

KDDI エボルバ、社員 4,800 名を対象に生成系 AI の実務利用を開始 生成系 AI の理解・知見を養い、活用アイデアの創出へ

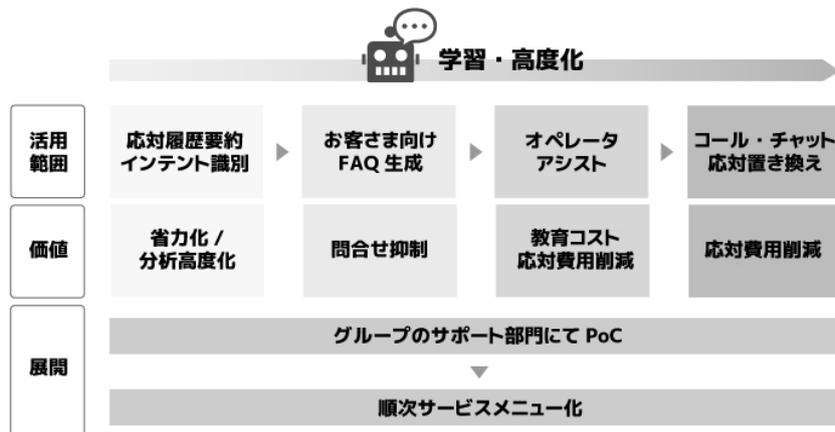
株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、約 4,800 名の社員を対象に、社内ネットワーク上で利用できる LLM（大規模言語モデル）をベースとした社員向け「KDDI エボルバ AI-Chat」の実務利用を 2023 年 7 月より開始いたしました。なお、社員向け「AI-Chat」は、情報漏洩リスクを回避するセキュリティを確保した環境を KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：高橋誠）の技術連携のもと独自開発しております。



KDDI エボルバでは、社員自らが技術に触れることでデジタルを活用できる人財を育み、提供サービスにつなげる「コーポレート DX」と「オペレーション DX」※1に取り組んでいます。このたびの社員向け「AI-Chat」は、「文章校正・推敲」「要約」「英訳・和訳」「データ整理」「機密情報を含まない会議議事録の整理」「デバッグを含むプログラミング・マクロの作成支援」に利用できるものです。これまで人的工数が発生した業務に活用することにより、業務効率化を図るとともに、LLM ベースの生成系 AI の理解を深め、期待どおりの回答を得るためのプロンプトの知見・ノウハウや、自動生成する回答の情報精度を見極める力を養い、社内や BPO・コンタクトセンター事業への効果的な活用アイデアの創出を図ります。

また、KDDI エボルバは、生成系 AI を活用した次世代コンタクトセンター開発に向けた KDDI のプロジェクトにも参画をし、既存のコンタクトセンターの業務プロセスを抜本的に見直し、生産性の向上とより良い顧客体験の実現に向けて検討を開始しております。

●生成系 AI を活用した次世代コンタクトセンター検討イメージ



KDDI エボルバは、社員向け「KDDI エボルバ AI-Chat」の実務利用とともに、カスタマーサポート領域で活用可能な生成系 AI のソリューション・サービス開発に取り組むことで「コーポレート DX」と「オペレーション DX」を一層加速させ、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスを実現するサービスの提供および、業務生産性と品質の向上を目指してまいります。

※1. 「コーポレート DX」とは、デジタル化推進による社内業務プロセスにおける自動化や社内業務の効率化の取り組みを指します。「オペレーション DX」とは、DX の活用によるコンタクトセンター・バックオフィスにおける品質と生産性向上の取り組みを指します。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。