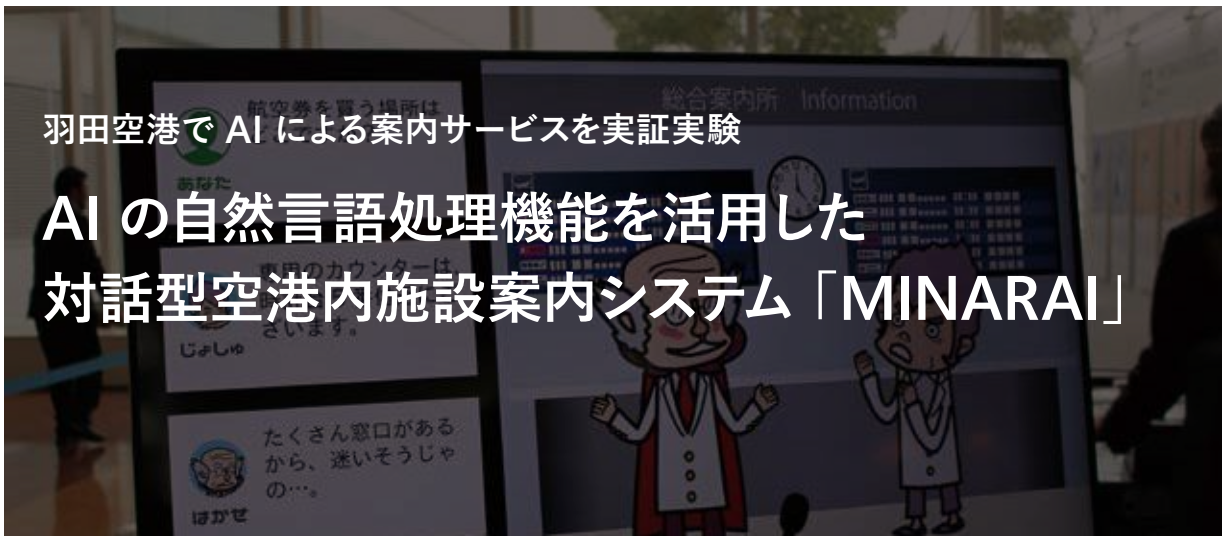
Solution

- 独自アプリへチャットボット UI を実装。テキストだけでなく画像検索機能も追加
- Microsoft Bot Framework と LUIS (Language Understanding Intelligent Service) を導入することでリードタイムを短縮
- AI の技術と自社の既存技術、それぞれの得意分野に活用して効果的なコラボレーションを実現

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **あいまいな表現や、写真による場所や食べ物などの検索、日本語と英語の混在など、よりフレキシブルな検索が可能になり検索結果の精度も向上**
- **チャットボットはアプリ内のトップページの次に多く使われており、操作性や利便性といったユーザーにとっての価値を提供し、ユーザー数も増加**
- **検索に使われている言語を分析して、その結果をもとに新しい機能開発を行うといった PDCA サイクルを回せるようになった**



羽田空港で AI による案内サービスを実証実験

AI の自然言語処理機能を活用した対話型空港内施設案内システム「MINARAI」

株式会社Nextremer

Challenge

- インバウンドが年々増加し、多様な文化を持つ顧客からのさまざまな問い合わせやニーズへの対応など、空港案内業務に多くのリソースがかかっている
- 案内所の数は限られており、ちょっとした質問などのために窓口まで移動することは顧客の負担にもなる
- あらゆる顧客にとって使いやすい直感的な操作性や、口語で話せる気軽さなど、誰にでも簡単に利用できるサービスが必要

Solution

- 自然言語処理機能を活用した AI 対話システムをデジタルサイネージに搭載し、「トイレはどこ？」「ATM はどこ？」など会話調で利用者の質問に回答
- 顔認識機能でユーザーの性別や年代を検出し、会話や観光情報のレコメンドに活用
- 話が聞き取れない場合など、会話の破綻を検出するエンジンを搭載し、会話が成立していない場合は遠隔にいる人間のオペレーターに引き継ぐ仕組み

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **簡易な問い合わせをシステム対応にすることで、複雑な問い合わせ対応に時間をかけられるなど、業務のセンタライジングが可能に**
- **遠隔地からのオペレーションも可能になり、労働力人口の減少による人手不足への対策になるなど、働き方改革に貢献**
- **高度な自然言語処理機能による多言語対応など、増加するインバウンドへ向けたサービス拡充や、顧客満足度の向上につながる**

