

HITACHI

日立システムズ

さらなるDX加速に向けて

～生成AIにおける日立システムズの取り組み～

AI活用推進エンジニアリング本部

三村 俊勝



三村俊勝 | Toshikatsu Mimura

- ・2016年よりインフラサービス管理に携わり、
IT部門として社内向けインフラサービスを提供・管理
- ・2022年11月にChatGPTが登場し、いち早くIT部門で検証を開始
- ・事業部横断のChatGPT検証プロジェクトを経て、
日立システムズ内で利用される生成AIサービス提供に従事
- ・現在は、AI活用推進をミッションに生成AI利用率の向上や
利用定着化を推進

Agenda

- 1 **OneHitachiによる社会課題解決**
-日立グループにおける生成AI事業方針・事例-
- 2 **営業プロセスへの生成AI組み込み**
- 3 **日立システムズの生成AI活用サービス**
- 4 **まとめ**

✓ OneHitachiによる社会課題解決

- 日立のIT/OTナレッジ×生成AIで、フロントラインワーカーの人手不足へ挑む
- 日立内での活用ノウハウを、お客さまへ提供 →社会全体の生産性向上へ貢献

✓ プロセスへの生成AI組み込みの重要性

- 生成AI利用環境を用意するだけでは、使われない&ビジネス成果は生まれない
→定着化/成果最大化に向けた、さまざまな工夫の必要性あり

✓ 生成AI活用サービスについて

- 業務に組み込むことで、“現場が使える” 生成AIへ



HITACHI

第1章

OneHitachiによる社会課題解決

デジタルテクノロジーを駆使した社会課題の解決とSociety5.0の実現

社会課題の例

2040年

- ・建設後50年以上経過する施設増加

国土交通省「建設後50年以上経過する社会資本の割合」

- ・国内労働供給1100万人不足

リクルートワークス研究所「2040年予測」

2050年

- ・生産年齢人口：5,275万人

(2021年から29.2%減)

- ・高齢化率：37.7%

(2021年から8.8%増)

労働人口不足という社会課題に対し、働き方を生成AIでサポート

オフィスワーカーやフロントラインワーカーの人手不足などの
社会課題解決に向けて、One Hitachiで推進

社会課題解決：生産年齢の減少、特にフロントラインワーカーの減少



製造業・小売・電力・鉄道・金融・公共ほか

お客さまへの価値提供

- ・ 日立社内で培ったIT活用のナレッジ・ノウハウの提供
- ・ 日立のAI技術を組み合わせたアプリ・サービス・基盤を提供

日立社内での生成AI徹底活用

- ・ 生成AIを徹底活用して、生産性を向上
- ・ 社内改革・実践を通じてナレッジ・ノウハウを蓄積

最先端の
AI技術



IT・OT
のナレッジ



プロダクト
・データ



人財育成



グループ全体に展開し積極的な利用を推進

- 日立グループ専用の生成AI「Effibot（えふいぼ）」
- 安心・安全・低コストで使える生成AIを提供
- グループ内にニーズの多い機能を順次追加し、利便性を向上

全社員向けの教育

- 活用のための各種勉強会を継続的に実施
- パートナーと連携した研修体系を整備
- 5万人以上のプロフェッショナル人財の育成をめざす

組織化・規約・ガイドラインの整備

- AI研究者や法務・知財など各種スペシャリストを組織化
- 規約・ガイドラインを公開し、リスク管理と活用の推進

活用のモニタリング

- 活用状況をダッシュボードを通じてモニタリング
- 組織・利用機能などを分析

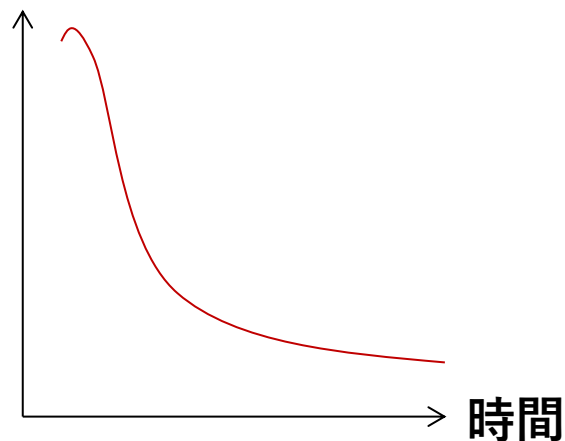
現状：活用している従業員はまだまだ少ない

日々活用する社員/そうでない社員の間で、業務効率や人財の成長に差が生まれやすい

社内環境のリリース後

リリース直後は、「とりあえず触ってみる」社員が多いが、数回アクセスして終わる場合が多い

利用者



利用者の割合

「全社員が活用できる環境」を整備していたとしても、活用している社員が少なく、1～2割に留まる場合も多い

日々活用する
社員
1～2割

まったく使ったことのない・
ほとんど使ったことのない
社員
8～9割

1. 経営トップ自ら社内外に向けたメッセージを発信し、経営改革に組み込む

- 「生成AIを活用し、2027年までにXXXの生産性を○割向上させる」

2. 業務プロセスの中に組み込む

- 企画、設計、調達、製造、販売、保守などの各プロセスやシステムに生成AIを組み込む

3. 日常業務の中にうまく組み込む

- メール・議事録・資料作成、翻訳、リサーチ、アイデア出しなどの日常業務でフルに活用する

4. 多くの従業員が利用しやすい環境に改善し続ける

- 「プロンプトの難しいテクニックを覚えなくても使える」、「社内用語がそのまま使える」など

5. 社内外に向けて情報発信し続ける

- 日々利用している社員からの情報発信、コミュニティの形成、研修や勉強会の実施など

生成AI活用の進め方

STEP1：準備

STEP2：実践

STEP3：浸透

めざす姿

経営目標の達成に向けた体制を構築し、人材育成、環境・ルールの整備により生成AIを利用開始できる状態に準備

生成AIの推進役による伴走の下、自身の業務に生成AIを適用し、業務効率化の成功事例を順次創出

社員自らが生成AIを利用する自走化へシフトし、単一業務から業務プロセス全体への生成AI適用により業務を変革

戦略

・ 経営トップによる目標設定

組織
/人材

・ 推進体制の構築【組織】

・ 教育の開催【人材】

プロセス

・ 業務の棚卸

・ コミュニティ/社内ポータル整備

基盤

・ 生成AI環境の導入 (検証用)

ルール

・ ガイドラインの作成

・ 社内制度の導入

・ 推進役/トップダウンによる活用促進

・ 業務への適用

・ 情報発信

・ 生成AI環境の導入(本番用)

・ データ整備

・ 法令規則の変更/技術革新等に応じたガイドラインの更改

・ 自走化の支援

・ 業務プロセス全体への適用

・ 業務(ユースケース)に適切な生成AI環境のカスタマイズ(アップデート)

