

2024
12

NISSAY | T vol.10
Insight



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

About NISSAY IT Insight



ちょっとした疑問の解消やアイデア創出に
私たちの経験から生まれた知見や見識を
お役立ていただきたい。

そのような思いを込めて
NISSAY IT Insightを発行しております。

めまぐるしく変化するビジネス環境の中、
束の間の一息にお読みいただけるよう、
多様な専門性を持つ弊社社員が執筆した、
バラエティに富んだコラムを様々な切り口で
お届けいたします。

コラム

01 NISSAY IT独自のデータ分析プロダクトの検討 3
「特定のデータ活用業務への適用(お客様向けアンケート業務)」

02 組織における生成AI活用の推進 6

03 問題プロジェクトから学ぶ チームビルディングの重要性 9

NISSAY IT NEWS 11

NISSAY IT独自のデータ分析 製品の検討

「特定のデータ活用業務への適用(お客様向けアンケート業務)」

販売チャンネルソリューション事業部
上席スペシャリスト 根本 嵩之

販売チャンネルソリューション事業部データサイエンスチームでは、データサイエンス関連の技術を活用したビジネスの検討・推進を行っています。まだ試作段階ではありますが、弊社独自のデータ分析製品の検討経緯や具体内容についてご紹介します。

はじめに

「データサイエンスの技術を活用したビジネス」というと、どういったものを思い浮かべますか。販売チャンネルソリューション事業部では、データサイエンス関連のビジネスを大きく3パターンに分類して各ビジネスに取り組んでいます(図表1)。今回は「データ分析関連の製品開発」についてご紹介いたします。

図表1 当部におけるデータサイエンス関連ビジネス

No	ビジネス	内容
1	データ分析支援 コンサルティング	・お客様の業務課題をデータ分析を通じて解決するための実務支援
2	データ分析関連 システム構築	・社内データを活用するための分析システム基盤の構築
3	データ分析関連 の製品開発	・NISSAY IT独自のデータ分析製品の開発

「データ分析関連の製品開発」の製品は、次の2パターンに大別できます：

- ①特定の業務やデータに特化した製品
(例：SNSデータ分析製品等)
- ②業務やデータの指定がなく、汎用的に使える製品
(例：ビジネスインテリジェンス/ビジネスアナリティクス製品等)

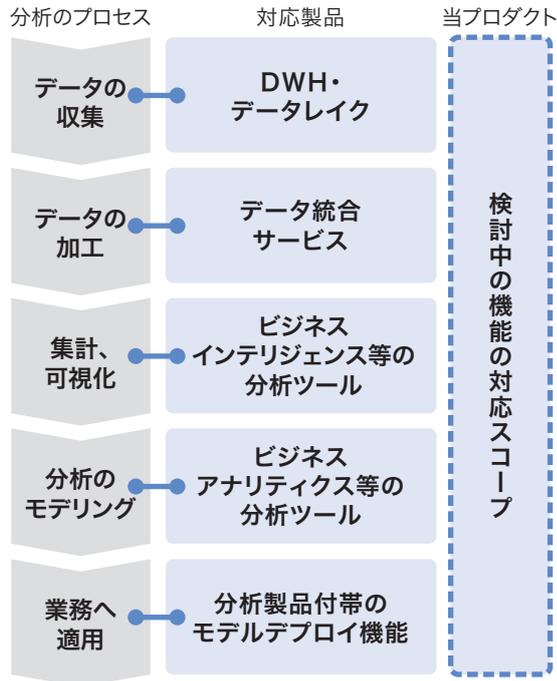
過去、私も①のパターンで、業務ドメイン知識があるコールセンターデータの分類ソリューションを製品化し、営業活動を行いました。しかし、特定の業務や分析プロセス(図表2)のみに特化すると適用業務が限られることや、効果がわかりづらいことが原因で製品化までは至りませんでした。

そこで、「データ分析支援コンサルティング」を行いながら検知した業務課題や現場のニーズを基にして、データ分析に必要な機能をひとつおり備えつつ、特定のデータ活用業務に適用可能なNISSAY IT独自の分析製品を検討しています。

当製品の特長と機能概要

当製品の特長は「データ分析に必要な機能がひとつおり揃っていること」と「特別なスキルがなくてもノーコードで分析が行えること」です。データ分析の流れと、一般的な製品の対応関係を整理すると、図表2のとおり、よく見かける製品は分析プロセスごとに製品が分かれており、それぞれ利用が必要です。

