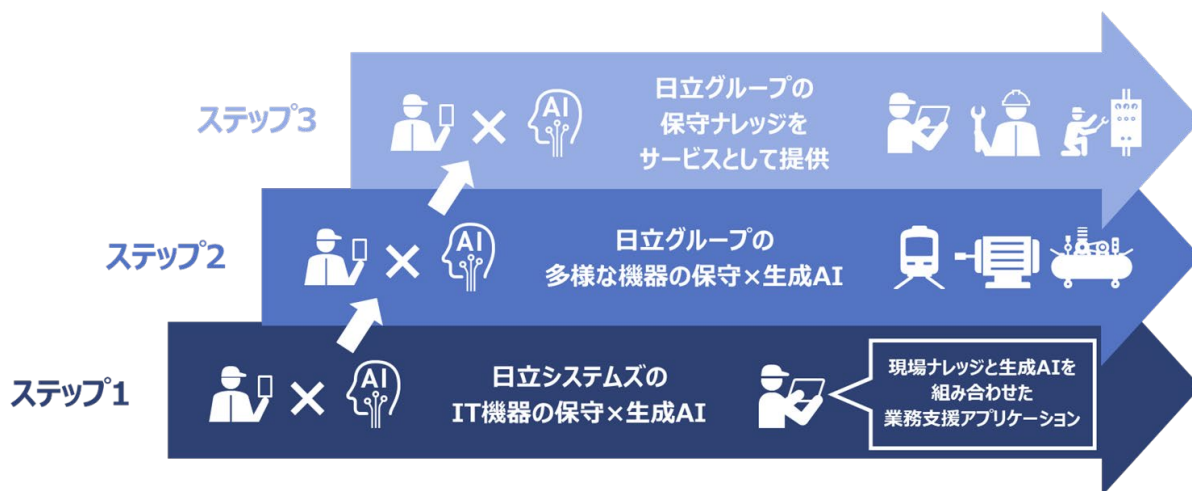


2024年10月9日  
株式会社日立システムズ

## 年間130万件のナレッジを活用し、保守業務で生成AIの実用化を開始

保守業界の人材不足解決のため、日立グループ保守ナレッジのサービス化に向けたファーストステップに着手



日立グループ保守ナレッジのサービス対象範囲

株式会社日立システムズ（代表取締役 取締役社長：柴原 節男、本社：東京都品川区／以下、日立システムズ）は、この度、保守業務に生成 AI を適用し、実用化を開始しました。これにより日立システムズが提供する保守業務の効率化に取り組みます。そして、今後、保守業界における人材不足や高齢化による技術継承の課題解決に向け、日立グループの保守ナレッジと生成 AI を掛け合わせて、フロントラインワーカーである保守エンジニア向けの業務支援サービス開発を推進します。

ステップ1として、2024年10月に日立システムズが担っているIT機器の保守業務において、生成AIを適用し、報告書の自動作成機能を実装しました。以降、順次適用範囲を拡張していきます。具体的には、年間130万件の蓄積した現場ナレッジと生成AIを組み合わせた各種業務支援アプリケーションを開発・適用し、保守エンジニアの技術継承と業務効率化に取り組みます。

ステップ2として、日立グループ内で保守を担っている各社と連携し、日立システムズがIT機器の保守業務を効率化する中で培った効率化のノウハウを、OT機器などIT機器以外の保守業務を行う日立グループ会社に提供することで、保守業務における共通的な業務を効率化します。

ステップ3として、日立グループ内で培ったさまざまな業種における「保守ナレッジ」×「生成AI」のサービスを提供し、人材不足や高齢化による技術継承の課題など保守業界全体の課題解決を図ります。

### ■背景

2030年にはIT人材が最大約79万人不足するとの予測を政府が発表<sup>1</sup>しており、保守の領域でも人材不足が深刻化しています。人材不足に伴う技術継承、業務効率化、人的ミス防止などが課題となっており、対策が急