AI で国際会議の意思決定を支援

Cognitive Services と Microsoft Teams を組み合わせた「外国語音声会議支援システム」

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

Challenge

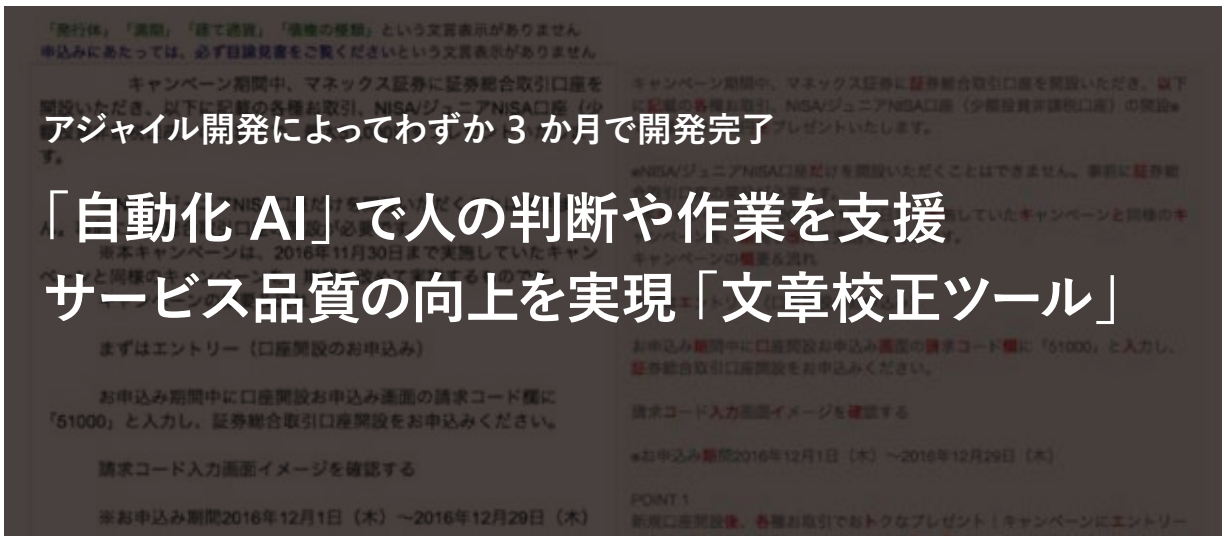
- あらゆる部門で拠点を跨いで英語を使った国際会議が行われているが、国によって発音や表現のニュアンスが異なり認識の齟齬があった
- 英語の解釈の確認なども含め、会議後の議事録作成に手間がかかっていた
- 既存市場の拡大、新規市場の創出をグローバル規模で加速するためには、意思決定の迅速化が不可欠

Solution

- 各国の発音を教師データとした学習モデルが容易されている、Cognitive Services の Speech to Text 機能を利用し、音声をテキスト化
- 社内用語など一般的ではない独自用語についても Custom Speech Service によって容易に学修させることが可能
- IP 電話をはじめとする既製の会議アプリからも音声入力が可能で、解析したテキストは業務 PC にくわえて Microsoft Teams でリアルタイムに表示

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **各国の英語のニュアンスの相違による、会議中の議論の中断や認識の確認が減少し、国際会議の密度が高まった**
- **少ない教師データで学習作業が進められるため、システム構築の取り組みに着手してからわずか 1 か月で AI モデルの初期構築を完了**
- **リアルタイムのテキスト化した情報から、Text Analytics と Power BI を活用した「人には気づけない」洞察を得ることができるようになる**



アジャイル開発によってわずか 3 か月で開発完了

「自動化 AI」で人の判断や作業を支援 サービス品質の向上を実現「文章校正ツール」

マネックス証券株式会社

Challenge

- Web ページやメール マガジンなどの原稿作成はクリエイティブ色の強い業務であり、人手が大半を占める
- 経験による個人差があり、誤字脱字などの校正確認漏れや、文法上の間違いなどのリスクがある
- 法令に基づいた表現で情報発信しなければならないが、細かなニュアンスや言い回しなど、文章のすべてを定義することは困難

Solution

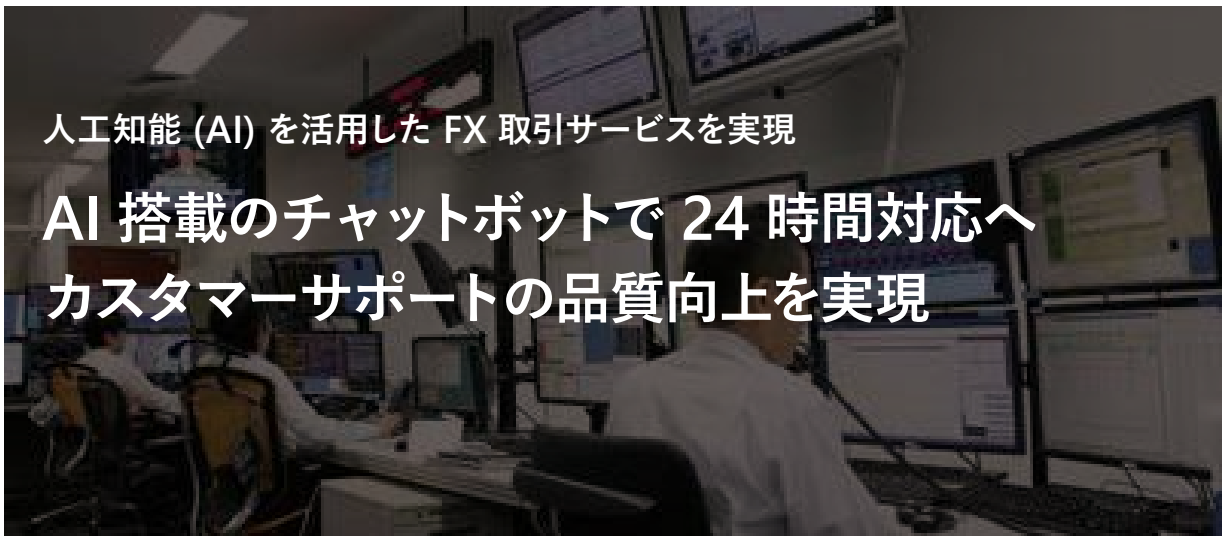
- 創業以来蓄積してきた約 4,000 の Web ページ、4,000 通以上のメールマガジンを「お手本」にして、オフィシャルな書き方をシステムに学ばせる
- 金融機関向けに特別に用意された契約変更プログラム「M248」を用意した Azure を選択し、高い水準のセキュリティを担保
- クラウド上のアジャイル開発によって柔軟なサイジングと迅速なモデル構築の進行を実現

