

アシスト、SaaS 横断検索 × チャット機能の AI アシスタント「Glean」で顧客サポート業務の高度化を実現

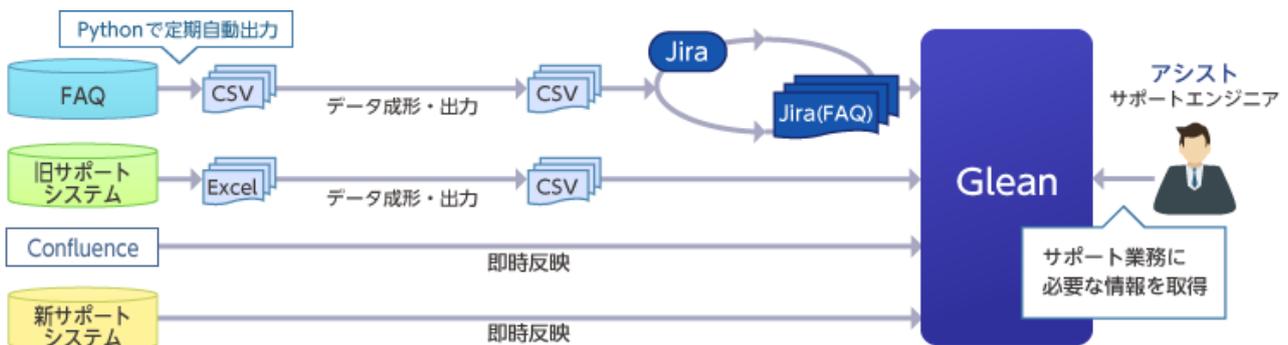
～ ChatGPT を利用した検証で難航していたセキュリティや回答精度の課題は Glean で即時解決し、カスタマーサクセスをより高い次元へ ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下「アシスト」)は、横断検索 × チャット機能の AI アシスタント「[Glean\(グリーン\)](#)」を活用した自社サポートセンターでの事例を発表します。

アシストのサポートセンターでは、主要取扱製品の利活用や課題に関して顧客企業から寄せられる年間 40,000 件以上の問い合わせに対し、約 200 名の専任体制にて対応しています。2023 年初めより、サポート業務の効率化・高度化、人材育成の加速化を図り、さらなる顧客満足度の向上を目指すための取り組みとして、ChatGPT の業務への適用を検証するプロジェクトを発足しました。

発足当初は、情報漏洩リスクの観点から、サポート業務に欠かせない社内ナレッジや顧客情報を利用できず、検証に用いるデータ範囲を顧客向けに公開している一部のナレッジに限定することとなりました。そのため、検証では当然のことながら ChatGPT の回答精度が期待を下回り、ハルシネーションも発生したことに加え、回答精度を上げるためにファインチューニングに取り組んだものの、工数がかかるばかりで期待通りの精度が得られずプロジェクトは難航しました。

2023 年 9 月に、アシストが顧客向けに販売している「Glean」に ChatGPT と連携した生成 AI 機能が追加されました。アシストでは Glean を自社でも利用しており、全社員 1,300 名が生成 AI を実践できる環境があったため、プロジェクトではこれまで使用していた ChatGPT から Glean に全面的に切り替え、実証実験を再開することにしました。プロジェクト進行を阻んでいた「情報漏洩リスク」や「LLM のファインチューニング」などの障壁は、Glean が標準提供するセキュリティ機能で即座に払拭され、複数ある SaaS への接続も社員のユーザー権限に基づいてデータを収集・回答を生成できることから、サポート業務に必要なナレッジを迅速にまとめて取得できるという大きなメリットを得られました。



また、通常業務の中で生成 AI を自然に使えるように、プロンプトの共有化や既存システムへの組み込み実装を進めて業務への融合も促進しました。これによって、顧客対応の初動に欠かせない顧客属性の基本情報や重要事項の把握・理解、サンプルコードの作成・修正、回答作成、施策の壁打ちなど、現場での利用が進んだ結果、2ヵ月後にはサポートセンターのエンジニアの 80%以上が Glean を業務に欠かせないツールとして認識するようになりました。Glean 導入後の効果には、社内にある情報やナレッジの検索網羅性の向上、過去の問い合わせ確認や顧客理解のための時間短縮、生成 AI による文書案の作成によって調査スピードや回答文作成スピードの向上などが挙げられています。

現在アシストでは、全社をあげて生成 AI の実践と Glean の活用に注力しており、本事例の他にも様々な部門で業務効率化・改善に成果が出始めています。これらのノウハウの蓄積により顧客企業の企業力向上に貢献できるよう、今後も Glean 活用を推進していきます。

■本事例の詳細について

●事例詳細

https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/information/ashisuto_glean_2024.html

●「ナレッジイノベーション 2024」イベント開催

アシストでは Glean の全社活用推進の一環として 2024 年 4 月に Glean 社内活用コンテストを開催し、最終応募事例総数 382 件中、本サポートセンターの事例が「最優秀事例賞」を受賞しました。この取り組みをリードしたプロジェクトメンバーが、以下のイベントに登壇して実践内容や効果を紹介します。

日時：2024 年 6 月 21 日(金)14:00~17:00

会場：赤坂インターシティ コンファレンス(東京都港区)

セッション番号：A-1(15:25~16:00)

タイトル：「AI 変革の舞台裏：アシストが取り組んだ実践的生成 AI プロジェクトの全貌」

申込 URL：<https://www.ashisuto.co.jp/pr/iok/knowledge-innovation-2024.html>

※ 本イベントでは Glean の開発元である米国 Glean Technologies, Inc.より創業者 兼 CEO の Arvind Jain 氏が来日し「社内横断検索と生成 AI で実現する未来の働き方」(セッション番号:SP-1)と題した講演等を行います。

■「Glean」について

●製品紹介

<https://www.ashisuto.co.jp/glean/>

●生成 AI 実践・Glean ブログ

https://www.ashisuto.co.jp/glean_blog/

■「Glean」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト ビジネス推進本部 マーケティング担当:古賀

URL：<https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/glean.html>

■プレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当:田口、曾根原、吉田

TEL:03-5276-5850

URL：https://www.ashisuto.co.jp/corporate/press_room/

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ プレスリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。