図表2 分析のプロセスと対応製品の整理



DWH(データウェアハウス):データを整理・蓄積するためのデータ管理基盤

データレイク:様々な構造のデータを格納できるデータ管理の仕組み

ビジネスインテリジェンス:収集した企業内データを可視化・分析するための仕組み

ビジネスアナリティクス:ビジネスインテリジェンスの分析結果を利用して経営や業務に役立つ洞察を得る仕組み

モデルデプロイ:機械学習モデルを本環境に統合し利用できるようにすること

以下より、当プロダクトの代表的な機能をご紹介します。

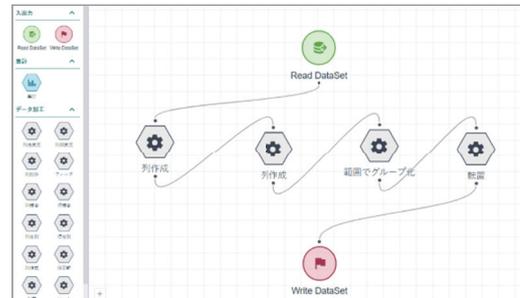
データの可視化

データ分析の最初に行う、欠損値や平均値など外観把握用の基本統計量を表示



データの加工

処理のアイコンを組み合わせることで、複雑な加工処理もノーコードで実施可能



データの分析・モデリング

プログラミングが必要な機械学習(AI)の分析モデルもノーコードで実施可能



特定業務への適用

金融庁は保険会社に「顧客本位の業務運営に関する原則」*1を提言し、より多くのお客様の声を業務に反映するよう求めています。保険会社においては、お客様の声を業務に反映すべく、お客様向けアンケートを実施し、以下のようなステップで業務改善のPDCAに取り組まれていると思います。

1. お客様の声を幅広く収集
2. 集めたデータから業務改善課題を分析
3. 社内に展開
4. 業務改善取組を実施
5. 1.~4.を繰り返し実施

しかし、PDCAの実施において以下のような課題が挙げられることが多いようです：

- 「2. 集めたデータから業務改善課題を分析」する際、どのような分析をすればよいかわからない(課題①)
- 「3. 社内に展開」する際、データの集計・レポート作成に時間がかかりPDCAサイクルをスムーズに回せない(課題②)
- 「5. 1.~4.を繰り返し実施」において、アンケートの再設計のために追加で深掘り分析を行いたいが、専門スキルが必要で難しい(課題③)

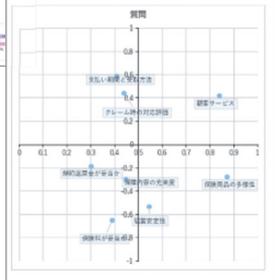
レポートテンプレート/ジョブ機能

上記課題①、②に対する解決策として、当プロダクトでは下記イメージの分析レポートのテンプレート/ジョブ機能があります。



アンケート分析に合ったテンプレート

2. 会社NPS
- 会社全体に対するNPSを上げるための優先取組項目
- 「支払期間と受取方法」、「クレーム時の対応評価」が優先改善項目
→ 支払にかかっている日数及び受取手段に関する他社比較等の追加分析



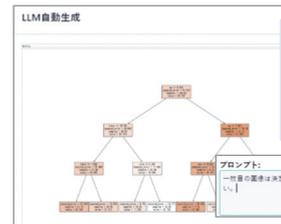
ジョブ機能でレポート作成を効率化



アンケート分析でよく行われる集計や少し凝った分析手法をテンプレート化しており、そのレポートを繰り返し作成するためのジョブ機能を具備しています。そのため、定型化されたレポート作成業務であれば効率化が可能です。

分析結果の解釈支援機能

次に、課題③に対する解決策として、前述したデータ分析・モデリングが簡易にできる機能に加え、大規模言語モデル(LLM)を活用した分析支援機能も実装しています。ローコードで分析、LLMによる解釈支援により経験が少なくの方でも分析が可能と考えています。



左図分析結果の読み解きをLLMに依頼

この図表は決定木モデルと特徴量重要度のグラフを示しています。

1. 決定木の構造
- ルートノードから始まり、複数の分岐を持つ階層構造に
- 各ノードには条件、サンプル数、平均値などの情報が含まれています。

分析結果から解ることをLLMが説明

最後に

前述のお客様アンケート業務への適用は1つの例ですが、今後は他の業務への適用や弊社既存プロダクトのデータ分析オプションとして提案できないか等、製品化に向けて検討していきたいと考えています。もしご興味がありましたら、弊社へご連絡いただければと思います。