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **わずか 3 カ月で文章校正をシステムに学習させてサービス インを実現したことで品質向上のリードタイムを大幅に短縮**
- **システムによる誤植チェックで品質向上するだけでなく、コンテンツ公開前の心理的負担を大きく軽減し、よりクリエイティブな業務に注力可能に**
- **クラウド上に構築したことで将来的に Emotion API や Bing Speech API などで機能拡張し、より一層のサービス品質向上を目指す**

パートナー　DATUM STUDIO 株式会社



人工知能 (AI) を活用した FX 取引サービスを実現

AI 搭載のチャットボットで 24 時間対応へ カスタマーサポートの品質向上を実現

SBIリクイディティ・マーケット株式会社

Challenge

- FX 取引の規模は年々増大し、取引に関するお客様からのお問い合わせも飛躍的に増加・複雑化している
- コールセンターの対応力、対応品質の向上に加え、場所と時間を問わず、迅速・簡便に対応できるサービスへのニーズが高まっている
- FX 取引のリスク管理の最適化・効率化を図り、お客様に安心・安全に FX 取引を行っていただくための取引環境の構築への取り組み

Solution

- 深層学習（ディープラーニング）機能を搭載したチャットボットを導入し、お客様からのお問い合わせにリアルタイムで対応
- 視覚、聴覚、声などの人間の自然なコミュニケーションを実現する Microsoft Azure Cognitive Services を実装し、有人対応と同等レベルのサービス品質を提供
- AI と機械学習を活用し、FX 取引のリスクを管理しながらお客様に安心・安全な FX 取引を行っていただく環境を構築

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **チャットボットの活用で、コールセンター業務をそれまでの 8 時間から 24 時間対応に拡大予定**
- **問い合わせ履歴を AI に学習させ、お客様の行動や心理を理解し、個別の口座、取引状況等を踏まえた応答品質で顧客満足度が向上**
- **取引実績に基づくビッグデータを蓄積し分析することで、FX 取引のリスク管理の最適化・効率化を図る**

「ランチ難民」「カフェ難民」を解消

AI を活用した飲食店の空席状況表示システム VACAN for digital-signage

株式会社 相鉄アーバンクリエイツ

Challenge

- ランチタイムには多くの店が満席になり、行列に並ばないと昼食が食べられず、空席のある店を探し回って時間が経ってしまう
- 飲食店が複数のフロアに分かれて配置されているため、空席がある店があってもなかなか見つからない
- 商業施設としての魅力を高め、より多くの人々に快適に過ごしてもらうことでリピートしてほしい

Solution

- 店内や店舗前にカメラを設置、カメラ画像をコンテナ上で稼働する AI で分析し混雑状況を判断、その情報を Azure Cosmos DB に蓄積
- 築盛記した情報を Azure Web Apps 上のアプリケーションによるデジタルサイネージへの表示に利用
- 配信されるコンテンツは、満員時は × の代わりに持ち帰りメニューの宣伝をするなどリアルタイムで最適化

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **デジタル サイネージに混雑状況を表示。さらに QR コードを読み込ませることで手元のモバイル端末でも表示可能になり顧客利便性が向上**
- **来客へのアンケートでは 88% が「便利になった」と回答、実証実験での高い評価を受け本格展開**
- **クーポンを表示させるなど配信コンテンツが増えることによってメディア化と売上向上が見込める**

パートナー　株式会社バカン

来店予測 AI の導入 5 カ月で過去最高売上を達成

ピークタイム予測で効率のよい人員配置を実現「TOUCH POINT BI」For 飲食、小売

ワンオータス株式会社

Challenge

- 団体ツアー客の影響もあってピークタイムが読みづらく、適正な人員配置ができずに余分な人件費がかかっていた
- メニューが多く準備に時間がかかり、提供までの時間が長いことによる低い回転率
- 少ない情報で判断する “カン頼み” で対応していたが、廃棄ロス、発注漏れなど在庫の適正化が困難な状況

