

AIを活用した取り組み

社内での活用事例

NTT西日本グループの生産年齢人口減少が見込まれる中、生産性向上と働き方改革を実現し、安定的な事業運営とより働き甲斐のある企業を旨とするため、NTT研究所、NTTグループ会社、他IT企業と連携し、AI等の最新技術の活用トライアルを実施して有効性を確認した上で、本格的に社内業務へ導入しています。

<本格導入事例>

◆AIを活用した契約書等のチェックによる審査業務の品質向上および効率化

概要	・契約業務において、必須項目の抜け漏れ確認、不利な（リスクのある）内容の有無の確認の作業に多くの稼働が発生していたが、AIの導入によりドキュメント審査を自動的に実施することで、審査品質向上かつ審査稼働削減を実現
特徴	・ひな型の構成や文章表現に依存せず、条文分析とポリシー審査が可能 ・自社事情や業界慣習を考慮した判断基準の設定が可能 ・審査対象の契約書等の記載条項から、自社で予め用意した契約書の雛形と比較し、リスクとなりうる記述の検出が可能
利用シーン	・営業等現場における契約書のチェック

◆AIを活用した問い合わせ数の予測によりプロアクティブな設備運営を実現

概要	・従来熟練者の経験に基づき予測していた、「故障受付数（コール数）」をAIを用いて分析予測 ・予測情報により日々の人員配置数等への反映を行い、プロアクティブな設備運営を実現
特徴	・過去のコール数データと気象データ（降水量、風速）等から 故障受付センター（113）へのコール数を予測 ・運用を通して継続的に精度向上を実施
利用シーン	・コールセンター業務のコール予測・人員の最適化

AIを活用した取り組み

NTT西日本グループの生産年齢人口減少が見込まれる中、生産性向上と働き方改革を実現し、安定的な事業運営とより働き甲斐のある企業を目指すため、持株研究所、NTTグループ会社、他IT企業と連携し、各種AI技術の活用トライアルと本格的な社内導入を進めています。

・AI技術の活用例

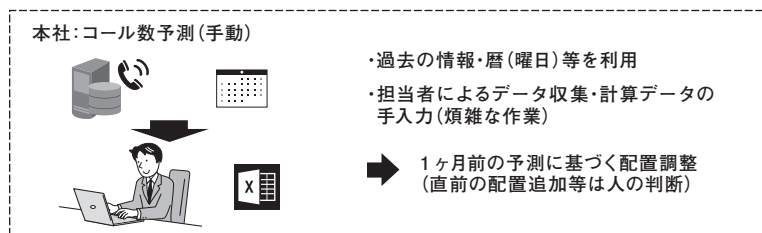
社内問合せ対応へのチャットボット・ドキュメント検索等の自然言語解析技術活用
 オンサイト点検における画像認識技術活用
 故障、工数対応の最適化を目指した機械学習・予測モデルの活用 等

社内での活用事例

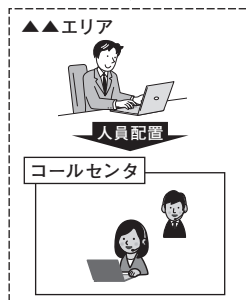
■災害時など刻々と変わる天候等に合わせ、故障受付センタの受付人員を最適に配置し、迅速な故障対応の実現を図るため、AI技術を活用した故障連絡（コール）・受電数の予測を実施

従来の業務

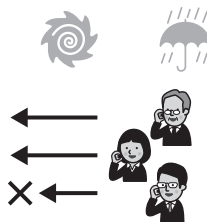
- ・個人の経験・ノウハウをもとにした予測計算（暗黙知）
- ・複雑な各種データの収集と手入力を手動で実施
- ・ひと月前の予測情報を元にした配置調整



配置計画の通知・調整

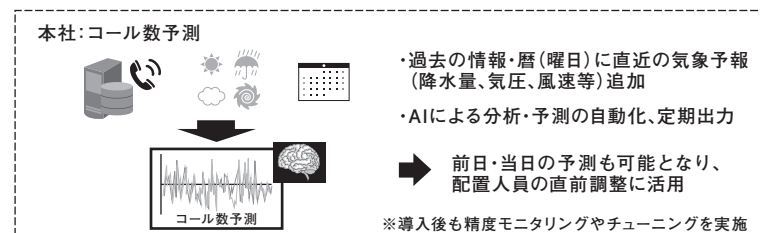


予期せぬ天候により故障が増加し、コールが繋がらないケース発生



AIによるコール数予測

- ・過去データの学習・分析によりノウハウをシステム化
- ・データ連携による分析・予測により自動的、定期的な予測出力
- ・直前の配置調整に前日・当日予測が活用可能に



配置計画の通知・調整

