



仕事の仕方が大きく変わる

Azure OpenAI Service 活用ケース 4選

Azure OpenAI Serviceで 私たちの仕事は大きく変わる

Azure OpenAI Serviceは、Microsoftと、今ChatGPTで世間を賑わせているOpen AIが共同で提供するサービスです。

Azure OpenAI Service を利用することで、企業は、OpenAIが手がける、GPT-3.5、GPT-4（自然言語生成）、Codex（コード生成）など、数十億語で事前にトレーニングされた生成モデルにアクセスできます。

ハイレベルなセキュリティやコンプライアンス、強力な処理能力等、企業のビジネスニーズを満たすAzureのインフラストラクチャ上で実行されることが大きな特徴で、信頼性の高い環境下でAIモデルをトレーニングし、あらゆる業務に最先

端のAI技術を取り入れることを可能にします。

この資料では、Azure OpenAI Serviceの活用により、私たちの仕事がどのように変革していくのかを見ていきます。

目次



ケース 01 顧客サポート

人間に近く一貫した顧客対応を
24時間365日

04



ケース 03 システム開発・運用

システム開発からエラー対応まで
幅広くサポート

08



ケース 02 人材採用

応募書類のスクリーニングに
候補者とのコミュニケーションも

06



ケース 04 マーケティング

過去のマーケティング成果を分析し
効果的なコンテンツを生成

10



優秀なAIとオペレーターの協業で 顧客体験が1ステージ上のレベルに

オペレーター負担軽減 AIのサポートで業務を円滑化

Azure OpenAI Serviceは、GPT-3.5やGPT-4といった先進的な自然言語生成モデルを利用可能で、これらは自然言語を理解し表現する能力や文脈を適切に把握する能力に優れています。この結果、従来手動で行っていた業務を一部サポートすることでオペレーターの負担軽減に繋がられます。

さらに、大量のリクエストを同時に処理できること、学習データに基づいた一貫した情報を安定して提供できることもAIならではの強みです。

これにより、顧客の待ち時間を減らし、バラツキの無い情報を確実に提供することで、顧客満足度を向上させることができますでしょう。

しかし、AIは一部の単純な問題解決に適している一方で、複雑な問題や顧客の感情を察する必要がある対応が求められる場合等、人間の介入が必要となるケースもあります。AIと人間が果たすべき役割を明確にし、両者間の適切なバランスを維持することが重要です。

機能例 ①

サポート内容の要約文を自動作成

顧客の抱える問題や要求を正確かつ、簡潔にまとめた要約文を作ることができるため、オペレーターは最適な回答をしやすい。他、対応の引き継ぎをより円滑に行うことも可能です。

機能例 ②

対話内容から新規FAQを自動作成

過去の顧客コミュニケーションをもとに、新たなFAQを作ることができます。同じ問題を抱える他の顧客の自己解決を促し、業務の効率向上につながります。

機能例 ③

顧客との対話履歴をもとに 応対手順をナレッジ化

Azure OpenAI Serviceは顧客からの問い合わせ、オペレーターの応対をもとに、応対手順をナレッジとして作成することが可能です。オペレーターは、その手順を参考に、一貫性のある高品質な対応を行えます。

機能例 ④

顧客から寄せられたお問い合わせ の内容を解析しカテゴリ分類

顧客の質問内容やクレームを解析・カテゴリ化するこ
とで、商品やサービスの問題点、新たな顧客ニーズの把握に繋がり、今後の品質向上や商品/サービスの改善に活用できます。

応募書類のスクリーニングに 候補者とのコミュニケーションも

自社の採用基準に深く精通したAIリクルーターの力を借りて
採用業務の効率化と高度化を一気に推進

Azure OpenAI Serviceが持つ高度な自然言語処理と生成能力は、人材採用の領域でも大いに力を発揮します。Azure OpenAI Serviceは大量の情報を迅速に解析できるため、候補者の応募書類のスクリーニングを公平かつ高速に行うことが可能です。これによりAIが採用した人材はそのまま採用プロセスを通過し、AIが不採用とした人物のみの確認で良くなるため、人間の採用担当者は候補者のより深い見極めに時間をさくことができます。

さらに、Azure OpenAI Serviceの持つ高い対話能力を活用することで、候補者のエンゲージメントを向上させることも可能です。

例えば候補者からの質問に対する迅速なレスポンスやフィードバックの提供など、高度な対話スキルが求められるが故にこれまで人間しか取り行えなかった業務もAIに任せることが可能になります。