務となっています。保守業界においては、各社での技術継承、業務効率化のために使用されるノウハウは蓄積されているものの、現状では業界全体としての情報共有や、各社の連携が難しいのが実態です。

\*1 出典：「第 1 回「第 4 次産業革命スキル習得講座認定制度（仮称）」に関する検討会資料 6「IT 分野について」（経済産業省）

## ■今回の取り組みについて

### 【ステップ 1】日立システムズの保守業務への生成 AI 適用について

日立システムズは保守業務の技術継承、業務効率化、人的ミス防止などの課題に対応していくため、生成 AI を適用し、人も IT も進化することで、これまで以上に保守業務を効率化します。

具体的には日立システムズの保守エンジニアが持つスマートデバイス内の保守アプリケーションに生成 AI を適用し、技術を継承、業務を効率化します。作業前に手順や危険ポイントを洗い出して一覧化するチェックシートの自動作成、保守現場で起こり得るミス・事故を写真から予測する現地 KY（危険予知）の自動化、熟練の技術をすぐに参照できる AI テクニカルサポート、報告書の自動作成などを生成 AI によって実現します\*2。

これにより、熟練技術者の持つノウハウを若手技術者に継承し、品質を底上げするとともに 1,100 時間以上/月の時間削減効果を見込んでいます。また同時に、IT 機器の保守業務における生成 AI 活用のノウハウも獲得します。

\*2 2024 年 10 月の段階では、報告書の自動作成機能を実装、2024 年度内にチェックシート自動生成と KY（危険予知）の自動化、2025 年度内に AI テクニカルサポートを実装します。

## ■今後の取り組み

### 【ステップ 2】日立グループの保守業務への生成 AI を活用したノウハウの提供について

日立グループには OT 機器など IT 機器とは異なる保守業務を行うグループ会社があり、それぞれの業界における専門性はあるものの、作業計画の作成や作業の割り振り、報告書作成など保守業務における共通的な業務が存在しています。そして、人材不足や技術継承、生産性向上などは業種を問わず保守業務の共通の課題となっています。保守業務を行うグループ会社間ではこれらの共通の課題についてこれまでも情報交換をしてきており、その一貫として生成 AI の活用も連携を進めてきました。

今後、社会インフラ分野におけるさまざまな設備や機器の保守サービスで豊富な実績と経験を有している株式会社日立パワーソリューションズと連携して、OT 機器など IT 機器とは異なる保守業務にて生成 AI による効率化の有効性検証を行います。

### 【ステップ 3】保守業界全体に向けた日立グループ保守ナレッジのサービス提供について

日立グループ各社の保守業務効率化において獲得したナレッジは、共通業務の効率化に加え、さまざまな業界の専門性を反映したナレッジとなります。このナレッジと当社の基盤サービス（マネージドサービスなど）を組み合わせることで、主に中小の保守ベンダー向けに提供することで、DX（デジタルトランスフォーメーション）に着手できていないベンダーも容易に技術継承・効率化ができるよう支援します。

One Hitachi でこれらの取り組みを推進し、保守業界における人材不足や高齢化による技術継承の課題を解決してまいります。

■関連するニュースリリースについて

生成 AI 活用による IT 自動化と構想力向上でお客様のビジネスイノベーションを協創

<https://www.hitachi-systems.com/news/2024/20240404.html>

■日立システムズについて

日立システムズは、強みであるさまざまな業種の課題解決で培ってきたお客様の業務知識やノウハウを持つ人材が、日立グループ各社やビジネスパートナーと連携し、One Hitachi で Lumada 事業を中心に展開することにより、お客様のデジタル変革を徹底的にサポート。日立グループのサステナビリティ戦略の下、環境・社会・企業統治を考慮した経営を推進することで、国連が定める持続可能な開発目標 SDGs の課題解決に向けた価値を創出し、企業理念に掲げる「真に豊かな社会の実現に貢献」してまいります。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

■お客様からのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ お問い合わせ Web フォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。