・ データ基盤連携

生成AI活用の進め方

STEP1：準備

STEP2：実践

STEP3：浸透

めざす姿

経営目標の達成に向けた体制を構築し、人材育成、環境・ルールの整備により生成AIを利用開始できる状態に準備

生成AIの推進役による伴走の下、自身の業務に生成AIを適用し、業務効率化の成功事例を順次創出

社員自らが生成AIを利用する自走化へシフトし、単一業務から業務プロセス全体への生成AI適用により業務を変革

戦略

・ 経営トップによる目標設定

組織
/人材

・ 推進体制の構築【組織】

・ 教育の開催【人材】

・ 推進役/トップダウンによる活用促進

・ 自走化の支援

プロセス

・ 業務の棚卸

・ 業務への適用

・ 業務プロセス全体への適用

基盤

・ コミュニティ/社内ポータル整備

・ 情報発信

・ 生成AI環境の導入 (検証用)

・ 生成AI環境の導入(本番用)

・ 業務(ユースケース)に適切な生成AI環境のカスタマイズ(アップデート)

・ データ整備

・ データ基盤連携

ルール

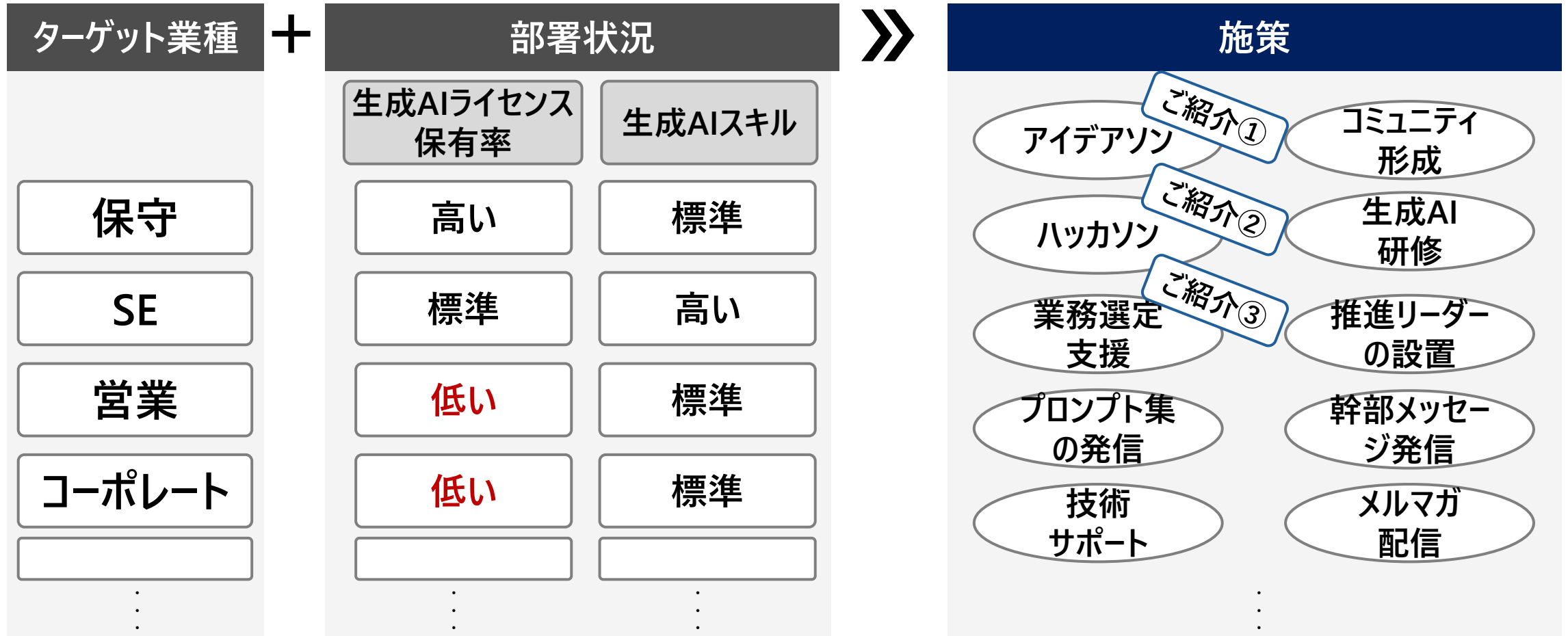
・ ガイドラインの作成

・ 法令規則の変更/技術革新等に応じたガイドラインの更改

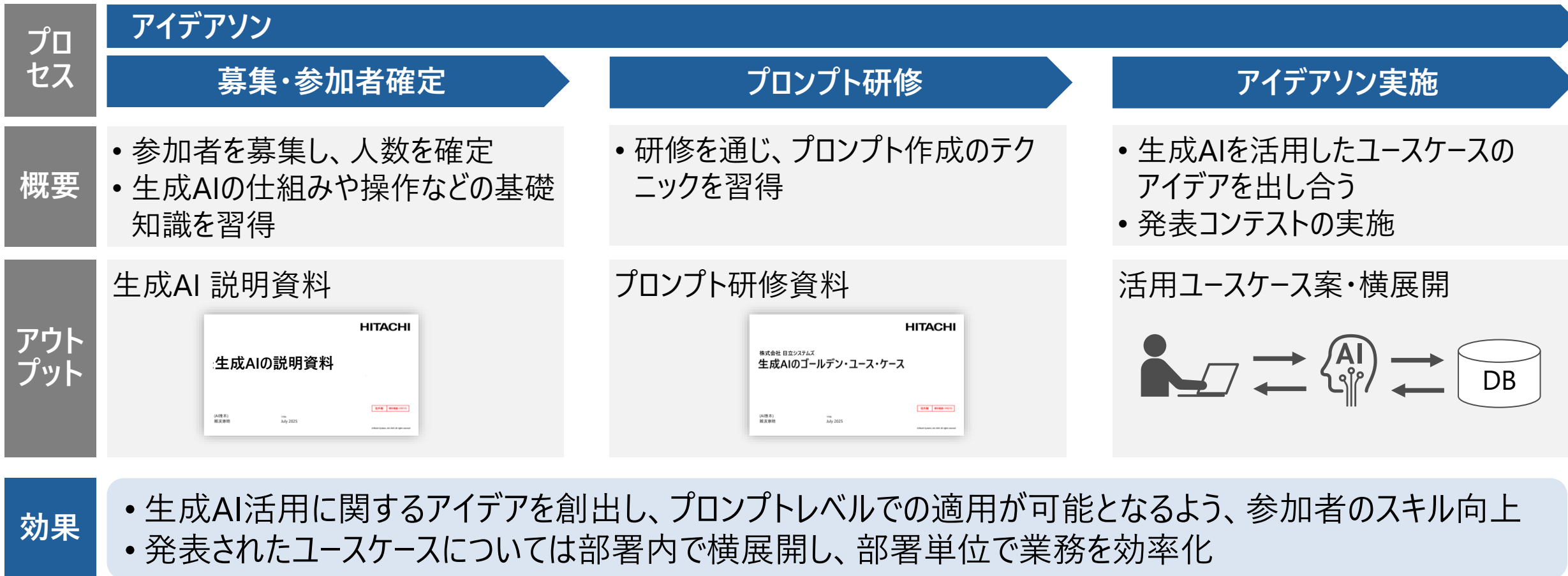
・ 社内制度の導入

プロセス組み込みにおける考え方

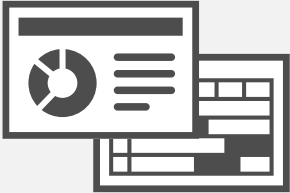


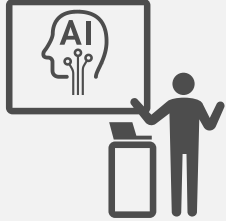
生成AIをプロセスへ組み込むためには、ターゲット業種選定と、部署ごとの状況を踏まえ、施策の検討が必要 → 本日は3つ施策を取り上げてご紹介します



