

音声入力と生成AIを活用したシステム運用手順書 および自動化ワークフローの自動生成

富士通株式会社

小島直己

kojima-naoki@jp.fujitsu.com

課題設定

クラウドコンピューティングの普及により企業のIT環境が複雑化し、システム運用者に高度なスキルが求められている。しかし、運用者不足や属人化によりトラブル発生時の対処に時間がかかり、システムの安定稼働が困難になっている。課題として、人件費増の回避とトラブル発生時の迅速な対処の実施が必要。

ゴール設定

目標は、提供サービスの実効性と課題の特定。アクションステップとしては顧客セグメントと提供価値の仮説を立てて関係者にヒアリングし、フィードバックを元に仮説を改善、簡易的な技術検証も行う。また、SDGsの観点から、「8.働きがいも経済成長も」「9.産業と技術革新の基盤を作ろう」を考慮し、ヒアリング時にフィードバックを得る。

仮説検証

検証前：価値顧客シートを活用して顧客SEGと提供価値の仮説を立て、システム運用者にヒアリングを実施(計6名)

検証後：FBコメントから運用手順書作成のための情報を簡単に残すための対策という課題を抽出。

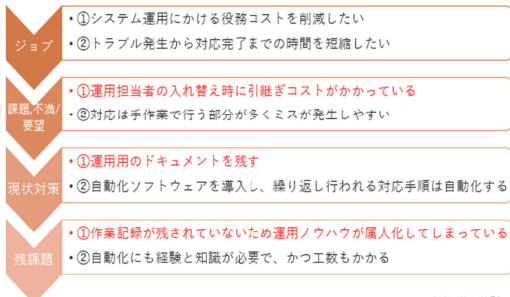
それをもとに提供価値をアップデートし、再度ヒアリングを実施したところ、ポジティブな意見を獲得(EAの発掘)

特徴条件

ニーズのメカニズム



- 情報システム部門のマネージャ
- DXシステムの開発または運用を担当しているSE



システム運用者

- 発話による作業内容の記録
- 記録内容の編集
- 作業記録のナビゲーション(*)

- (*)例
- 定期的な報告リマインド
 - 作業内容の詳細を要求
 - 過去事例から類似作業の提案
 - 条件分岐につながる追加情報の要求
 - 例外処理の追加情報の要求



対象チケットに作業記録を登録



チケット管理システム (ex. ServiceNow)

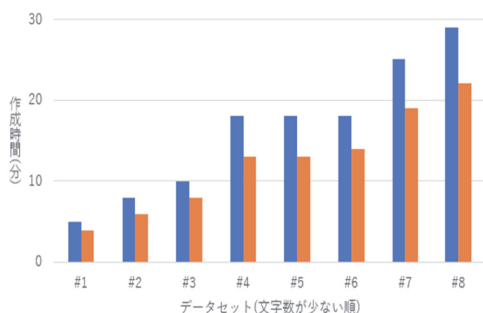
※図はFB反映後の仮説

技術検証

【目的】音声入力+生成AIの活用で手順書作成の作業時間が短縮できるかを検証

【データセット】実際のシステム運用手順書(word形式)から抽出した対処手順(計8トピック)

手順書作成にかかった時間の比較



■手入力 ■音声入力+生成AI

平均作業時間
25%減

考察と今後の取り組み

【仮説検証結果についての考察】

- システム運用者の課題に関する仮説の妥当性を確認
- 課題に対する提供価値の妥当性についてはさらなる技術検証やPoC検証が必要

【技術検証結果についての考察】

- 提案手法で一定の作業時間の削減効果を確認
- 実務に即した検証でより大きな効果を得られると考察

【サステナビリティの観点】

- 提供価値が「8.働きがいも経済成長も」「9.産業と技術革新の基盤を作ろう」の観点に合致することを確認
- ノウハウの他業種への適用や提供ソリューションの一般化も検討可能

【今後の取り組み】

- 有識者を交えた検討とEA遭遇率改善を実施し、直近3か月でPMF達成を目指す。