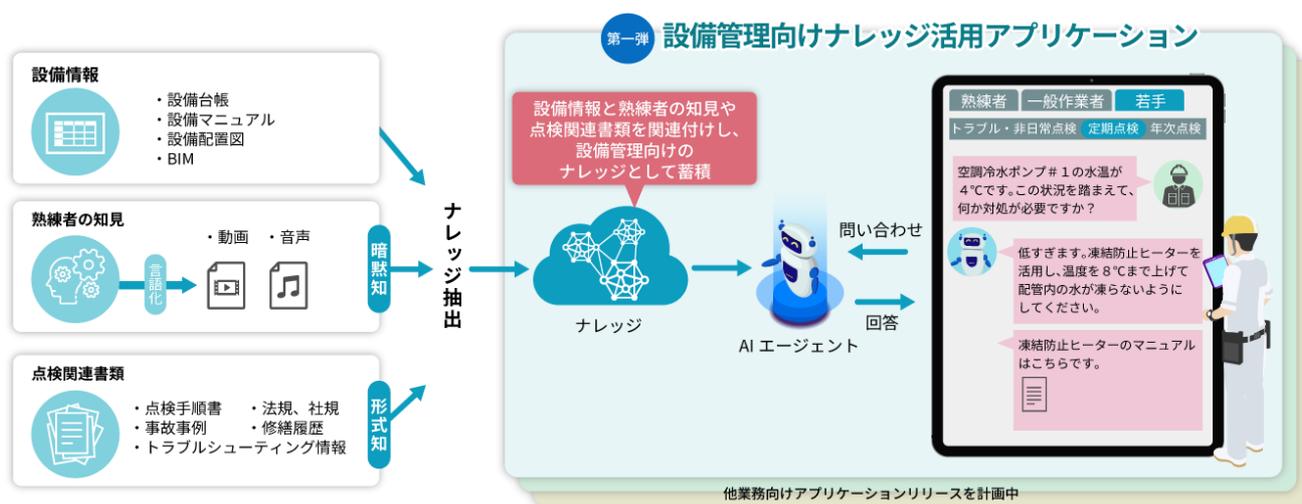


2026年3月4日
株式会社日立ソリューションズ

AI エージェント活用による「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」を提供開始

設備情報と熟練者の知見や点検関連書類を関連付けし、設備管理業務の効率化と技能継承を支援



「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」の概要図

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：森田 英嗣／以下、日立ソリューションズ）は、設備管理業務の技能継承を支援する「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」(以下、本システム)を3月4日より提供開始します。

建物や施設の設備管理業務では、作業手順確認に時間を要することや、熟練者の知見が十分に継承されていないといった課題があります。本システムは、設備情報と熟練者の知見や点検関連書類を関連付けてナレッジとして蓄積します。設備管理者はスマートデバイスを通じてAIエージェントと対話することで、管理対象設備に関するナレッジを効率的に取得できます。これにより、異常発生時の対応を迅速化するとともに、作業品質の標準化を実現します。

本システムの開発には、株式会社日立製作所と株式会社日立プラントサービスが共同開発した次世代AIエージェント「Frontline Coordinator - Naivy^{*1}」(以下、Naivy(ナイヴィー))を活用しました。また、カスタマーゼロ^{*2}として株式会社日立リアルエステートパートナーズでの実証を通じ、ナレッジの蓄積と活用による業務効率化および技能継承における有効性を確認しています。

今後も、「DX by AX toward SX」をコンセプトに、AIの活用を通じたDXをベースに変革を推進し、価値創出と持続可能な社会の実現に貢献していきます。

*1 メタパース空間で蓄積・生成される情報と現場でリアルタイムに発生する事象を効果的に統合・調整し、必要な情報を分かりやすく提供することをめざしたAIエージェント

*2 日立グループの広大な事業基盤を「最初の顧客」として新技術を先行導入し、有効性の検証で得た知見を顧客向けソリューションへ反映させる取り組み

「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」の特長

1. 設備情報とナレッジの関係性を踏まえた適切な回答を提示

本システムでは、設備情報と熟練者の知見や点検関連書類の関係性を定義して、ナレッジとして管理しています。これにより、一般的なキーワード一致とは異なり、設備情報とナレッジ間の関係性を踏まえた回答が可能です。