生成AI のスキルが標準的な部署を対象に、
生成AIで実現できそうなアイデアを現状の課題を元に企画・創出する



生成AIの活用経験が豊富な部署を対象に、自社の効率化や品質向上に貢献する生成AIのアイデア実装とコンテストを実施

プロセス	ハッカソン			
	募集・参加者確定	研修・アイデア出し	アイデア実装	発表会
概要	<ul style="list-style-type: none">ハッカソンの企画テーマの決定参加者を募集	<ul style="list-style-type: none">ローコードツールの活用方法について研修を実施業務課題を洗い出し、解決したいアイデアを出す	<ul style="list-style-type: none">ローコードツールを活用して、試作品を開発	<ul style="list-style-type: none">試作品のプレゼンテーションとデモンストレーションを実施
アウトプット	イベント企画書 	アイデア一覧 	アイデアの試作品 	最終発表資料 
効果	<ul style="list-style-type: none">アイデアを実装する経験を積むことで、自らアイデア出しや簡易実装まで実施可能なスキル習得ハッカソンで生まれたアイデアが、事業化の足がかりとなる可能性もあり			

どの業務に生成AIを使って良いか分からない部署を対象に、ワークショップを通じ、
“どの業務で生成AIを活用するか”具体化する

プロセス 業務選定支援 (当社のお客さま向けサービス)

- 概要**
- 業務の棚卸し/適用業務の選定**
 - 業務の内容や課題等を可視化し、生成AI適用業務を選定
 - ユースケースの創出**
 - ワークショップ形式にて、選定した業務に生成AIを適用した際のユースケースを具体化
 - 結果報告・ロードマップ作成**
 - 本取組みの結果および、今後の生成AI活用に向けたロードマップ案をまとめ、役員や幹部に報告

アウトプット

業務の選定結果

業務/プロセス	業務名	作業名	対象	担当部署	利用ツール (得意、得意)	利用システム
業務選定	業務棚卸し/業務作成	方針検討/業務作成	中間地点での情報部門の計画完成後の	情報部	- 各種レポート [PDF] - 採算表 [Excel]	- Sharepoint (共有フォルダ)
		案件打合せ	情報部において、情報部内打合せを行う	情報部	- 情報部資料 [PPT] - 情報部資料 [Excel]	- Sharepoint (共有フォルダ)
		業務打合せ	情報部において、人事総務部内で打合せを行う	情報部	- 情報部資料 [PPT] - 情報部資料 [Excel]	- Sharepoint (共有フォルダ)
加工業務	受注/代書業務対応	代書業務受付/社内への取次	代書業務受付/社内への取次を行う	総務部	-	-
		申告発行/納税対応	申告発行、納税対応を行う	総務部	- 各種届出 (届出書、申告書、会議票、会議簿)	- Outlook (メール)

生成AIのユースケース

結果レポート

- 効果**
- 実際の業務課題に即したAI活用が可能になることで、導入後の成果が出やすくなる
 - 結果報告・ロードマップ作成により、部署全体での生成AI活用の方向性が統一され、推進がスムーズになる

HITACHI

第2章

営業プロセスへの生成AI組み込み

世の中では「生成AI活用による生産性/価値向上」の事例や調査結果が増加し、営業現場との議論を通じて課題が顕在化。この変化を捉えて**営業の変革をめざす営業AX実現を決意する**

AX = AIトランスフォーメーション

社外の動向

営業員が顧客と接触するために使える時間が
少ない = **営業生産性が低い**

※ 参照：McKinsey & Company「日本の営業生産性はなぜ低いのか」2021

効果的に生成AIを活用できている企業は
増収増益につながっている

※ 参考：株式会社ユーザーベース「営業企画白書2024」
[salesplanningreport2024.pdf](https://www.userbase.co.jp/salesplanningreport2024.pdf)

当社関西営業現場の動向

生成AI環境やガイドラインを整備しても
現場のAI活用が浸透してない

営業の若手や中堅で議論し、
営業ノウハウ属人化、
100以上のソリューションが見つからない、
資料作成などで商談に注力できない
などの現場の課題が顕在化

関西支社では、「コア業務(提案活動)の時間が取れない」という課題から、「①非生産業務の効率化」、「②営業活動の標準化と高度化」を方向性として掲げて営業AXによる実現をめざす

