

News release

2023年10月13日
PwC コンサルティング合同会社

PwC コンサルティング、JT が実施する 業務改善を目的とした生成 AI に関する実証実験を支援 実証実験用に共同構築した独自の生成 AI 検証プラットフォーム 「JT Group AI Concierge」を用い 実務に即した効果的なユースケース創出およびスムーズな生成 AI 実装を目指す

PwC コンサルティング合同会社(東京都千代田区、代表執行役 CEO:大竹 伸明、以下「PwC コンサルティング」)は、日本たばこ産業株式会社(東京都港区、代表取締役社長:寺島 正道、以下「JT」)が 2023 年 7 月から一部の部署を対象に実施している、業務改善を目的とした生成 AI 活用に関する実証実験第一フェーズを支援しています。また第一フェーズの結果を踏まえ、さらに対象部門を拡大して展開する実証実験第二フェーズを 10 月以降も支援します。

JT では従来、テクノロジーおよびデータ活用を重要な経営議題のひとつとして位置づけており、新たな技術の導入や大量のデータ分析などを通じて効率的かつより高度な業務プロセスの実現に取り組んでいます。急速に広がりを見せる生成 AI についても IT 部が主導し、従来の AI と同様に適所での活用検討を開始しています。しかし、当社の「生成 AI に関する実態調査 2023」^{*1}でも明らかになった通り、JT においても生成 AI の業務への活用イメージが薄く、具体的なユースケースが浮かびにくいという課題に直面していました。

本実証実験はこういった課題に対応するもので、フロント業務からバックオフィス業務に至るまで、生成 AI で何ができるのかを社員が理解し、実業務でインパクトのある具体的な生成 AI のユースケースを創出することを重視しています。最終的には、生成 AI 導入価値のある部門それぞれへの最適な生成 AI 実装を企図しています。具体的には、両社が予め 2023 年 4 月から 6 月にかけて、業務改善の共通基盤として JT のセキュアな IT 環境にて開発した、公開情報および実業務で使用する社内情報を参照可能な生成 AI 検証プラットフォーム「JT Group AI Concierge(以下 JAC)」を、実証実験第一フェーズに参加する不動産室、人事部、CountryLegal(法務部)の 3 部署に提供。実証実験に参加する社員は実際に生成 AI を業務に取り入れ、生成 AI 活用のニーズを洗い出した上でワークショップに参加し、それぞれの部署の業務改善につながるユースケースのアイディエーションを行うほか、JAC のユーザビリティや精度検証にも取り組みます。

実証実験の第一フェーズ後は、部門ごとの JAC をベースとした個別システム開発や連携する SaaS の選定、JAC 本体の改良、他部門へのさらなる展開を予定しています。これにより、実務に即した効果的なユースケース創出およびガバナンスを担保した上でスムーズな生成 AI 実装を実現し、データ活用の実現に向けた全社的な社内支援スキームの検討と推進を目指します。

本件において PwC コンサルティングは、一連の業務トライアルおよび効果検証の企画運営支援など、JAC 本格導入に向けた一連の活動を伴走支援しています。具体的には、JAC の環境構築やアプリケーション開発、JAC へ読み込ませるデータの前処理、アルゴリズムのチューニングやログ解析などの技術検証、実証実験参加予定部門からのニーズ収集分析を含むワークショップの企画運営や次フェーズ検討などを含みます。

PwC コンサルティングは、PwC Japan グループの他のメンバーファームと共に生成 AI の専門タスクフォースを組成し、2023 年 4 月から生成 AI コンサルティングサービスを提供しています^{※2}。生成 AI の社内導入を進める上で、「ユースケース創出」に難航する企業は多く存在しています。当社は、本取組みを生成 AI のユースケースを効果的に選定するアプローチの一つとして捉えており、JT のデータ活用の実現に大きく寄与するだけでなく、生成 AI 活用推進に取り組む企業の一助になることを期待しています。

・ JAC について

名称: JT Group AI Concierge

概要: 生成 AI を搭載した検証用プラットフォーム。利用部門が安全に生成 AI を試用し、活用を検討する場を提供する。JT の共通業務への適用検討はもちろ

ろん、部門独自の課題に生成 AI をどのように利用するのか試用を通じて検討を進めていく

開発: 2023 年 4 月から 6 月に JT および PwC コンサルティングにて共同構築

開発目的:

(1) 各部門の業務課題に寄り添い、データ活用の実践を通じた最新テクノロジーへの理解の促進を図ること

(2) 各部門が AI のさらなる活用を目指し、個別最適な AI の使い方を模索できること

実証実験に向けた JAC の主な機能:

- ・ GPT-3.5/4 との対話ベースでのディスカッション
- ・ 社内独自情報に対する資料検索(要約文書付き)および自然文でのコミュニケーション
- ・ 生成された回答に対する Good/Bad の評価付与
- ・ より適した回答を得るためのプロンプト(指示文) Tips の参照
- ・ 利用ログの集積および分析

JAC 参照可能データ: 実業務で使用する社内データや社外の公開データ

構築環境: Microsoft Azure にて、Azure OpenAI Service をはじめとする各種サービスを用いて構築^{※3}

・ JAC 事前提供の効果

第一フェーズにおいては、JAC を活用している 3 部署から多くのニーズが寄せられ、業務効率化につながるという前向きな評価や改良点に関するコメントを得ています。第二フェーズに向けて、既に 100 件以上の実証実験希望が幅広い部署から申請されており、想定を上回る社員の方による利用が見込まれています。多くの社員が参加する実証実験を推進することで、生成 AI のユースケースや活用する上での業務要件、その活用予測効果を精緻化することにつながります。

※1 「生成 AI に関する実態調査 2023」<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2023.html>

※2 生成 AI コンサルティングサービス <https://www.pwc.com/jp/ja/services/consulting/analytics/generative-ai.html>

※3 Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

以上



PwC コンサルティング合同会社について

www.pwc.com/jp/consulting

PwC コンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwC グローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

PwC Japanグループについて

www.pwc.com/jp

PwC Japan グループは、日本における PwC グローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。

複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japan グループでは、監査およびアシュアランス、コンサルティング、ディールアドバイザリー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約 11,500 人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。

日本たばこ産業株式会社について

JT グループは 130 以上の国と地域でたばこ製品を販売しています。不確実性の高い事業環境下においても、ブランドを最大の資産として、将来に向けた積極的な事業投資を実行しつつ、着実な利益成長を実現しています。

加えて、医薬事業、加工食品事業を展開しています。JT グループは、「心の豊かさを、もっと」という JT Group Purpose のもと、より多くのお客様やパートナーと、様々な事業や取り組みを通じて、社会に心の豊かさを育ててまいります。

© 2023 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.