

# 社内向けAIチャットボット 「SAI」の構築と活用による 業務効率化の取り組み

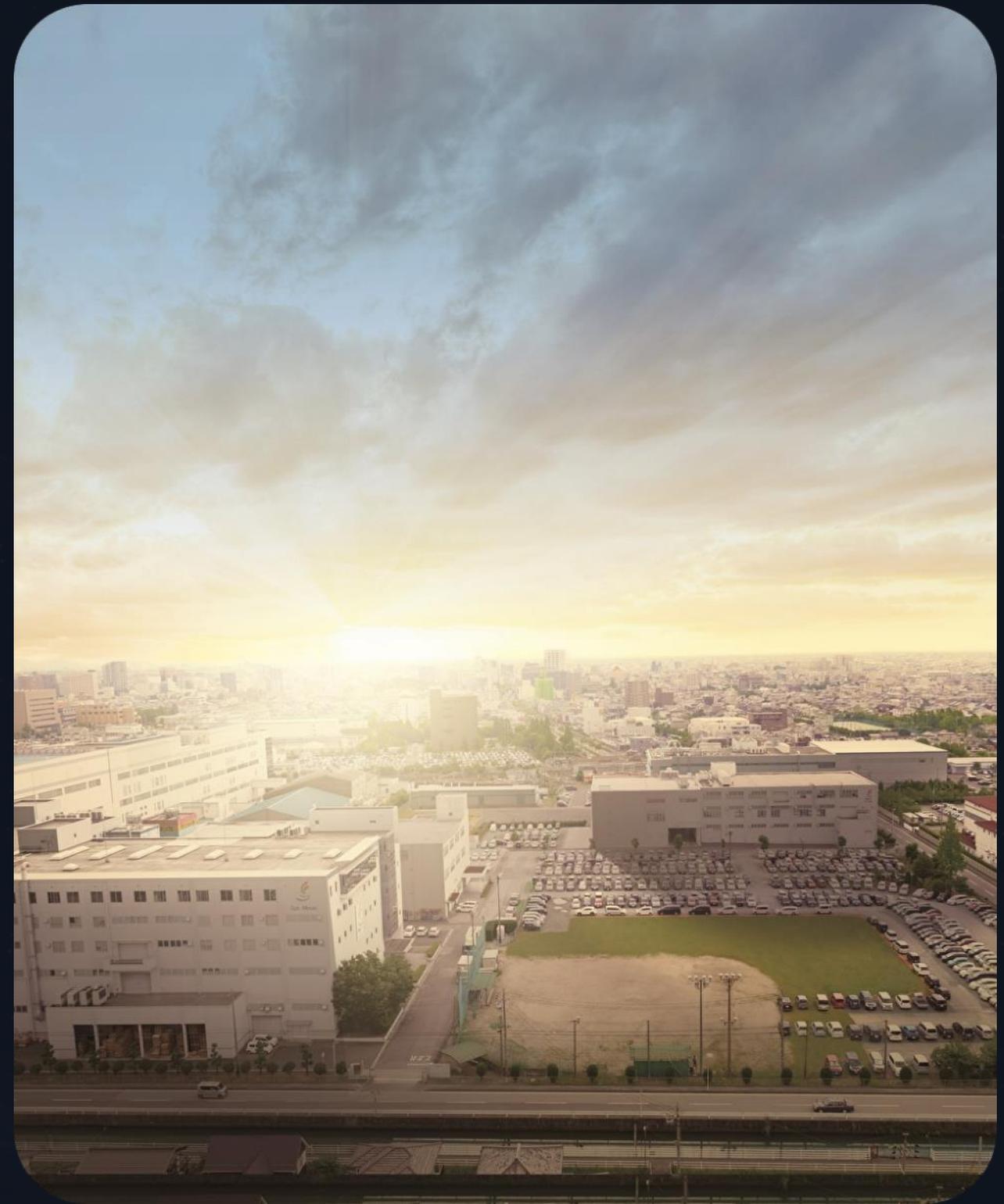
DX推進とナレッジマネジメントの実践事例

サンメッセ株式会社  
情報&コミュニケーション企画部

川瀬 直樹

# サンメッセ 会社紹介

設立	1935年5月10日
従業員数	663名（パート含まず）
事業内容	（一般商業印刷・パッケージ印刷・シール印刷・マルチメディアセット・アッセンブリ作業・IPS事業）
売上高	164億（2025年3月期） ※連結
拠点	大垣本社、東京、新宿、名古屋、岐阜、金沢、大阪、愛岐、滋賀、京都、三重、静岡
工場	本社工場、中工場、西工場、※すべて大垣 タイ工場（バンコク） ※現地法人
子会社	日本イベント企画株式会社、株式会社Sinc、Sunmesse(Thailand)CO.Ltd
その他	東証スタンダード上場