営業の課題

非生産業務に追われて、
コア業務(提案活動)の時間が取れない

提案活動

顧客調査に時間を
かけられず、
目先の提案内容
しか考えられない。

情報収集
資料作成
事務処理

複雑な見積もりで
確認に時間がかかる。

営業AXの実現

①非生産業務の効率化

✓ KPI:業務の工数削減時間・率

提案活動

定型的な非コア業務
を①効率化

リソースシフト

情報収集
資料作成
事務処理

AI
見積要件や提出条件
をベースに見積書の
過不足をチェック

②営業活動の標準化と高度化

✓ KPI:商談件数増加、引合件数増加

提案活動

提案活動などのコア業務
を②標準化/③高度化



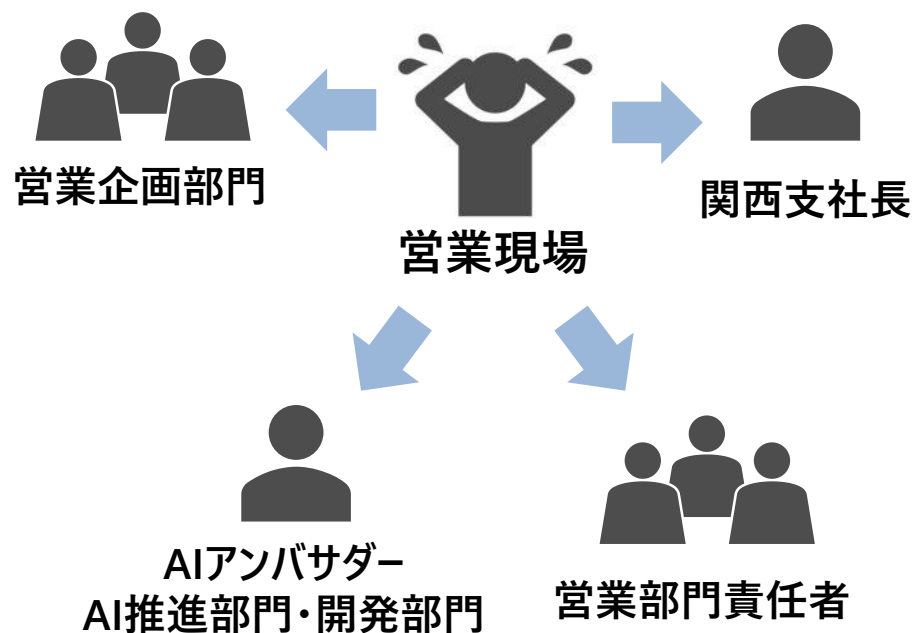
Web/市場調査から
業界の課題を抽出し、
アカウントプランを作成

情報収集
資料作成
事務処理

組織横断的な実行体制の確立

営業現場だけでは営業AX推進はできないので必要となる関連部門へ協力依頼
各責任者やAIアンバサダーを始めとするAI推進部隊、開発部隊、営業を含めて三位一体の体制確立