一方で、AIの採用業務への適用には一定の注意も必要です。人材採用には、バイアスの無い公平な判断やコミュニケーションが求められます。そのためには、学習データからもバイアスを排除し、公平性が保たれるよう適切に管理することが必要です。これにより、Azure OpenAI Serviceは、人材採用の業務を大幅に効率化し、組織の採用力を格段に高める強力なツールとなるでしょう。



機能例 ①

求人情報のスクリーニング

求職者のエントリーシートや希望条件を分析し、適切な求人情報とマッチングさせることができます。求職者が自分の希望に沿った求人情報を効率的に絞り込むのに役立ちます。

機能例 ②

就職支援業務サポート

学生のエントリーシートや面接対策をチャットでサポートすることも可能です。就職支援の業務効率化はもちろん、人に依存しない精度の高いサポートを提供することができます。

機能例 ③

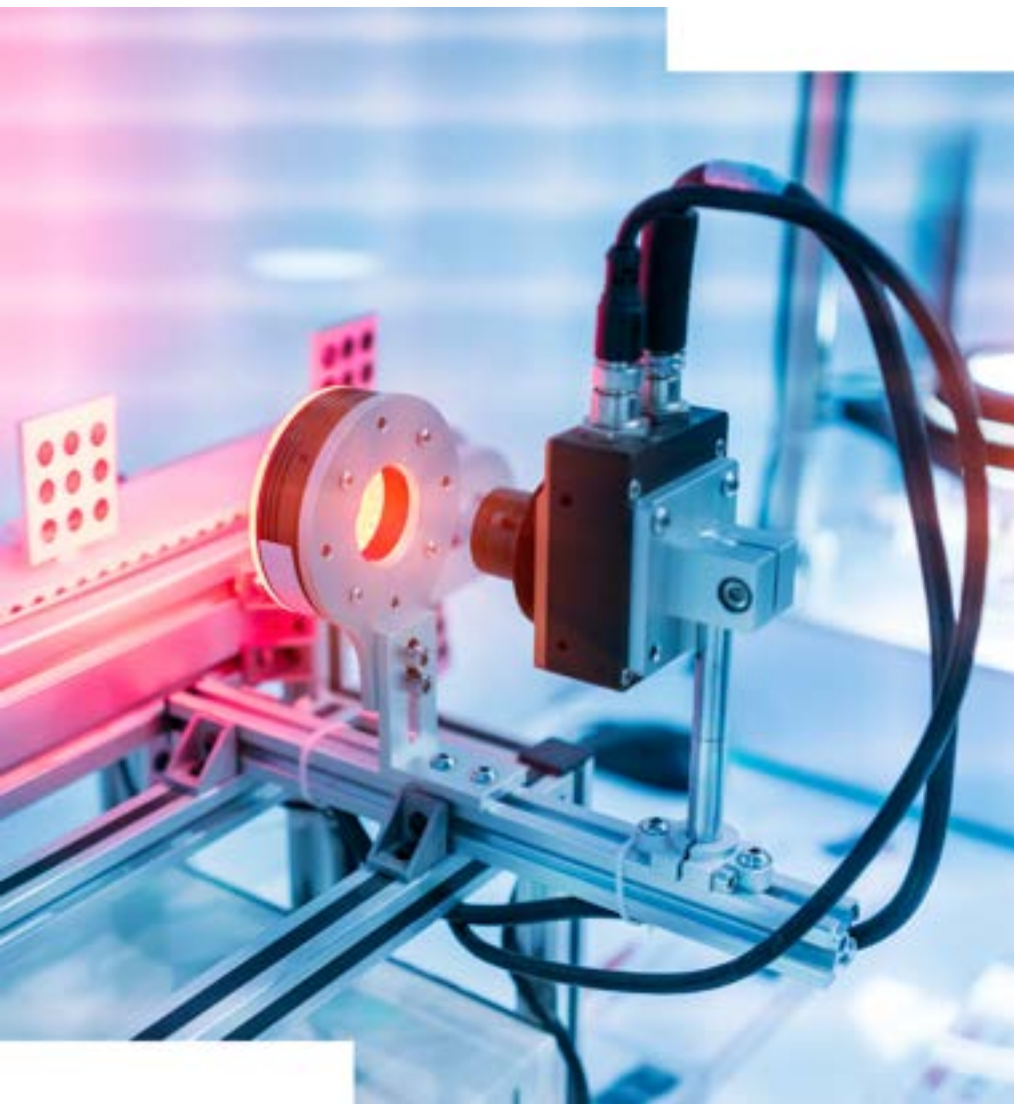
求人票や求人広告コンテンツの作成

Azure OpenAI Serviceは、採用に係るさまざまなコンテンツを作成することができます。自社の求める人材像を理解した上で、ターゲットとなる層に響く求人票や求人広告コンテンツを作成できます。