# サンメッセ 事業紹介

## ■ 商業印刷



## ■ IPS (個人情報関連)



## ■ パッケージ



## ■ ICT



# 当社が直面していた課題



## 慢性的な人手不足



業界全体での深刻な人材確保の困難さに直面していました。



## 確認・連絡業務の増加



間接部門間での確認・連絡業務が多く、時間を圧迫していました。



## 業務の属人化



業務が特定の担当者に依存し、標準化が進まない状況でした。

## 特に深刻だった課題

### 暗黙知の共有不足



長年培われたノウハウや知識が個人に留まり、組織として活用できていませんでした。

### 資料の所在不明問題



必要な資料が社内のどこかに存在するにもかかわらず、**誰も探し当てられない**という状況が頻発していました。

### 情報探索時間の浪費



「探す時間」が業務全体の大きな非効率につながり、生産性を著しく低下させていました。



## 現場から上がっていた声

### 「同じ質問に毎回回答している」

ベテラン社員の時間が繰り返しの質問対応に奪われていました。

### 「資料が見つからないので聞くしかない」

情報を持つ人への問い合わせが集中し、業務の停滞を招いていました。

### 「新人が独り立ちするまで時間がかかる」

育成期間の長期化が人材活用の課題となっていました。

### 「もっと早く判断・回答できれば…」

迅速な意思決定ができず、業務スピードが落ちていました。



**結論：情報探索コストが生産性のボトルネックとなり、業務効率化の大きな障壁になっていました。**

# AIチャットボット「SAI」の開発

## S unmesse AI

サンメッセの全てのナレッジを持つAIとして



## 💡 解決策

# AIチャットボット「SAI」の開発

## 開発体制

AIベンダーと共同で社内専用のAIシステムを構築しました。システム要件定義と課題解決手法の議論を積み重ねました。



## 学習データ

Excel、Word、PowerPointなどの社内資料約3,000ページ分を学習させ、豊富なナレッジベースを実現しました。



# AIチャットボット「SAI」の開発

## 01 ナレッジの即時検索



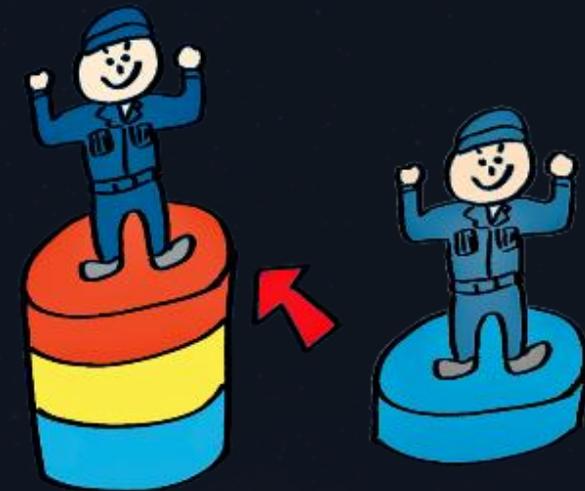
社内の知識をいつでもどこでも  
検索可能に

## 02 暗黙知の形式知化



個人に蓄積された知識を  
組織の資産へ転換

## 03 効率化と標準化



業務プロセスの最適化を同時に実現

## 技術課題①

# 苦労した点:画像認識の精度向上

## 【実際の資料の例】

### 資料の特性

社内資料には画像と説明文が混在する形式が多く存在していました。

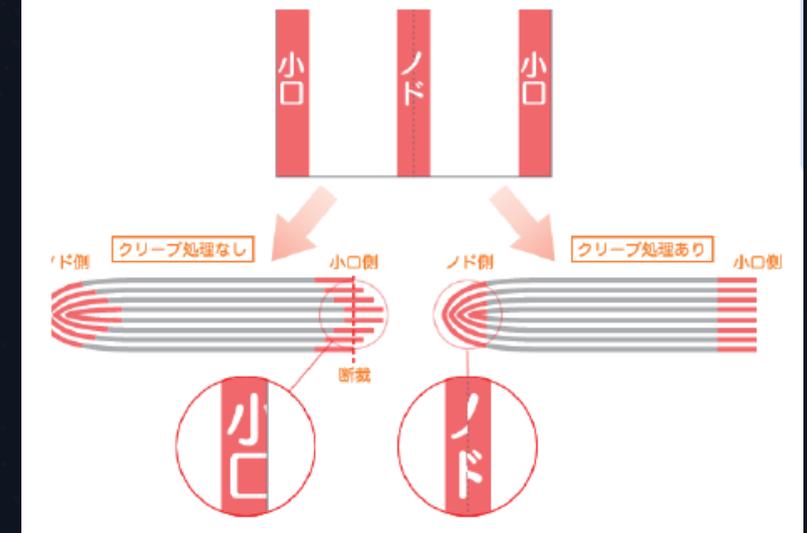
### 対応関係の理解

どの説明文がどの画像に対応しているかをAIに正しく理解させることが困難でした。

### 精度向上の取り組み

キャプチャ箇所の認識精度を高めるため、多くの時間とリソースを投入しました。

### クリープ処理の注意事項



【の特】 広告郵便、区分郵便の1週間程度の配達猶予(5万通以上で地域区分局差出し)