プロジェクト発足に向け各部門へ協力依頼



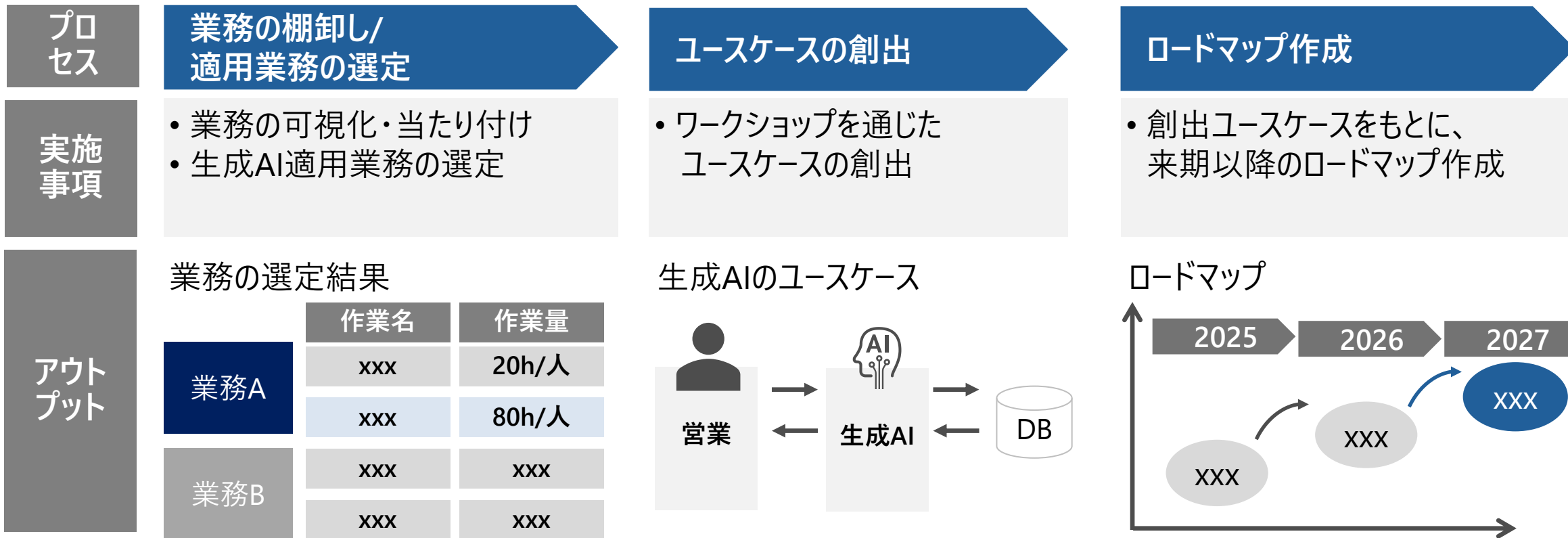
推進に必要な体制を確立し始動へ



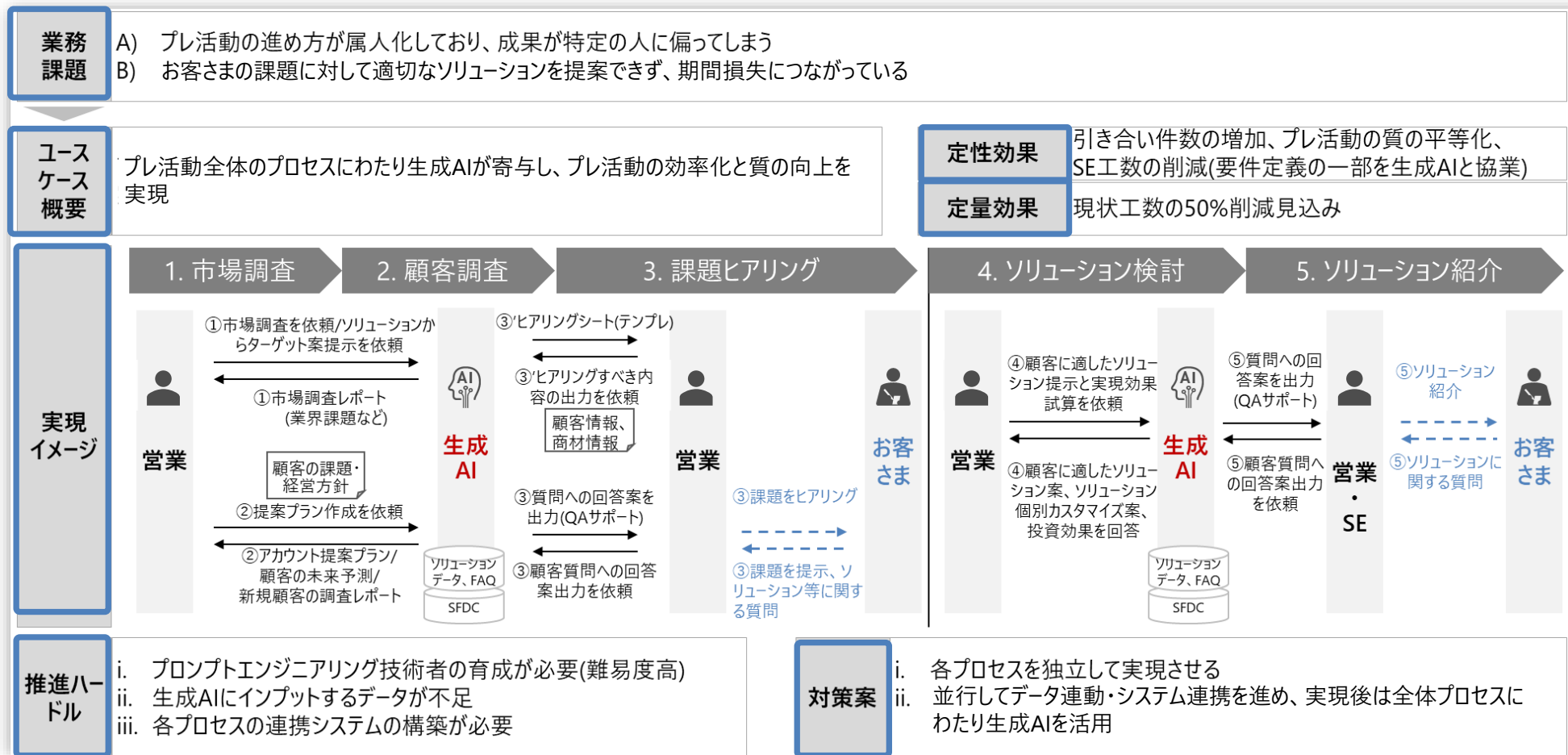
業務プロセスへの組み込みを意識した業務選定

「業務プロセスへの組み込み」のため、まず現状の業務プロセスの可視化と課題の抽出を実施
 参加する営業は異なる経験年数/担当業種/役職にすることで多様な観点で検討

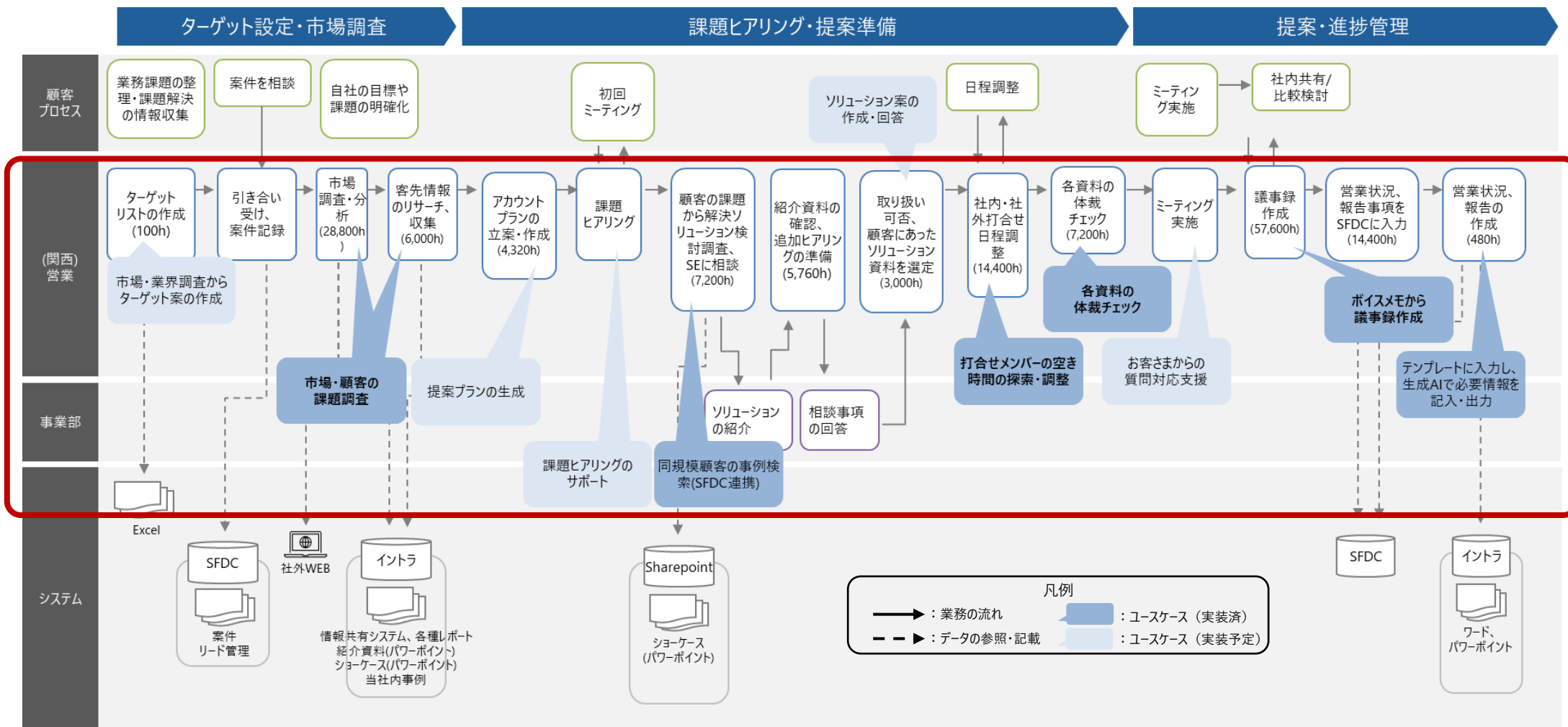
業務選定支援 (当社のお客さま向けサービス)



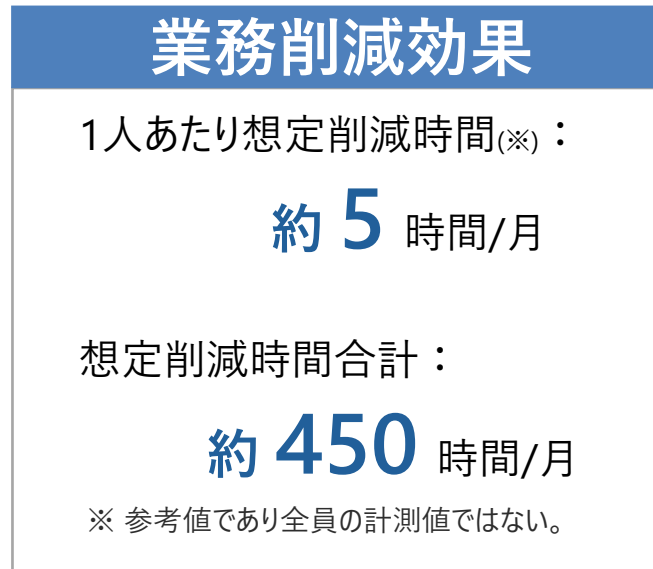
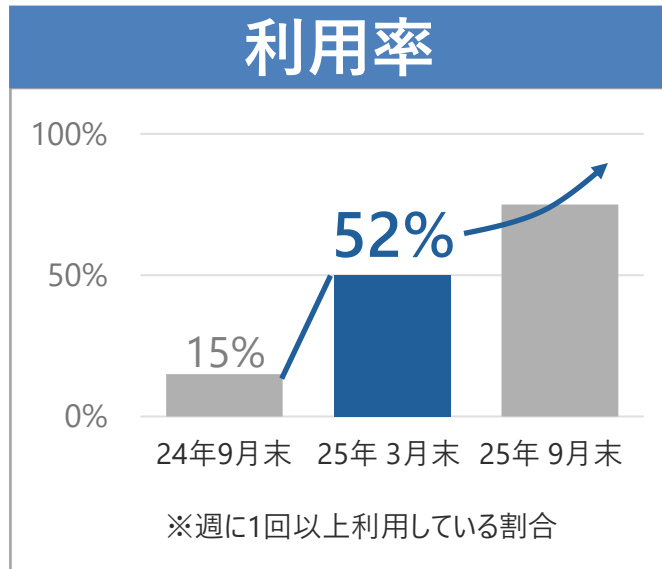
特に効果が高いと見込めるユースケースは、早期に業務への組み込みや現場適用するために、
「業務課題」「定性・定量効果」「実現イメージ」等を具体化