機能例 ④

採用活動支援の改善点整理をサポート

エージェント様が求職者からいただくフィードバックや評価データをAzure OpenAI Serviceがカテゴライズ・要約することができます。エージェント様においては、その内容をもとに就職活動支援において改善の余地がある点を整理・提案に利用することができます。



システムの開発から エラー対応まで幅広くサポート

膨大なプログラミングの知識で、開発・運用担当者を支援
コード生成やエラーの原因特定・解決策の提案も

Azure OpenAI Serviceの持つ高度な自然言語理解能力は、システムの開発・運用業務にも有用です。Azure OpenAI Serviceは、豊富なプログラミング知識を保持しており、人間の開発・運用担当者をサポートする役割を果たすとともに、システム開発の効率性・品質向上に貢献することが可能です。

また、AIによるサポートは、開発・運用時のトラブルやエラー発生時にも効果を発揮します。トラブル・エラーの原因を迅速に特定し、解決に向けた対応案やその手順を提供することができるため、力強いトラブルシューティングと円滑な業務の継続を実現する一助となり、開発者・運用者の負担

を軽減します。

ただし、AIはあくまでサポートであり、AIが生成するコードや提案する内容が常に正しいとは限りません。そのため、人間の開発者や運用担当者によるチェックや判断が依然として必要です。AIの提案やアドバイスを慎重に検討し、最終的な判断は人間の専門知識と経験に基づいて行うことが重要です。

AIが高いレベルで業務遂行できるよう人間がサポートすることで、より良いシステムの開発や運用、迅速なエラー対応を可能にし、企業全体の業務効率化へつなげることができるでしょう。

機能例 ①

開発業務支援

Azure OpenAI Serviceは開発業務におけるコードのバグの特定や修正にも活用でき、問題の説明やコードの一部を提供することで、関連するコードの修正案やデバッグのヒントを返すことができます。また、プログラムがきちんと処理されているかのテストコードを作成することで、より効率的に開発業務を遂行することも可能です。

さらにドキュメントの作成においては、コードからプログラムの説明文を作成することやプロダクトに関する技術的なドキュメントの記述のサポートに役立ちます。

これらで使用するコードはAzure OpenAI Serviceには保存されないため、安全に活用いただけます。

機能例 ②

顧客/事業担当者向けの レポート作成

高い自然言語能力を持ったAzure OpenAI Serviceは、専門用語や専門的な概念を理解した上で、正しい内容を保持したまま平易な表現に置き換えることができます。

この能力は、システムに関する専門知識がない人向けのレポート作成に役立ちます。

過去のマーケティング成果を分析し 効果的なコンテンツを生成

戦略立案からコンテンツ生成まで担うAIマーケターの力を借りて
高度なキャンペーン運用をより身近に

Azure OpenAI Serviceは、マーケティング業務の自動化・効率化を進める上でも極めて強力なツールとなります。Azure OpenAI Serviceは、過去のマーケティングキャンペーンのデータを分析し、どの戦略が最も効果的であったかを学習することができます。これにより、次に行うキャンペーンの成功確率を予測のうえ、最適なマーケティング戦略を提案することが可能です。

また、文章等のコンテンツを生成することができるのもAzure OpenAI Serviceの特徴です。記事、ブログやソーシャルメディアの投稿、広告コピーなどのマーケティングコンテンツの作成も担えるため、これらの

業務にかけていた時間と労力を大幅に削減でき、マーケティングチームは、より戦略的な業務に集中することができます。

Azure OpenAI Serviceがマーケティング業務を精度高く執り行うには、AIのモデルの継続的なモニタリングと調整が不可欠です。市場の状況や顧客の嗜好はスピーディーに変化するため、モデルもそれに合わせて更新する必要があります。これにより、AIはマーケティングチームの強力なサポーターになることができるでしょう。



機能例 ①

顧客にパーソナライズされた オファーや コミュニケーション

顧客の行動データや購買データを収集・解析した上で、顧客それぞれに最適化されたオファーやコミュニケーションを自動で生成。

高いレベルのマーケティング施策の実行をサポートできます。

機能例 ②

メディア・SNSや マーケティングコンテンツの 生成

企業がメディアやSNS、広告を通して発信するコンテンツを、企業のイメージや狙いに合わせて生成できるのも、高い自然言語能力を持ったAzure OpenAI Serviceの特徴です。