Solution

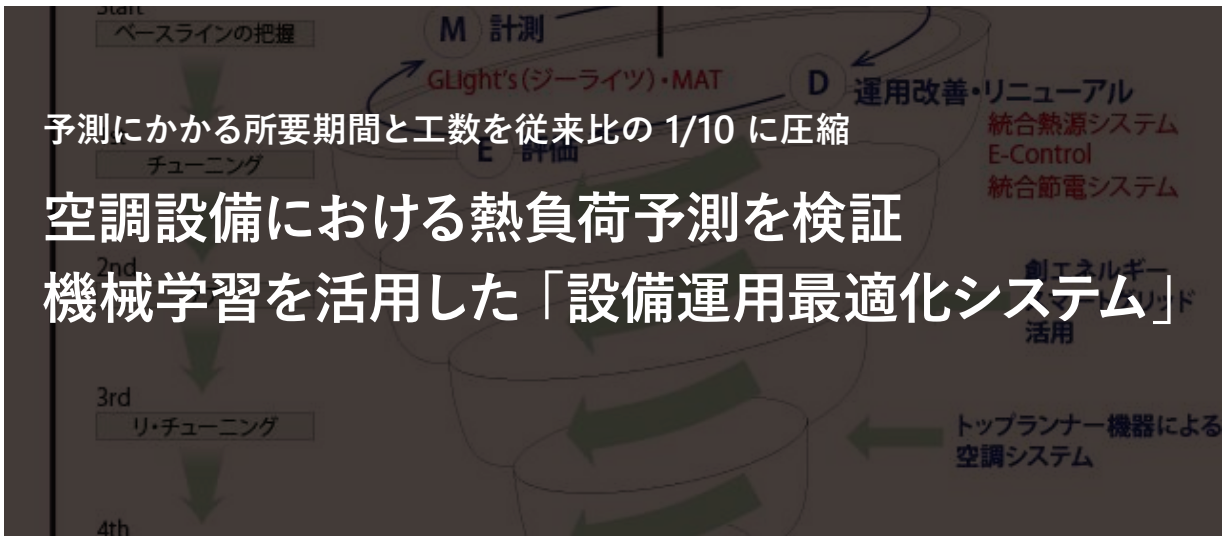
- 画像解析のデータを含めて 1 日約 125 項目の来客データを数値化し、AI で 1 週間 / 1 日 / 1 時間単位それぞれの需要を予測
- Face API と Emotion API を組み合わせた画像解析サービス『Aroba View Koro』を採用、来店客の性別年代、表情から満足度などを把握
- 予測的中率 90% 超という来客・需要予測ソリューションを開発、Power BI で視覚化

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **TOUCH POINT BI 導入から 5 カ月で、全国 1、2 の坪単価売上を争う複合商業施設において、売り上げ順位が大幅に向上**
- **定量的判断に基づく、人員配置の適正化や配膳スピード改善、回転率の向上を実現。新メニューの開発などに分析結果を活用**
- **分析によって予想される来客数および顧客単価などから、追加の設備投資額を回収期間を見据えて決定するなど、投資計画を明確化、事業展開を推進**

パートナー　株式会社 EBILAB　株式会社アロバ



予測にかかる所要期間と工数を従来比の 1/10 に圧縮

空調設備における熱負荷予測を検証 機械学習を活用した「設備運用最適化システム」

高砂熱学工業株式会社

Challenge

- 従来のデータ分析手法は『人による判断』に頼る部分が多く、属人化していた。工数も大きく、精度の向上がなかなか伴わない状況だった
- 建物の空調システムは立地や気象、建物の構造など千差万別で、個々の特徴に合わせた熱不可予測のソフトウェアを開発する必要があった
- 稼働環境をモニタリングするためのセンサー設置など、インフラ整備に大きなコストがかかっていた

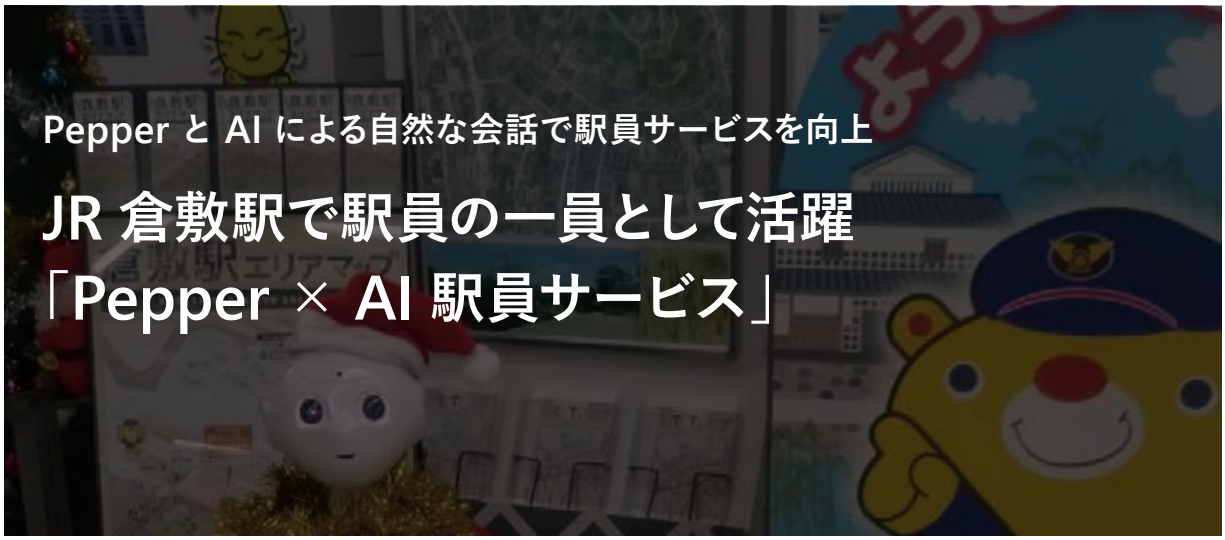
Solution

- 機械学習やディープ ラーニングのテクノロジーを活用し、短期間で精度の高い分析を実現
- クラウドベースにすることで、分析環境の構築やデータ収集における負荷とコストを削減
- 特徴量や分析アルゴリズムの変更が容易に行える Azure Machine Learning で、これまで経験や勘に頼らざるを得なかった部分を自動的に設計可能に