創出したユースケースは、業務プロセス図へ反映し営業業務に適用する箇所を明確化



「業務プロセスへの組み込み」を前提としたユースケースにより、必然性が高まり活用が拡大
その結果として業務でAIを活用するマインドチェンジがはじまり、文化醸成の土台が形成



- ### 現場の声
- ・市場やトレンド調査が容易になった
 - ・業務上の新たな相談相手ができる
 - ・もっとユースケースを増やしてほしい
 - ・まだ利用に対して不安がある

引き続き、営業現場の声に応え、ユースケースのAIエージェント化で更なる活用を拡大
これらのユースケースやノウハウを集約した生成AI活用サービスを順次リリース

The Hitachi logo is displayed in a bold, black, sans-serif font in the upper right corner of the page. The background of the entire page is a scenic landscape at sunset or sunrise, with a warm orange and yellow glow over a forested area and a distant city skyline.

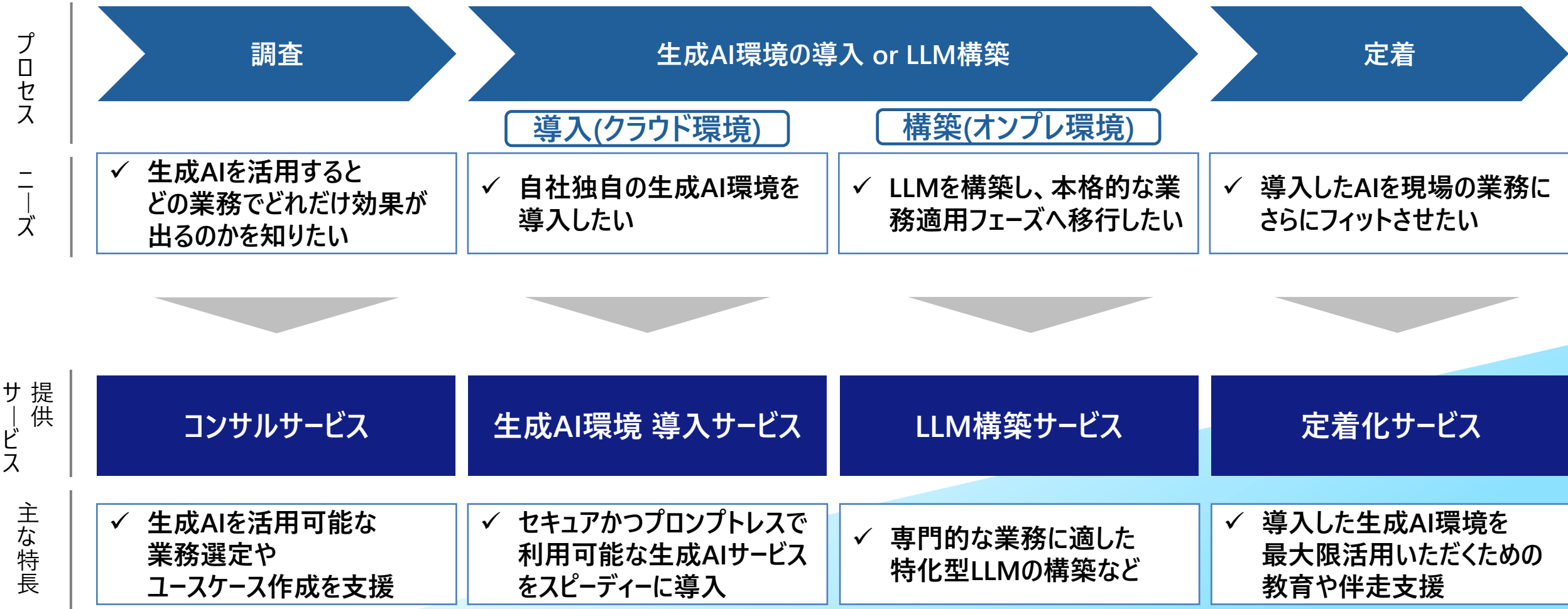
HITACHI

第3章

日立システムズの生成AI活用サービス

生成AI活用サービスについて

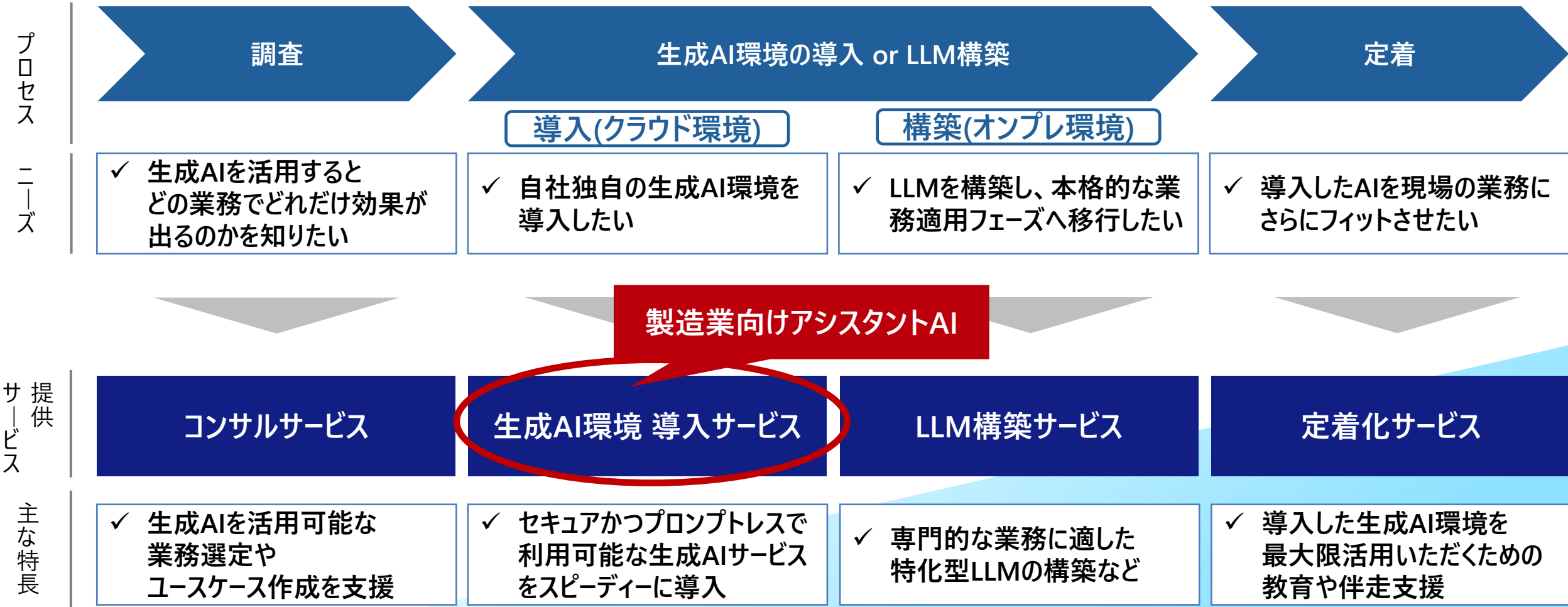
日立システムの生成AI活用サービスは下図のとおり(一部サービスは、25年度中のリリースを予定)