Azure OpenAI Serviceの力を借りることで、煩雑で多くの人手がかかっていたコンテンツ作成業務を効率化することが可能です。

機能例 ③

ランディングページ構成案の 生成

マーケティングの効果を創出する上で重要な役割を果たすランディングページの構成案もAzure OpenAI Serviceの力を借りて効率化・高度化できます。

業界の特性やランディングページの目的をプロンプト（指示書）で正しく入力することで、用途に沿った最適な構成のアイデアを提案することが可能です。

AIの能力を正しく理解し 新しい働き方を実現する

Azure OpenAI Serviceは、その卓越した能力により、我々の働き方を劇的に変革する力を秘めています。とはいえ、AIは万能ではなく、全ての業務を遂行したり課題を解決できるわけではありません。AIの持つ力を最大限に引き出すためには、その得意分野を理解し、人間とAIの間の役割分担をしっかりと定義することが重要です。

労働力の減少という課題に直面している現在、AIの力を巧みに活用し、より快適な日々を送る新たな働き方が求められています。人間、AI各々が最良の能力を発揮すれば、これまでに無いスピードと高

い品質の業務遂行が可能となり、私たちの生活はさらに豊かなものになるでしょう。

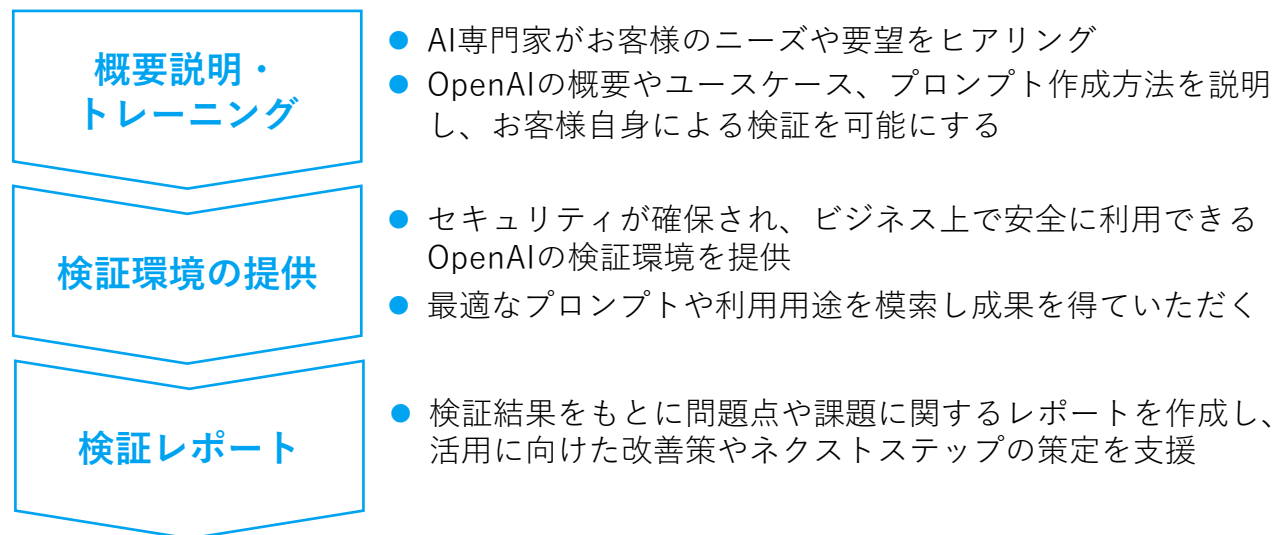
今回紹介した活用ケースは一例にすぎません。その他の業務でもAIが活躍できるシーンは多数存在します。ぜひ、本資料で紹介した内容を自身の業務に当てはめ、どのような変革ができそうか考えてみてください。AIの活用は無限の可能性を秘めており、それを活かすのはあなた次第です。

貴社に最適なAI導入を私たちJTPがご支援します

Third AIは、最適なAIを最適なコストで提供するAIインテグレーションサービス。
Azure OpenAI ServiceのAIテクノロジーを活用することで業務の効率化や人材不足の解消に貢献するソリューションを提供します。

Azure OpenAI Service活用に向けたPoC支援

検証開始前のトレーニングから検証環境の提供、活用案の策定までを包括的にサポート



※ PoCだけでなく、活用方針が決めりのお客様に対してはご要望に合わせてカスタマイズ可能な導入支援をいたします。

AIソリューション一覧

最適なAIを最適なコストで提供し、業務の効率化や人材不足を解消



お問い合わせ：<https://ai.jtp.co.jp/contact>