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **分析における所用期間と工数を、従来比で 10 分の 1 にまで圧縮。熱負荷予測の実用化へ向けて大きく前進**
- **これまでの分析では得られなかった、精度向上へ向けたあらたな知見を得ることに成功**
- **Azure Machine Learning は分析過程がオープンになっているため、精度向上に向けた調整が可能になり PDCA サイクルを回した分析が可能になった**

パートナー | ソフトバンク・テクノロジー株式会社



Pepper と AI による自然な会話で駅員サービスを向上

JR 倉敷駅で駅員の一員として活躍「Pepper × AI 駅員サービス」

株式会社JR西日本 / 株式会社JR西日本ITソリューションズ

Challenge

- 「Pepper」を使い、駅利用者向け案内サービスを提供していたが、これまではタブレットの操作など Pepper の操作に慣れていないお客様も多かった
- 事前にプログラムした単語や文章のみの聞き取りが限界だったため、言葉のゆれに対応できなかった
- お客様から駅員への問い合わせは類似したものも多く、対応にリソースがかかっていた

Solution

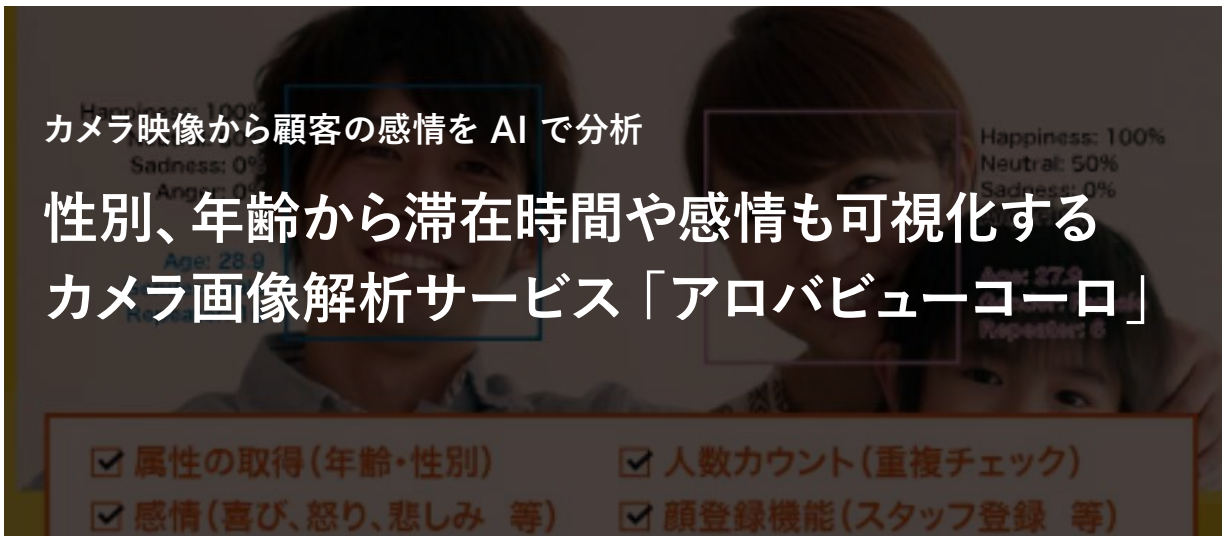
- Microsoft Azure Cognitive Services を活用し、Pepper がお客様との会話から質問の意図や内容を理解し、適切な案内・返答が可能に
- 3 か国語 (日・英・中) で観光案内や乗換案内などに対応し、増加するインバウンドに対応、自然言語認識で言いまわしのゆれにも反応
- Power BI を使用して、接客した人の属性など駅の利用状況を蓄積し分析

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **トイレの場所などよく問い合わせのある質問を Pepper に回答させることで駅員の負担を軽減**
- **遅延発生区間を検知しアナウンスしたり、質問するお客様がいない場合は観光情報をアピールしたり、お客様にとって有益な情報を発信**
- **接客した人の属性や問い合わせの内容などを分析し、顧客サービスの向上に展開**

パートナー　イサナドットネット株式会社



カメラ映像から顧客の感情を AI で分析

性別、年齢から滞在時間や感情も可視化する カメラ画像解析サービス「アロバビューコーロ」

株式会社アロバ

Challenge

- 来店数の多い日や時間帯、または年代など客層のデータは、経験と勘に頼っているケースが多い
- 正確な来店予測や顧客満足度を把握することで、人員配置や発注管理などのロスを削減し、店舗経営を効率化したい
- スタッフの接客に対する顧客の反応や、商品ディスプレイや販促物への注視時間など、来店客の反応を分析したい