生成AI活用における各プロセスにおいて、適切なサービスをワンストップで提供

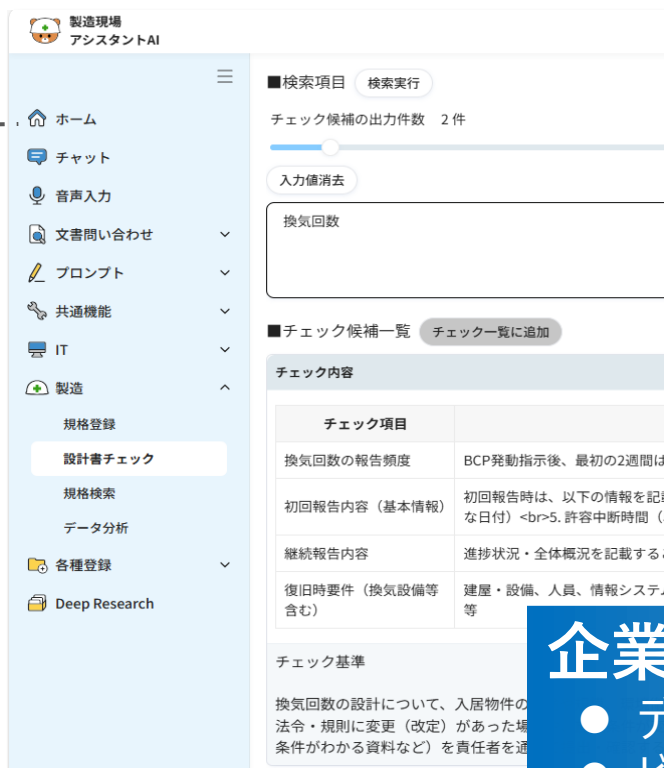
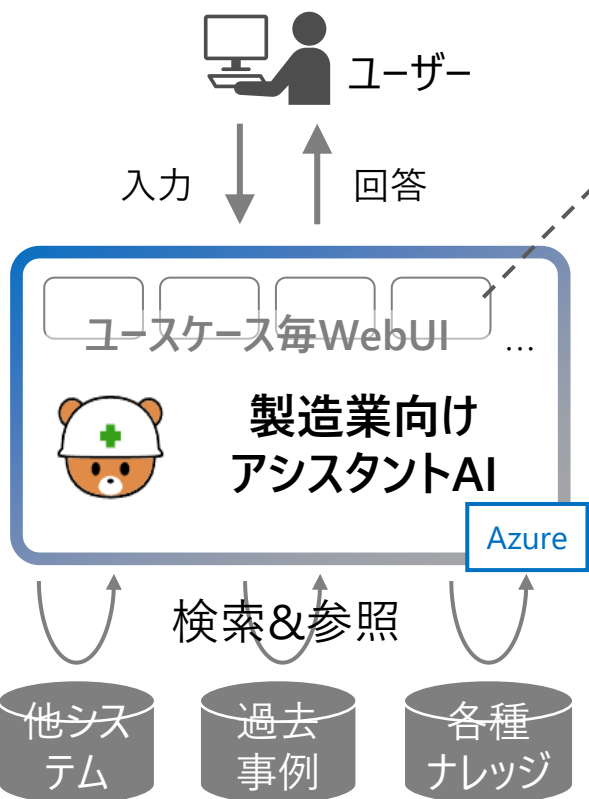
生成AI活用サービスについて

日立システムの生成AI活用サービスは下図のとおり(一部サービスは、25年度中のリリースを予定)



生成AI活用における各プロセスにおいて、適切なサポートをワンストップで提供

社内外で生み出した多数のユースケースは、サービスとしてお客さまにも提供
ユーザーに寄り添ったUI/UX、持続的改善等により、“業務への組み込み”を実現



現場ユーザーに寄り添ったUI・UX

- 製造特化の多数ユースケースを専用UIで利用
- 豊富なプロンプトテンプレート

持続的改善

- 定着化・精度向上のための運用/改善

企業データのフル活用

- データレイク構築/運用
- ビジネス成果最大化に向けたデータ活用ロードマップ策定

ユースケースご紹介①プロンプトの生成

適用部門 | 全職種

やりたいことを文字にするだけで、プロンプトを自動作成可能に！

活用方法

プロンプトも生成AIで作成

これまでのやり方

プロンプトの作成に
時間がかかる...



プロンプトの書き方が
複雑で学習が大変...