出典

- *1 金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

執筆者プロフィール



生命保険会社の販売チャンネルアプリケーション、コールセンターシステムの開発に従事。現在は、データサイエンススキルを伸ばし、保険業務の知見を強みとするデータサイエンティストとして生損保向けのコンサルティング業務に従事。

根本 嵩之

販売チャンネルソリューション事業部
上席スペシャリスト

組織における生成AI活用の推進

公共年金事業部
コンサルタント 剣持 星二

生成AIが世界中で注目を集めるようになってから約2年が経過しました。この間、多くの人々がそれぞれに生成AIを取り入れ、その可能性を実感してきました。しかし、組織全体での効果的な導入となると、個人への利用推奨だけではなく、戦略的なアプローチと継続的な取組みが必要となります。本コラムでは、ワーキンググループで検討した生成AI活用促進の取組みをご紹介します。

生成AIの可能性と課題

2022年末頃に登場したWebサービス型テキスト生成AIは、その驚異的な能力で様々な業界に衝撃を与えました。ユーザーが簡単なプロンプト(指示文)を入力するだけで、人間が書いたかのような自然な文章を生成できる点が大きな魅力です。この技術は、文書作成、アイデア出し、情報整理など、幅広い業務での活用が期待されています。

しかし、生成AIを業務で効果的に活用するには、いくつかの課題があります：

●期待どおりの出力を得ることの難しさ：

例えば、ITの専門用語の解説文を生成しようとしても、意図した分量や難易度の文章がなかなか得られないことがあります。こうした経験から、早々に生成AIの利用を放棄してしまう人も少なくありません。

●適切な活用シーンの特定：

生成AIの自由度の高さゆえに、逆に業務のどの場面でどのように活用したらよいか判断に迷うことがあります。

●技術の急速な進化への対応：

生成AI技術は日進月歩で進化しています。新しい機能や性能向上を常に把握し、活用方法を更新し続ける必要があります。

ワーキンググループの立ち上げ

これらの課題検討をするために、生成AIに興味のあるメンバーが集まり、ワーキング活動として取り組みました。ワーキンググループでは、目的別に以下2つのチームを組成し、相互にコミュニケーションを図りながら活動を進めました。

●プロンプトテンプレート集の作成

当社のコンサルティング業務を想定した独自のプロンプトテンプレート集を作成するチーム

●生成AIの最新動向の調査・分析

生成AIの最新情報のトラッキングや新規活用可能性の検討を行うチーム

また、活動開始にあたり、まずは生成AIに対する理解の底上げを図るべく、以下のような取組みを行いました。

- ・生成AIへの理解度が異なるメンバーに向けた勉強会の実施
- ・基本的な概念や用語の解説
- ・簡単な使用方法の解説とデモンストレーション
- ・業務での活用事例の紹介

組織独自のプロンプト テンプレート集の作成

生成AIの利用障壁を下げて利用を促進させるためには、プロンプトのテンプレートの作成が有効であると考えます。当社のコンサルティング業務を整理し、独自のプロンプトテンプレート集を作成しました。プロンプトテンプレート集作成の利点は以下のとおりです：

●業務特性に合うユースケースの特定：

書籍やインターネットなどで一般に公開されているプロンプトテンプレートは、特定の組織の業務に最適化されていません。組織固有の業務や頻繁に発生する業務を特定し、それらにフォーカスしたテンプレートが必要です。

●プロンプトエンジニアリングの知識を組織全体で共有：

効果的なプロンプトを作成するには、プロンプトエンジニアリングと呼ばれる技術が必要です。しかし、全メンバーがこの技術を習得するのは現実的ではありません。テンプレート集を通じて、この知識を組織全体で共有できます。

●効率的な活用と成功事例の蓄積：

テンプレート集は、生成AIの活用シーンを具体的に示すガイドラインとしても機能します。また、成功事例を蓄積・共有することで、組織全体の活用レベルを向上させることができます。

テンプレート集の構成要素

プロンプトテンプレート集は、「ユーザーが自身の業務に適したプロンプトを容易に選択できること」「必要に応じてカスタマイズできること」を目的に、以下のような要素で構成しています：