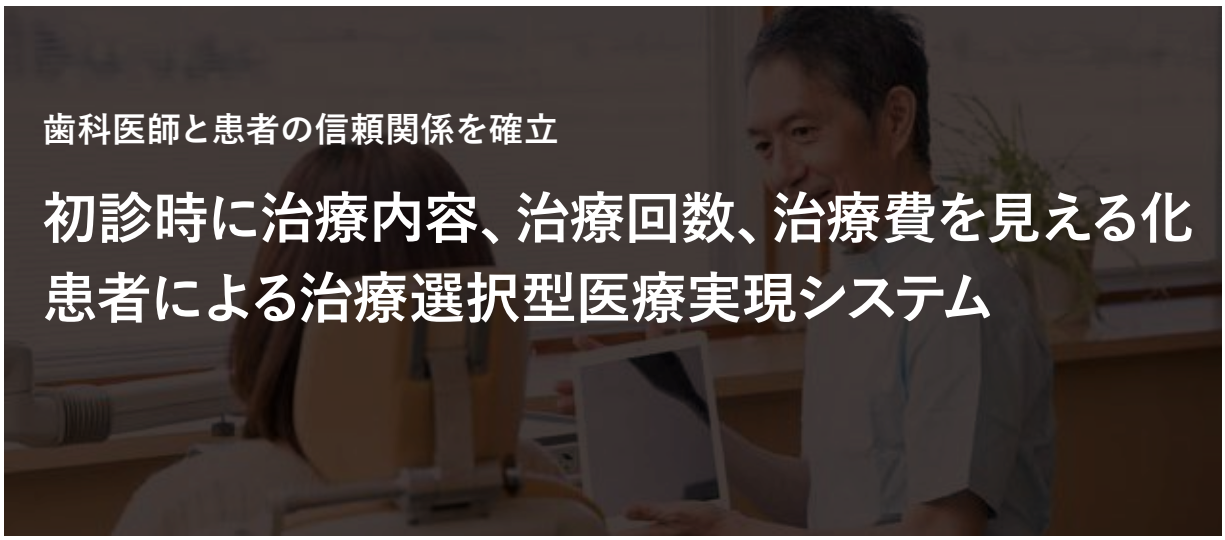
Solution

- カメラ画像を Microsoft Cognitive Service に送信し、顔認識と感情分析を実施
- 解析データを Power BI に送信し、クライアントの各種デバイスで解析結果をリアルタイム表示
- リアルタイムのデータをもとに、状況に応じた販促キャンペーンの展開や人員配置を調整。CSV 出力したデータを中長期的な経営分析に活用

Benefits　コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **正確な売上予測や顧客属性を把握することで、発注や在庫管理、人件費の無駄を削減**
- **表情から顧客満足度を解析することで、これまでクレームなどの「言葉」になっていなかった顧客のニーズを把握し、顧客サービスを向上**
- **デジタルサイネージや店内のディスプレイなどを見ている顧客の性別・年齢、閲覧時間やリアクションを計測し、マーケティングの効果検証が可能に**

アロバビュー評価版はこちら　https://www.arobaview.com/eval/



歯科医師と患者の信頼関係を確立

初診時に治療内容、治療回数、治療費を見える化 患者による治療選択型医療実現システム

株式会社オプテック

Challenge

- 歯科治療は“口腔内の手術”。患者が多くなると丁寧に説明できず、手術で重要なインフォームドコンセントが不十分だった
- 歯科の場合、患者が症状を理解し、治療方法を選択および決定する「患者主体の医療」まではとても手が届かないとみられていた
- 患者は、症状についての詳細や治療方法、通院の回数や費用などを把握できないため不安感と不信感が生じ、歯科医院を渡り歩き症状を悪化させてしまう

Solution

- Azure Machine Learning Studio を用いて開発した AI で、病名を入力すると、学習済みの膨大な治療計画から最適な事例を瞬時に探索・見える化する
- 見える化されたコンテンツを用いて、歯科医師や歯科衛生士が病状、治療内容、予定来院回数、治療費の概算金額などを患者に的確に説明
- 患者は口腔内の症状把握から治療の選択に至るまで主体的に治療に参加でき、歯科医師との信頼関係が生まれ、ヘルスケアへの意識が高まる

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **スタッフ全員が患者の治療計画を共有できるので、歯科医師による治療と歯科衛生士による治療説明を同時並行化し、治療品質と治療効率を向上**
- **治療計画が可視化され、かつ編集可能であるため、これまで大変な作業であったカルテ作成の効率が飛躍的に向上**
- **患者は治療計画による説明に続いて、自ら治療の選択と決定ができる「患者主体の医療」の価値に触れることで、口コミによる歯科医院の増患が加速**

製品の詳細はこちら　https://ssl.opt-net.jp/doc/AI-plan.pdf

AI の活用で映像素材の価値を最大化

映像資産管理・プレビューシステム「Join-View」

株式会社ユニゾンシステムズ

Challenge

- 映像や音声から文章を抽出する「文字起こし」の作業に大きなリソースがかかっている
- 大容量になる映像の共有は録画した DVD を手渡しするなどの手間と時間がかかる
- 外部環境からの映像プレビューや複数ユーザーでの共同編集が行えず、制作に時間を要する

