

会 社 名 株 式 会 社 イ ン フ ォ ネ ッ ト
代 表 者 名 代 表 取 締 役 社 長 執 行 役 員 日 下 部 拓 也
(コード番号：4444 東証グロース)

インフォネット子会社のアイアクト、製品サポート業務の能率化に AI 検索と生成 AI を採用 ～ChatGPT と AI 検索「Cogmo Search」で情報を有効資産化～

株式会社インフォネット(本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員 日下部拓也、証券コード:4444、以下インフォネット)の子会社である、AI 検索「Cogmo Search(コグモ・サーチ)」を提供する株式会社アイアクト（東京都千代田区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、さまざまなセキュリティ・ソリューションを提供する株式会社ディー・ディー・エス（本社：愛知県名古屋市、代表取締役 社長執行役員：小野寺 光広、以下 DDS）のサポート業務において、AI 検索によるファイル検索と、検索結果を要約して解説を表示させる ChatGPT オプションのご採用をいただきました。



■採用の背景

セキュリティ・ソリューションを提供する DDS 様は、製品やサービスに対する顧客からの問合せ対応業務において、過去のサポート事案のメール履歴を有効利用するなど、ナレッジの集積やナレッジを業務改善に活かすことを進められていました。また、ChatGPT の登場により、生成 AI を業務改善に活用する場面がないかご検討されてきました。

その中で、ウェビナーを通じて、AI 検索『Cogmo Search』と ChatGPT 連携オプション機能の活用方法を知り、サポート業務に関する情報の検索精度を高めつつ、ChatGPT によりサポート回答を生成させる、という実用化に向けたトライアル（実証実験）を実施、複数の評価内容から今後、業務活用できる手応えを得て、上記サービスの採用に至りました。

■実証実験の概要と評価

AI 検索『Cogmo Search』と ChatGPT 連携オプションの対象データは、製品マニュアル、FAQ、過去のサポート事例の情報で実証実験を行いました。

実証実験では GPT-3.5 バージョンと GPT-4 バージョンも利用し回答生成を評価。両者の特性や、デ

ータ容量・利用料金などのバランスを検討いただけるデータ・情報を得ていただきました。結果、最適な業務適用範疇を実際の業務を通じて判断していくフェーズに移行することをご選択、検索対象の情報をより効果的になるように設定してご利用いただくこととなりました。フェーズ移行の背景には、AI 検索『Cogmo Search』の検索精度のご評価と、「Cogmo Search+ChatGPT 連携の内容や特性が理解できたことと、今後の活用方法を検討するためのデータ・情報を得ることができた。」と、何をどう改善すれば良いかを開示でき、判断いただける Cogmo ならではの ChatGPT 連携の仕組みがありました。

■AI 検索と ChatGPT オプションのイメージ図

①質問する

ChatGPTが参照した
文書リスト

②AI検索による ドキュメント検索結果

予め自動・定期登録された
マニュアルやFAQページ等の
ドキュメント検索結果が並ぶ

③ChatGPTが検索結果 ドキュメントから回答を生成

検索結果上位のドキュメントから回答を要約。
答えの概要が分かり、
検索結果や参照先から詳細が分かる

検索上位の文章を
要約して！

■今後の活用について

DDS 様ではまず、顧客サポート業務部門の中心メンバーで実際に利用され、業務適用の範疇を確定、Cogmo Search と ChatGPT 連携サービスの導入による、新しい業務の形を検討、来年度、さらに活用範囲を拡大、基幹システムとのスムーズなデータ連携を開発していくことを検討されています。

アイアクトも導入以降のご活用、スムーズな業務適用についてもご支援して参ります。

※本件が業績に与える影響は軽微ですが、今後公表すべき事項が生じた場合には速やかに開示いたします。

■「Cogmo Search（コグモ・サーチ）」

AI を活用したファイル検索エンジン。言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

URL： https://www.iact.co.jp/products/cogmo_search.html

AI で解決 Cogmo シリーズ URL： <https://cogmo.iact.co.jp/>

■株式会社アイアクト

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson 7 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

URL： <https://www.iact.co.jp/>

■株式会社インフォネット（証券コード：4444）

近年、様々な企業で取り組みの進むデジタルトランスフォーメーション。インフォネットでは、自社開発の CMS や AI（人工知能）関連技術を用い、Web サイト制作を通じて、業務効率、そして将来の事業変革へと繋がる、業務改善支援/Web マーケティング支援サービスを提供しています。自社内のプロフェッショナルなスタッフが、導入コンサルティングからデザイン制作、システム開発、導入後の運用支援まで、お客様の事業課題解決・事業成果創出を一气通貫体制で総合的に支援しています。

代 表 者：代表取締役 社長執行役員 日下部 拓也

所 在 地：東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウェストタワー2 階

設立年月日：2002 年 10 月 15 日

事業内容：Web サイト構築・CMS サイト構築・システム開発・AI プロダクト開発

U R L： <https://www.e-infonet.jp/>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社インフォネット IR 担当

E-Mail： investor_relations@infonet.jp