区分の後、緑札を使用します。

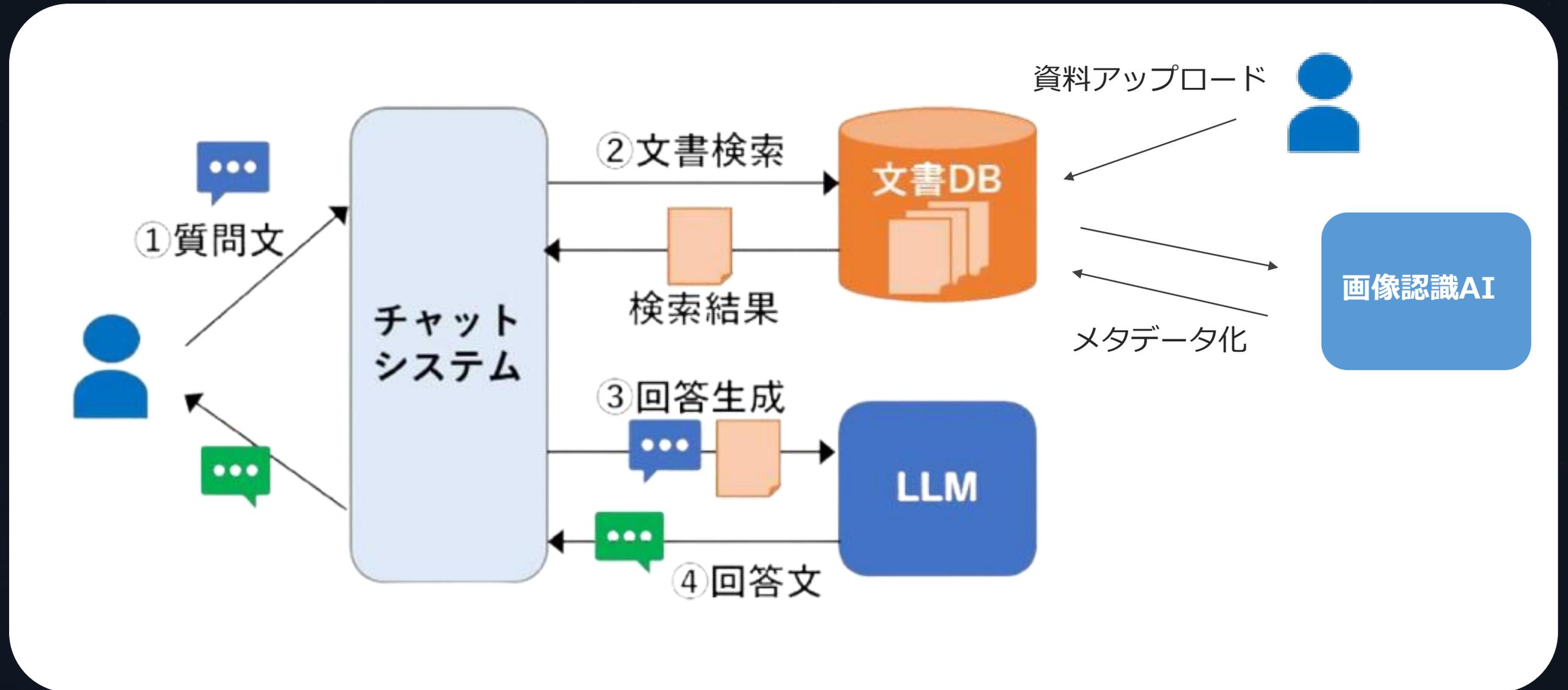
3本線マーク



画像とテキストの関連性を適切に学習させることで、より正確な情報提供が可能になりました。

## 技術課題①

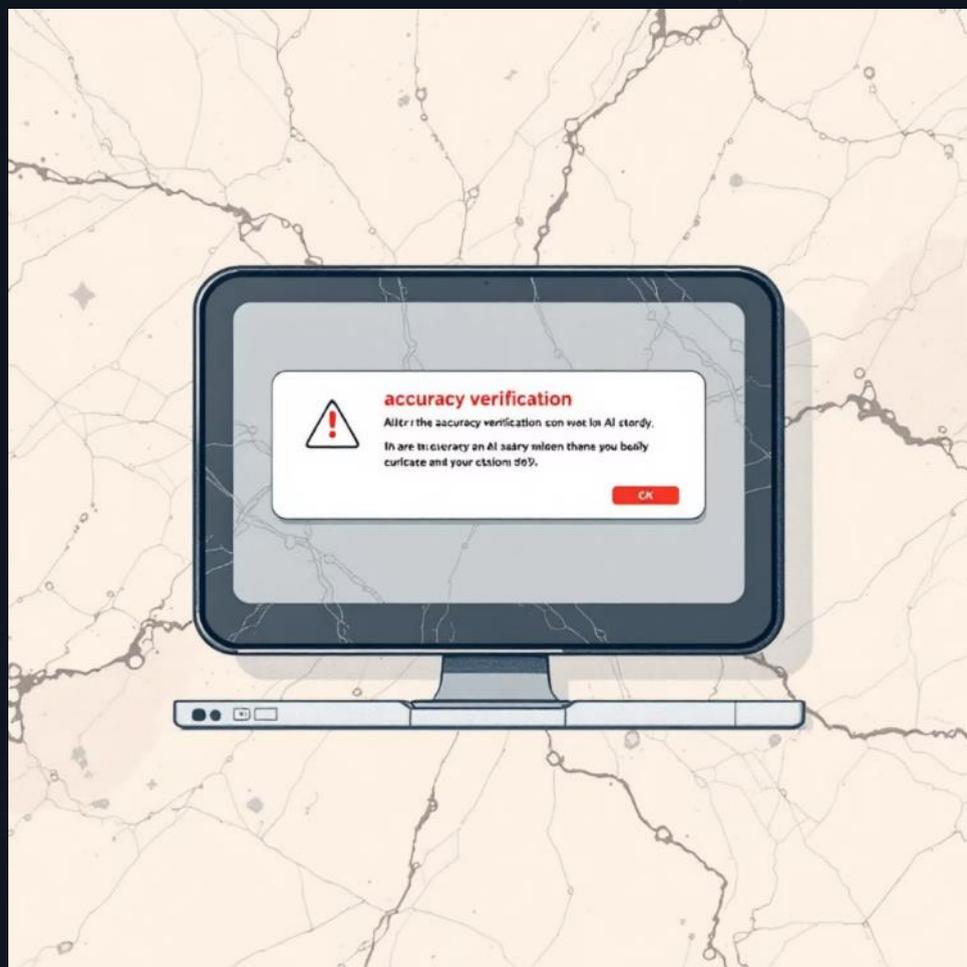
# 苦労した点:画像認識の精度向上



## 苦勞した点:ハルシネーション対策

### AIの特性による課題

生成AIは「それっぽい答えを出す」という特性を持ち、誤情報を提供するリスクがありました。



#### 1 明確な回答制御

情報が無い場合は「**情報がありません**」と明示的に回答させる仕組みを実装しました。

#### 2 参照資料の提示

回答時には**参照元の資料を必ず提示**させ、トレーサビリティを確保しました。

#### 3 信頼性の向上

構築当時は標準的ではなかった対策でしたが、結果としてユーザーからの信頼性を大きく向上させることに成功しました。

## ログイン

メールアドレス

パスワード

[パスワードをお忘れですか](#)