Solution

- Cognitive Services の Speech 機能による音声解析により、元の映像から十数秒程度の遅れで、ニアリアルタイムの文字起こしを実現 (追っかけ処理)
- 大容量の映像データをセキュアに高速伝送可能な高速ファイル転送ソフト STORM®※ を組み込み、高速なアップロードとダウンロードを可能に
- ファイル共有やプレビュー共有機能に加えて、複数ユーザーによる映像へのアノテーション、コメント入力などの同時作業が可能

※ STORM® は株式会社 TBSテレビの登録商標です。独自の UDP 通信プロトコルは、株式会社 TBSテレビの特許技術です。

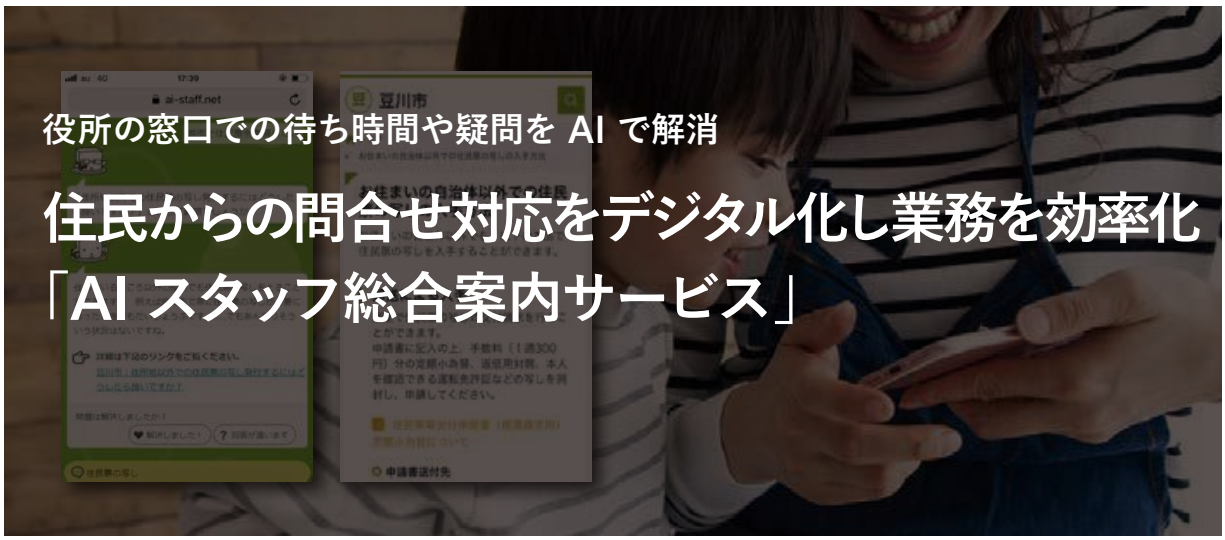
Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **映像素材の検索や文字起こしにかかる作業時間を大幅に削減し、業務を効率化。多言語にも自動翻訳が可能**
- **社内・社外・遠隔地からマルチ デバイスで、映像や画像ファイルをリアルタイムでプレビュー可能。また同時作業も可能なため映像制作を効率化**
- **映像素材をセキュアかつ高速に交換できるプラットフォームとして活用。メタ情報を登録することで素材検索が可能になり、管理の質を向上**

Join-View に関する
お問い合わせはこちら

https://www.unixon.co.jp/contact/about_products/



役所の窓口での待ち時間や疑問を AI で解消

住民からの問合せ対応をデジタル化し業務を効率化「AI スタッフ総合案内サービス」

株式会社三菱総合研究所、日本ビジネスシステムズ株式会社

Challenge

- 自治体職員の 1 日の業務内容は、部署によっては、電話や窓口における住民からの問い合わせや相談対応が業務時間の過半を占める
- いまや行政の情報提供も「スマホ対応」が求められるが、多くの自治体では対応がなかなか追いつかない
- 多くの住民は給付金や子育て支援、税額控除などの詳細を知らないため、そもそも検索されなかったり、何を検索していいのかもわからない

Solution

- Cognitive Services を用いた AI とのチャットによる、住民が知りたい情報を提供できる総合案内サービスを開発
- 機能や内容を標準化し、自治体間で共同利用することにより、自治体職員の負担を増やすことなくサービスを利用可能に
- 多くの住民が普段利用するチャットのように、友人と会話をするような自然なやり取りの流れで必要な情報にたどり着ける

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **問い合わせ対応にかかっていた多くの時間を削減できることで、本来の業務に充てる時間を創出**
- **複数の自治体でサービスを共同利用する「脱・自前主義」で、導入コストを削減しながら、AI の学習効果も高まる**
- **24 時間 365 日気軽にアクセスできる利便性と、簡単に必要な情報を得られるという利点で住民サービスを向上**