〈こんなお悩みを解決！〉

- ✓プロンプトの作成に時間がかかる
- ✓プロンプトの書き方は色々あり、学習する気にもなれない
- ✓期待していた回答や精度がでてこない

製造業向けアシスタントAIを使ったやり方

やりたいことを
文章で記載するだけで、
プロンプトが作成可能！

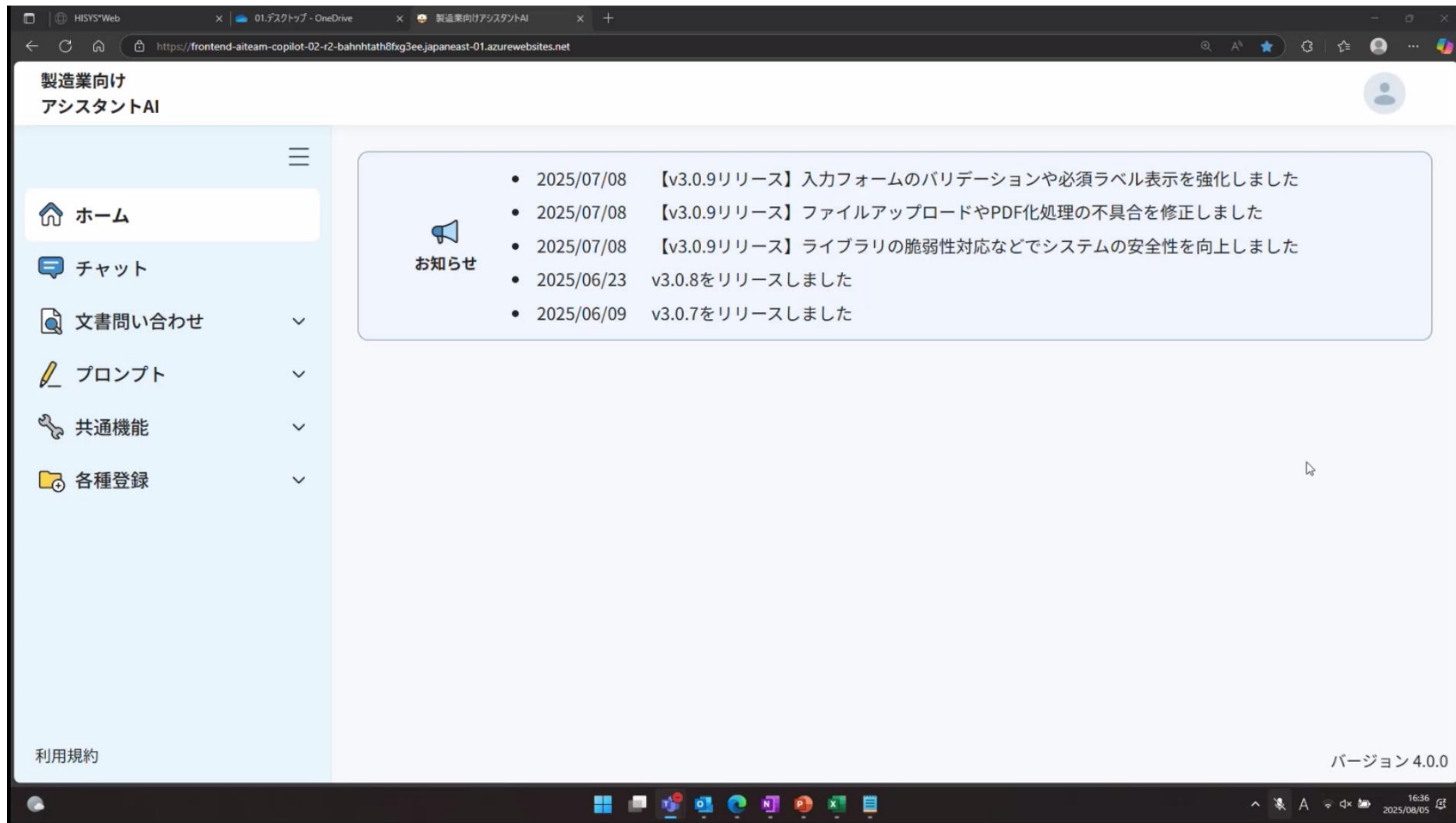


システムが書き方を
工夫してくれる

〈導入後の作業イメージ〉

- ✓やりたいことを伝えれば、適切なプロンプトが作成可能に
- ✓システムがプロンプトの書き方を工夫してくれる
- ✓システム側の工夫で精度を高める表現方法等も利用可能

ユースケースご紹介①プロンプトの生成(デモ動画)



ユースケースご紹介①プロンプトの生成(画像説明)

適用部門

マーケティング部門
カスタマーサポート部門 等

簡単な2ステップで、作業完了！

STEP 1 企業分析で企業名と分析方法を設定

製造業向け
アシスタントAI

ホーム
チャット
文書問い合わせ
プロンプト
プロンプト作成

プロンプト概要 ⓘ 情報をクリア

イメージ・キーワード ※必須

社内ヘルプデスクに寄せられた問合せと、オペレータの回答が混在した文章より一問一答のFAQを作成するプロンプト

①「プロンプト作成」を選択

②作成したいプロンプトのイメージを入力

作成する

STEP 2 生成結果を確認、必要に応じて修正

プロンプト概要 ⓘ 情報をクリア

プロンプトを表示 >

作成結果

役割
あなたは社内ヘルプデスクFAQ作成のプロフェッショナルです。混在した問合せ・回答文から、明確で簡潔な一問一答形式のFAQを作成してください。

目的
社内ヘルプデスクに寄せられた問合せとオペレータの回答が混在した文章から、誰でも分かりやすい一問一答形式のFAQを作成すること。

指示
以下の流れに従い、FAQを作成してください。

流れ
1. 提供された混在文章を読み、問合せ（質問）と回答（答え）を正確に識別してください。
2. 各問合せは必ず「Q:」と「A:」で構成してください。
3. FAQは「Q:」と「A:」で構成してください。
4. 不明点や不明な点は「不明」として記載してください。
5. 作成したFAQは必ず「Q:」と「A:」で構成してください。

結果を調整する

プロンプトテンプレートを修正する際は、指示を入力してください
例：・専門用語をできるだけ使用しない
・文を短くし、簡潔にまとめる

再作成する

①編集ボタンよりプロンプト編集が可能

②プロンプトの作成結果を確認し、問題なければ「コピー」

【豆知識】
作成結果の「一部を書き換えるとき」は「編集」ボタン、
流れや出力形式等に「新しい情報を加えるとき」は
「結果を調整する」を利用するイメージ！

※本資料の内容は作成時点のバージョンに基づいています。予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。

ユースケースご紹介②企業分析

適用部門 | マーケティング部門
カスタマーサポート部門 等

調査・分析に時間がかかる企業分析をクイックに実施可能

活用方法

企業分析・分析結果の深堀

これまでのやり方

どのように分析すれば
良いの...



分析する時間がない...

〈こんなお悩みを解決！〉

- ✓どのように分析をすればいいかわからない
- ✓企業情報の分析にかかる時間がない
- ✓業界知識や経験に基づいた深い洞察が必要

製造業向けアシスタントAIを使ったやり方

企業名と分析方法の
選択だけで分析可能！



スピーディーに
分析実施！

〈導入後の作業イメージ〉

- ✓企業名と分析方法を選択するだけで分析可能
- ✓AIがスピーディーに分析を実施
- ✓分析結果に対して、さらに深堀が可能

ユースケースご紹介②企業分析(デモ動画)



ユースケースご紹介②企業分析(画像説明)

適用部門 | マーケティング部門
カスタマーサポート部門 等

簡単な2ステップで、作業完了！

STEP 1 企業分析で企業名と分析方法を設定

STEP 2 分析結果を確認、必要に応じて深堀

※本資料の内容は作成時点のバージョンに基づいています。予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。

ご連絡事項

- ✓ 本日までご紹介した製造業向けアシスタントAIは、展示ブースへ出展しております。是非お試しください。
- ✓ 生成AIの導入や定着化において、お困りごとがある方も製造業向けアシスタントAIブースへ是非お越しください。ノウハウ・実績のある担当者がお待ちしております！

HITACHI

第4章 本日のまとめ

✓ OneHitachiによる社会課題解決

- 日立のIT/OTナレッジ×生成AIで、フロントラインワーカーの人手不足へ挑む
- 日立内での活用ノウハウを、お客さまへ提供 →社会全体の生産性向上へ貢献

✓ プロセスへの生成AI組み込みの重要性

- 生成AI利用環境を用意するだけでは、使われない&ビジネス成果は生まれない
→定着化/成果最大化に向けた、さまざまな工夫の必要性あり

✓ 生成AI活用サービスについて

- 業務に組み込むことで、“現場が使える” 生成AIへ

ぜひ、お気軽にお問合せください！！

HITACHI