ログイン

新規会員登録

## SAIの利用状況

80人

MAU

1か月あたり平均ユーザー数

3.2回

月間利用回数

平均的な問い合わせ件数

640時間

累計時間削減効果

4-1月までの累計

### よく使われる質問カテゴリ

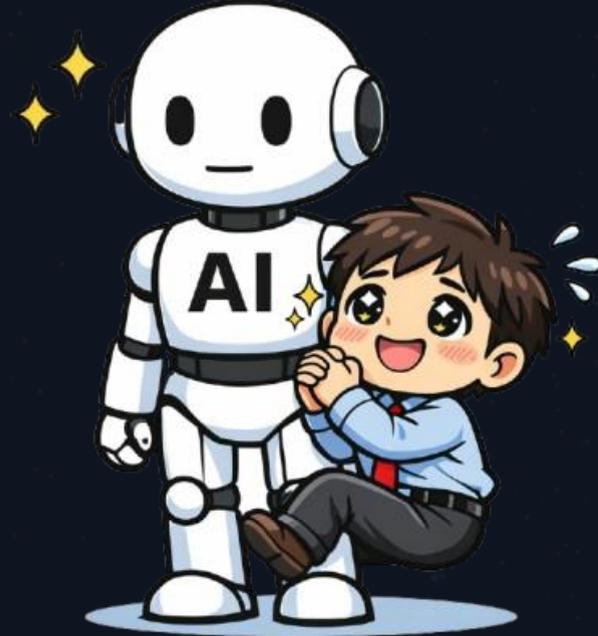
- 業務手順・プロセスに関する問い合わせ
- 社内規定・ルールの確認
- 過去事例・テンプレートの検索
- システム操作方法の照会

導入課題

一番苦労したある種の結論・・・

AI導入の9割は泥くさい

# 導入のためのハードル

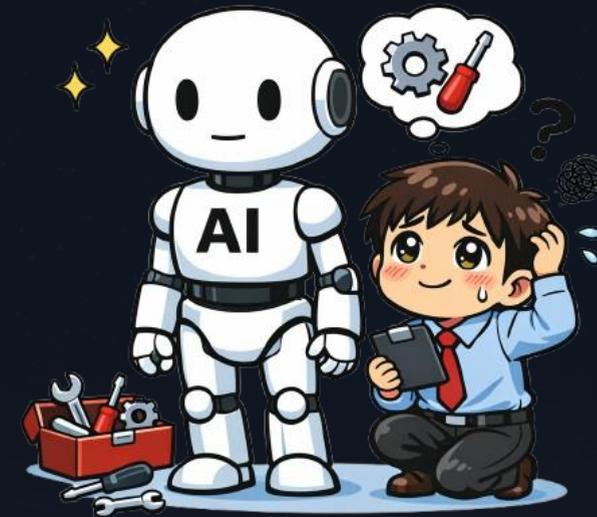


## ① 周囲のAIへの過度な期待

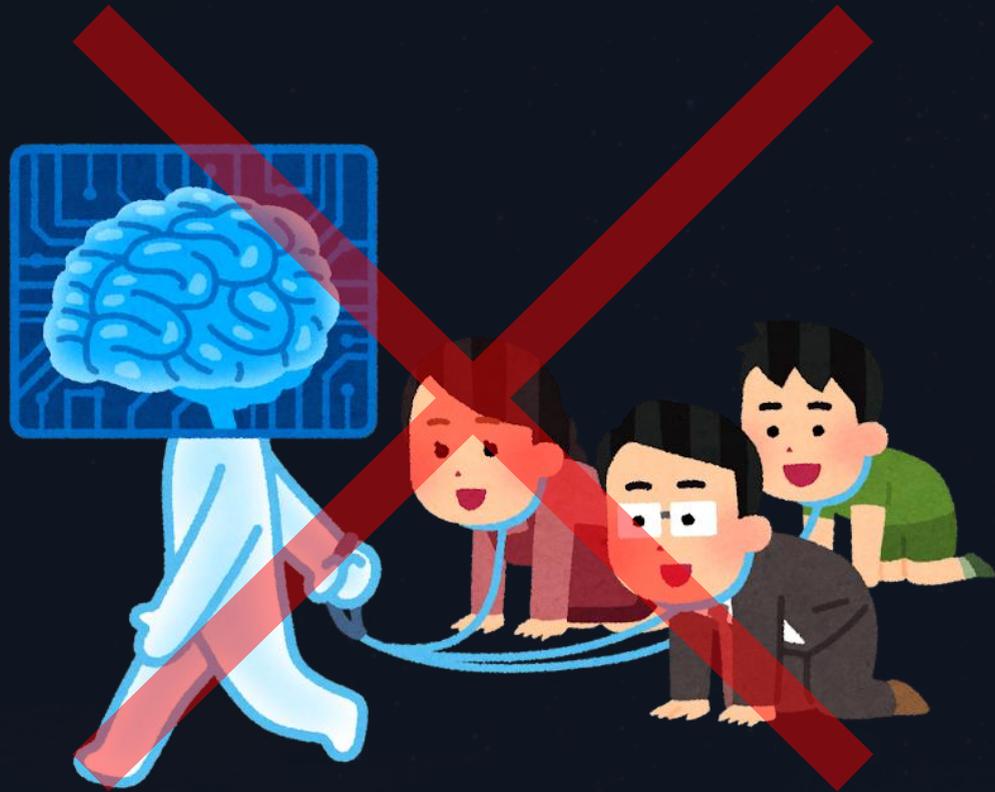
AIを使えば簡単に業務効率化！AIは万能！  
といった、AIが全てを解決してくれるようなイメージを持たれがち