AI スタッフ総合案内サービスに関するお問い合わせはこちら | https://www.mri.co.jp/service/digital010.html

時間と手間をかけずに動画配信サービスを開始

クラウド型 動画管理・配信プラットフォームサービス「Bizlat® on Azure」

株式会社EVC

Challenge

- インターネットによる映像配信の需要が増加する中、ビジネス展開のためにはさまざまな機能が必要で、システム構築や運用に大きな負担がかかる
- 多様化する視聴環境への対応が求められるが、PC やスマートフォンなど、デバイスごとに必要な形式の動画ファイルを制作する必要がある
- 動画ファイル作成以外にも、ポータルページの作成やアップロード、視聴分析や課金管理など、さまざまな付随作業にリソースがかかる

Solution

- Cognitive Service により動画の音声を識別し、自動的に翻訳、字幕を作成。検索キーワードとしても利用し SEO 対策を自動化
- 視聴端末を識別して最適な配信方式で動画を配信。通信環境に応じたコンテンツの品質やサイズ切り替えを自動化し、快適な視聴環境を実現
- 映像配信システムに必要な機能群をソフトウェア パッケージ化し、構築と運用の手間を軽減

Benefits コスト削減 業務効率化 新価値創造

- **動画配信サービスを、短期構築かつ低コストで開始可能。Azure のクラウド環境でアクセス集中時のスケールアウトも容易**
- **動画配信にかかわる制作、管理、運用業務の負荷を軽減し、業務を効率化**
- **VOD だけでなくイベントやセミナーなどのライブ配信にも対応し、高品質な動画コンテンツ視聴環境を提供することで顧客満足度を向上**

Bizlat® on Azure に関する
お問い合わせはこちら

https://www.evc.jp/official/inquiry.html

社内のデータ資産をフルに活かし、検索効率の向上と利活用の最大化

AI ドキュメント検索ボット「LOOGUE BIGdocument」

ARアドバンストテクノロジ株式会社

Challenge

- オンプレミスや外部クラウドなど、点在したデータが増大し、必要なデータの検索に時間と手間を要してしまう
- さまざまな形式のデータが混在し、構造化されていないため、適切な検索結果が得られない
- 膨大な量のデータを整理するのに人的コストがかかる

Solution

- Microsoft Azure 上に蓄積された大量の非構造データを、Azure Databricks 上の LOOGUE の独自自然言語モデル生成処理を並列稼働させ高速分析
- Azure Search と LOOGUE の独自技術を連携させた自然言語検索により、大量データから適切な情報を抽出
- ドキュメント内の単語の関連性を解析してインデックス化し、カテゴリを自動生成することにより、高速検索を実現

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **チャットボットによる対話からドキュメントの関連性を解析することにより、大量のデータ群から必要なドキュメントを取り出すことが可能**
- **ドキュメント内の単語の関連性を解析してインデックス化し、カテゴリを自動生成することにより、高速検索を実現し業務を効率化**
- **データの自動集約機能により、オンプレミス環境のデータもクラウド上で一元管理が可能になるため、データ保存先の環境にとらわれない運用を実現**

LOOGUE BIGdocument に関するお問い合わせはこちら　https://loogue.net/bigdocument/contact.html

導入と FAQ メンテナンスの手間を最小化、最適なヘルプデスク自動化

AI 搭載チャットボットサービス「LOOGUE FAQ」

ARアドバンストテクノロジ株式会社

Challenge

- 社内ヘルプデスクやセールス支援、社員教育などの問い合わせ対応は手間と時間がかかり、回答精度にも担当者によりばらつきが生じる
- チャットボットによる FAQ システムを構築するにはシナリオ設計やメンテナンスなどに膨大な手間がかかるため、導入に踏み切れない
- グローバル人材の増加に伴い多言語対応が求められる

Solution

- 独自技術の AI エンジン LLDS を搭載し、煩雑なルールやシナリオ作成無しで Q と A の 2 列を作成するだけで簡単かつスピーディな利用開始を可能に
- 60 万語以上にのぼる独自辞書データベースに、ユーザー企業の専門用語を加え、オリジナル環境を構築し、質問に対する回答精度を向上
- Microsoft Cognitive Services による多言語翻訳機能を利用し、日本語の FAQ から事前の準備なしで多言語対応が可能

Benefits

コスト削減　業務効率化　新価値創造

- **チャットボット構築にかかる時間と手間を大幅に削減し、単語辞書のアップデート機能で運用を効率化**
- **Microsoft Teams など Microsoft Bot Framework との連携で、新たなインターフェースを用意しなくても社内に FAQ システムを簡単に実現**
- **充実したダッシュボード機能で問い合わせ内容や回答ログを分析し、QA の精度向上や新価値創造に貢献**

LOOGUE FAQ 無料トライアルはこちら　https://loogue.net/trial/form.php

デジタル変革に AI の活用を検討される方はこちら

https://aka.ms/AskAzure-JP

本リーフレットついてのお問い合わせ

本リーフレットに記載された情報は制作当時（2019 年 12 月）のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。
本リーフレットは情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。
製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。
■インターネット ホームページ https://www.microsoft.com/ja-jp/
■マイクロソフト カスタマー インフォメーションセンター 0120-41-6755（9:00 ～ 17:30 土日祝日、弊社指定休業日を除く）
※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。
＊記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
＊製品の仕様は、予告なく変更することがあります。予めご了承ください。

Microsoft
日本マイクロソフト株式会社
〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

1970-IP3