●[テンプレート名]

プロンプトの目的を端的に記載します。

●[利用場面]

業務上のどのような場面で生成AIに何を出力させるかを記載します。

●[プロンプト]

生成AIに入力するプロンプトのテンプレートです。プロンプトエンジニアリングの基本的なフレームワークに基づいて記述しています。

●[出力例]

実際に試行して得られた出力例を記載します。これにより、ユーザーは期待される結果のイメージを掴むことができます。

図表1 組織独自のプロンプトテンプレートの例

テンプレート名	ヒアリングからの業務マニュアル書き起こし
利用場面	お客様からヒアリングした業務手順の雑多なメモを生成AIに整理させて、業務マニュアルを書き起こさせる
プロンプト	<p>#指示書 あなたはベテランの業務コンサルタントです。 あなたの部下がお客様からヒアリングした業務に関する以下のメモがあります。このメモから業務マニュアルを書き起こしてください。その際、業務マニュアルとして不足している情報があればそれをまとめて報告してください。</p> <p>#ヒアリングメモ 過去3ヶ月の売上データを基に、次回の発注数を決定。 夏のキャンペーンの影響で15%の売上増。 次回の発注数は特別なイベントがないため通常通り。</p>
出力例	<p>商品発注から受け取りまでの手順マニュアル</p> <ol style="list-style-type: none">1. 需要予測 過去3ヶ月の売上データを参照し、次回の発注数を決定します。 過去のキャンペーンやイベントの影響を考慮し、発注数を調整します。2. 仕入れ先の選定 現在の仕入れ先で問題がない場合は、そのまま継続します。 新しい業者からのオファーがある場合、価格や条件を確認し、適切な業者を選定します。3. 発注

生成AIの最新動向の調査・分析

生成AI技術は非常に速いペースで進化しています。この2年間だけでも、以下のような大きな進展がありました。

- ・応答品質の大幅な向上
- ・マルチモーダル化(テキストだけでなく、画像や音声の入出力にも対応)
- ・Webブラウジング機能の追加
- ・ナレッジカットオフ(AIが学習しているデータの最終日)の更新
- ・ハルシネーション(AI特有の誤った情報生成)の発生頻度低下

これらの進化により、以前は不可能だった活用方法が可能になったり、既存の活用方法がより効果的になったりしています。このような急速な進化に対応するために、以下のような取り組みを実施しました：

●最新情報トラッキング：

- 主要な生成AIサービスの更新情報の定期チェック
- 生成AI活用事例や解説ブログの情報収集

●プロンプトテンプレートへのフィードバック：

- 最新動向の調査・分析の結果をプロンプトテンプレート作成チームに連携

●新たな活用可能性の探索：

- 技術の進化に伴う新しい業務活用シーンの検討

専任チームでの対応により、組織として常に最新かつ最適な形で生成AIを活用できる環境を維持しています。

まとめ

今回ワーキンググループで検討した取り組みは、現在主流のテキスト生成AI以外の領域(例：画像生成AI、動画生成AIなど)にも応用可能と考えます。なぜならば、プロンプトを書き応答結果を得るといった基本的な仕組みは多くの生成AIで共通だからです。今後も技術の進化に合わせて、組織での効果的な活用方法を模索し続けることが必要です。

生成AIは私たちの働き方を大きく変える可能性を秘めています。しかし、その真価を発揮させるためには、組織的かつ戦略的なアプローチが必要です。皆様の組織でも生成AIの効果的な活用を推進されることを願っています。

執筆者プロフィール



入社以来年金関係のシステム開発、パッケージ導入、コンサルティング業務等に従事。
現在は公共部門のお客様のシステム調達を支援している。

剣持 星二

公共年金事業部 コンサルタント

問題プロジェクトから学ぶ チームビルディングの重要性

クラウドサービス事業部
チーフマネジャー 川西 康文

私はインフラ技術者として、入社以来20年近く様々なプロジェクトに携わってまいりました。なかには、いわゆる問題プロジェクトを立て直すための「火消し役」としての参画もございます。プロジェクトの立て直しは様々な痛みを伴うものですが、だからこそその多くの学びがあり、問題解消の光明が見えたとき、仕事を完遂したときの達成感はひとしおです。本稿では、こうした経験から得た学びを共有します。私の経験を、皆様の日々の業務遂行にお役立ていただけますと幸いです。