## ② AI導入自体のナレッジの少なさ

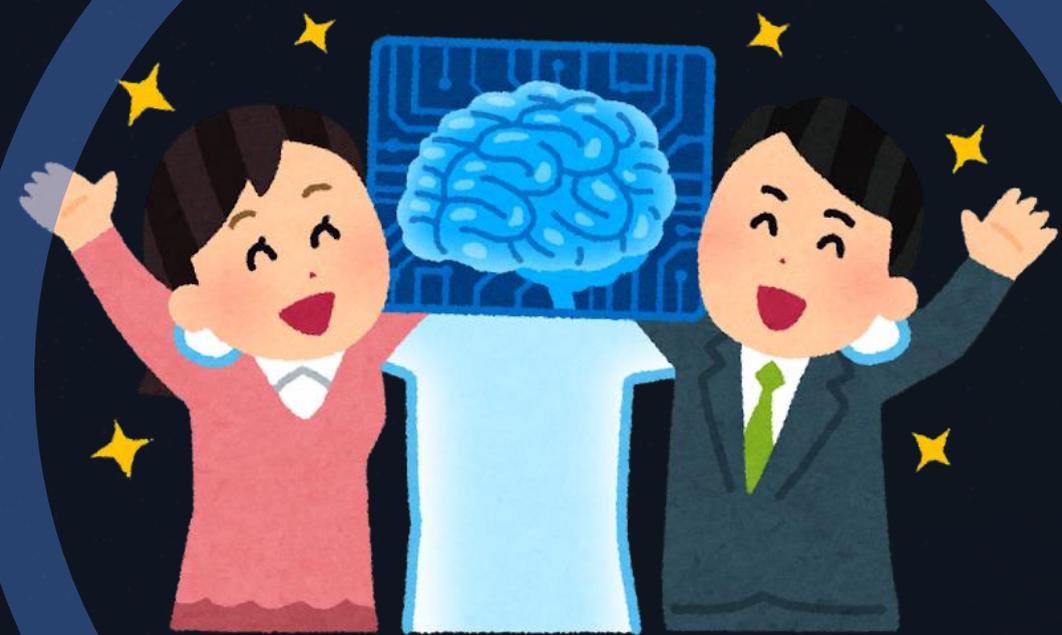
チームメンバー自体がAI導入の経験が少ないため、  
何をどのように進めれば手探りだった



# AIはあくまで人間の脳の一部を代替するものと理解する



AIを妄信して思考停止、  
のような考えは危険！



あくまで補完ツールとして  
自分たちが主体になる



## NEXT STEPS

# 今後の展望



### ナレッジの拡充

学習データ量を増やし、より高精度で幅広い回答を実現していきます。



### 対象領域の拡大

人事・労務規定など、別領域のRAG(検索拡張生成)も順次展開し、全社的なナレッジ活用を推進します。



### 生産管理への応用

AIを活用した生産管理の自動化を検討し、製造現場の効率化にも貢献します。



### AIアシスタントへ進化

SAIを社内の「**聞けば分かるAIアシスタント**」として育て、全従業員の業務パートナーへと成長させます。