2. 習熟レベル、対象業務に応じた「パーソナライズ回答」が可能

利用者の習熟レベルや対象業務に応じて回答を最適化します。例えば、経験の浅い設備管理者に対しては、対応判断のポイントに加え、基礎知識や過去事例などの補足情報を含めた回答を行い、熟練者には判断に必要な要点を簡潔に提示するなど、利用者のレベルに応じた適切な回答が可能です。

3. 熟練者が持つ知見の明文化・ナレッジ抽出を支援

本システムの導入にあたっては、日立ソリューションズが熟練者へのヒアリングで得られた音声データをもとに知見を整理・明文化します。あわせて、顧客の現場業務で使われている用語を整理・定義し、業務標準として整備します。これらの情報と生成 AI を活用することで、現場の暗黙知をナレッジとして抽出・整備します。

今後の展開

日立ソリューションズは、今後も本システムの利便性向上を目的として、スマートデバイスの音声入力による問い合わせ機能や日報作成機能、継続的なナレッジ更新機能などの拡充を進めてまいります。また、将来的には本システムの仕組みを他業務領域へ展開し、熟練者が持つ知見の活用と定着に貢献していきます。

そして、日立グループ内での連携により、AI とデータに日立のドメインナレッジを掛け合わせることで社会インフラが抱える複雑な課題に挑み、お客さまと社会に最大の成果と価値を提供する次世代ソリューション群「HMAX by Hitachi」としての展開も視野に、取り組みを拡大していきます。

背景

建物や施設の設備管理業務では、設備に関するマニュアルや図面、トラブルシューティング情報などがこれまで個別に管理されていました。そのため、現場での作業手順確認や過去の類似事例の調査に手間と時間がかかり、生産性や作業品質に課題がありました。一方、設備管理者の実践的かつ高度な育成や、長時間を要する OJT による技能継承が課題となる中、生成 AI 活用への期待が高まっています。

日立ソリューションズは、製造業を中心とした現場業務で蓄積した知見と、日立グループが保有する熟練者の知見を体系化して開発した Naivy の技術を組み合わせ、本システムを開発しました。

株式会社日立リアルエースパートナーズ ファシリティ本部長 小池孝氏 からのエピソード

設備管理業務において、各拠点での現場ノウハウのサイロ化や属人性の解消、人口減少に伴う熟練者から若手へのノウハウ継承問題は、喫緊の課題の一つです。日立ソリューションズとの協創により、その課題解決を支援する「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」が開発され、今回製品化されたことを喜ばしく思います。日立リアルエースパートナーズでは、今後の設備管理拠点への導入を検討し、保守 DX の推進に取り組んでいきたいと考えております。

「設備管理向けナレッジ活用アプリケーション」について

https://www.hitachi-solutions.co.jp/onsite-knowledge/#a_onsite-knowledge_fm

日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまとの協創をベースに、最先端のデジタル技術を用いたさまざまなソリューションを提供することで、デジタルトランスフォーメーションを実現します。欧米、東南アジア、インドの各拠点が連携し、社会や企業が抱える課題に対して、グローバルに対応します。

そして、人々が安全にかつ安心して快適に暮らすことができ、持続的に成長可能な社会の実現に貢献していきます。

詳しくは、日立ソリューションズのウェブサイト(<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>)をご覧ください。

日立ソリューションズの AX の取り組みについて

日立ソリューションズグループは、IT 人材不足に備えた生産性向上、市場での競争力強化に向けて、「DX by AX toward SX」というコンセプトの下、国内外の拠点の従業員全員が AI や生成 AI、AI エージェントを活用し、高い付加価値を創出することをめざしています。

具体的には、AI エージェントや生成 AI を活用した開発のユースケース、よくある社内問い合わせ対応など、特定の業務向けのチャットボットが集約されたイントラの専用サイトも整備しています。また、活用促進に向けて、アイデアや事例を募集する全社コンテストも開催しています。

ソリューションに関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。