問題プロジェクトとは

システム開発は、最初に立てた計画どおりに実行されることが理想です。しかし、何かしらの事情により開発期間(時には予算)の遵守が困難となり、納期が遅延しかねない状況に陥ることがあります。このようなプロジェクトは一般的に「問題プロジェクト」と呼ばれます。

私がこれまでに経験した問題プロジェクトの特徴は次のとおりです。

- ・開発期間が長く、複数の委託会社が参画する大規模プロジェクト
- ・人海戦術的な対応が難しい高度な専門性が要求される
- ・顧客対応やマネジメント業務と設計や開発を同時に実行する、プレイングマネージャーとなりかねない体制

既に開始されているプロジェクトにおいてこのような特徴がみられる際は、自身の立場を固定せず、多角的な視点で、何事にも丁寧かつ真摯に対応するよう心がけています。

問題の火種はプロジェクトにより異なりますが、とにかく一つ一つ対処しないことには鎮火の糸口を掴むことも困難です。

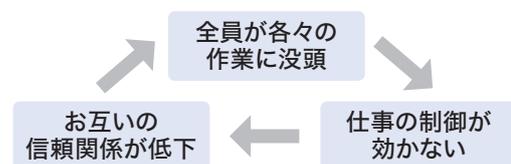
こういったことは、システム開発に限らず、あらゆる企業の多くのプロジェクトで生じうるリスクであると考えています。

問題プロジェクトで起きがちなこと

まずは事実確認と原因調査、その原因に対する打ち手の立案が、頭に浮かぶことかと思えます。しかしながら、実際はこのとおりという訳にはいかず、難しく険しい道のりを辿ることも多くございます。例えば次のような状況では、事実確認も困難です。

- ・マネジメント構造が脆弱であり、各自が本来の役割を果たせていない
- ・重要な情報が共有されず問題も山積み
- ・終わらない会議が恒常化

このような状況では下図に例示する負のスパイラルが起き、全員が人一倍の努力を注いでいるにもかかわらず問題解消の目処が立たず、特に責任感が強いメンバーに更なるしわ寄せが生じます。



チームビルディング

こうした状況を打破するために私が注力したことの1つに「チームビルディング」があります。チームビルディングの重要性は周知の事実ではございますが、私なりに大事と考え取り組んだことは次のとおりです。

- ・自らが信頼に足る存在であることを認知してもらえよう、プロジェクトの中に入り込み、何らかの成果を示す

そのうえで、

- ・ゴールやビジョンを共有してメンバー一人ひとりの士気を高め、一体感を醸成し、全体の能力を徐々に引き上げる
- ・役割を明確化し、責任感や主体性を促進することでリソースを最適に活用
- ・円滑なコミュニケーションと迅速な問題解決・意思決定にむけた強固な関係の構築

これらの実現には、進捗会議などの公式の場で協力関係を育むだけでなく、平時の声かけによる関係性の再構築も重要です。

取り戻した「信頼関係」

困難な状況において、不足していた役割を補ってくれる存在は、メンバーはもとより、お客様にとっても力強い存在ではないでしょうか。成功の鍵を一言で申しあげるならば、「お客様やプロジェクトメンバー間の信頼関係を取り戻せたこと」だと考えています。

プロジェクトは人と人の関わりで成り立っています。初心忘れるべからずとなりますが、どんなに苦しく厳しい環境下においても、お互いが「頼り合うべき存在」であることを忘れてはいけません。信頼関係を築くためには、メンバーの多様性を尊重し、サポートし合い、互いに敬意をもって接することが大切です。

カットオーバー後、「あなたとまた仕事がしたい」と言っていたら、これ以上の成功は無いのではないのでしょうか。

心にとどめたいこと

人と関わる限り、丁寧であること、真摯であることは極めて重要です。そのためにも、仕事においては次のことを心がけたいと、自省の念も込めて記載いたします。

マネジメントの構造を軽視してはならない。
脆弱な構造は早晚問題が起きる。

特にスポットで体制を構築する場合、チームビルディングや労いを怠ってはならない。
信頼関係と良い成果は直結する。

関係者に対して説明は尽くさなければならぬ。
勝手な解釈は不幸を生む。

本コラムが、同じような境遇の方の問題解決の一助になりましたら幸いです。

執筆者プロフィール



生命保険領域やグループ会社向けのインフラ開発・システム運用を10年以上経験。
営業組織での顧客折衝等の経歴も有する。
近年はインフラ領域のコンサルティングを推進。

川西 康文

クラウドサービス事業部 チーフマネジャー

NEWS 1

病院経営改善のための診療データ分析・改善実行支援で グローーム・マネジメントと協業体制を構築しました

2024年9月より、弊社NISSAY ITとグローーム・マネジメント株式会社(以下、GMMA)は、病院経営改善のためのレセプトデータの分析・改善実行支援における協業体制を構築しました。弊社

の経営情報分析システムとGMMAの全国32の医療法人、約5,000床規模の病院経営コンサルティングノウハウを連携し、両社の強みを活かした戦略的協業体制となります。

分析と実行支援の両輪で病院経営改善強化

近年、逼迫した病院業務において、複雑化している診療報酬改定に伴った病床転換や加算項目のシミュレーションの分析ニーズが高まっています。

GMMAはグロース市場に上場しているグローーム・ホールディングス株式会社(GMHO)の100%子会社であり、病院の経営・管理・運営の指導を事業として展開しています。具体的には、契約先の病院へ現場経験のある社員を派出させ包括的な経営改善を進めています。派出者がNISSAY ITの経営情報分析システムを基に改善案実行の旗振り役として病院の経営改善に寄与していきます。

NISSAY IT の詳細な分析×グローームが保有する病院の増収ノウハウ



・NISSAY ITの経営情報分析システムの特長:

病院経営の効率化と医療の質向上の観点から、レセプトデータ等を可視化し、院内の様々な部門や立場に応じた統計資料の作成、課題の抽出、解決策の検討が可能です。現在400以上の施設で利用されており、病床転換シミュレーション(患者別点数分析、ベッドコントロール運用分析)を約1カ月で実施します。シミュレーション結果を踏まえ、最短で増収に向けた現場の運用変更をハンズオン支援の中で改善していきます。

・GMMAの病院コンサルティングの特長:

病院の事務長レベルの運営やノウハウを持つコンサルタントが病院へ出向し、病院の職員として支援します。GMMAには金融や財務、法務、医事、不動産、人材採用など病院の経営に必須な知識を保有したスペシャリストのコンサルタントが在籍しています。また、グループ会社には医療機器等の卸会社があり、病院の安定的な運営や収益改善を包括的に実現できます。

福島県の復興支援活動の一環として「ふくしまマルシェ」を今年度も開催しました

NISSAY ITでは地域貢献活動の一環として、2022年から福島県の復興支援活動に参加しています。昨年度に実施した福島の物産展「ふくしまマルシェ」を2024年度も開催いたしました。

10月から11月にかけて、東京・仙台・大阪の各オフィスで開催した本イベントでは、福島県直送

の梨・シャインマスカットなどの果物や食料品、お酒などを販売しました。開催直後から大勢の社員が来場し、多くの品が完売になるなど大盛況となりました。

これからも引き続き、地域貢献活動に取り組んで参ります。

ふくしまマルシェの様子



保険会社・共済団体向けに対話型AIを活用した業務効率化サービス「MateChat」の提供を開始しています

2024年4月より、対話型AIを活用した保険会社・共済団体向けの業務効率化サービス「MateChat」(メイトチャット)の提供を開始しています。

「MateChat」は、保険会社・共済団体向けに大規模言語モデルを用いたチャット機能・企業内ナレッジ検索機能ソフトウェアです(商標登録済み)。

近年の対話型AI技術の発展に伴い、保険会社・共済団体においても業務効率化やコミュニケーションの拡大に向けて様々なビジネスシーンへの活用が期待されています。

一方で、『情報漏洩・セキュリティリスクの懸念』、『保険業界での活用事例が少なく、何に活用できるのかわからない』等の課題をよく耳にします。

このような課題に対して、当社は、簡単かつ安心して対話型AIを活用するための機能を搭載したアプリケーション「MateChat」を提供することで、お客様のビジネス変革を後押しします。また、2024年度下期にはクラウドサービスとしての提供を開始予定です。

発 行 ニッセイ情報テクノロジー株式会社
〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア
<https://www.nissay-it.co.jp/>

発行人 徳永 正志

編集人 橋本 滋美

問合せ先 コンサルティング事業本部
TEL : 03-6897-8861 E-mail : info@nissay-it.co.jp



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

