

【導入インタビュー：Super RAG】NTT ExC パートナー様
2025.04.02

NTT ExC パートナーが語る「Super RAG」を選んだ理由と導入効果



■プロジェクト概要

NTT ExC パートナーが提供する調達システムのヘルプデスク業務では、オペレーターが顧客からのさまざまな問い合わせに対応する際に、LLM（大規模言語モデル）を活用しています。シナモン AI の「Super RAG」を業務に組み込むことにより、LLM が図や表を含むマニュアルや仕様書など複雑なドキュメント（非構造ドキュメント）を高精度に参照することが可能になり、従来比 3 倍の回答精度を実現（同社計測値）しました。

さらに、大量のドキュメントを瞬時に精確に検索できるようになったことで、オペレーターの回答確認作業の効率化にも成功しています。NTT ExC パートナーでは今後、暗黙知や経験が求められるヘルプデスク業務において、「Super RAG」を活用したパフォーマンス向上を推進していくほか、シナモン AI と協業し、その他業務への「Super RAG」導入を検討してまいります。本インタビューでは、DX 調達事業部の堀内さま・金子さまに、「Super RAG」導入のきっかけや効果、今後の展望について伺いました。
※本インタビューは 2025 年 2 月に実施しました。

■「Super RAG」導入企業 ご担当者様

株式会社 NTT ExC パートナー
DX 調達事業部 業務システム部門 業務推進担当 担当課長
堀内 周 様



IT ベンチャーでの経験を経て、NTT コミュニケーションズの映像サービス立ち上げに参画。その後 NTT ふらに転職。ドコモへの転籍後、2023 年 7 月より NTTEExC パートナーへ出向。ふらら提供サービス「ひかり TV」においてデータ分析チームを設立し、顧客分析、解約予兆などに貢献。2018 年より、従来のデータ分析に AI を掛け合わせたハイブリッド技術でレコメンド、自動映像編集などを商用化し、その成果を多数講演。現在は、社内の AI 技術の活用・推進に従事。

株式会社 NTT ExC パートナー
DX 調達事業部 業務システム部門 業務推進担当
金子 裕貴 様



NTT グループの調達システムを支えるサポートデスク業務に対し、RAG 技術を活用した生成 AI の導入を推進。問い合わせ対応の効率化および支援体制の高度化に向けた仕組みづくりに取り組んでいる。また、この取り組みで得られた知見を基に、社内全体への RAG 基盤生成 AI の展開・普及を担い、AI 活用の推進役として活動している。

Q 1. 「Super RAG」導入の背景ときっかけについて教えてください

堀内： 私たちのチームは、2023 年 12 月頃から生成 AI および RAG（Retrieval-Augmented Generation ※生成 AI を企業導入する際に必要となる技術）を活用したサポートデスクの業務効率化に取り組んでいました。他社で開発している RAG を 2024 年 1 月から 3 月にかけてサポートデスクで PoC（概念実証）を行い、その成果を踏まえサポートデスクでの実運用を開始。しかしテキストベースのみでは限界があり、図表を多く含むマニュアルに対応できないことが課題でした。

そのような中、私たちは RAG を利用するにあたり、今後行き詰まるであろう業務の課題に対する解決策を探しに 2024 年 5 月の AI EXPO（第 5 回 AI・人工知能 EXPO 秋）を訪れました。シナモン AI と出会ったのは、それがきっかけでしたね。AI EXPO で多くのブースを回り情報収集を行いましたが、後日社内で盛り上がったのはシナモン AI の技術の話題でした。と言うのも、その当時 **RAG** という言葉が業界の展示会やセミナーなどで頻繁に出ていましたが、私たちの課題を解決できるソリューションを具体的に提供していたのは、シナモン AI を含む 2 社だけだったからです。

Q 2. RAG システムの選定基準について教えてください

堀内： 私たちの業務課題に適しているであろう RAG を当時提供していたシナモン AI ともう 1 社の 2 社に絞って導入を検討しました。特にドキュメント解析の OCR 技術が重要なポイントで、サポートデスクのマニュアルに含まれる図表やフローチャートを、RAG にデータとしてしっかりと認識させることができました。

RAG の選定基準は、図表を正確に取り込み意味を解釈する能力に尽きます。また、ベクトル検索やチャンキングなどのデータ解析技術も重要な要素になります。当時、RAG はまだ新しい技術であり、どの企業もキーワードとして注目し始めた頃でした。「これから RAG 頑張ります！」のような企業が多い中で、シナモン AI は私たちの要件を満たしており、さらにすでに実用化されていた点が決定打となりました。

Q 3. NTT ExC パートナーが「Super RAG」を選んだ理由は何ですか

堀内：複数の RAG を試しましたが、シナモン AI の「Super RAG」が最も優れていると判断しました。特に図表やフローチャートの認識、使い勝手の面でシナモン AI が一步抜きん出ていました。

Q4. 「Super RAG」の導入プロセスで特に印象に残った点や課題はありましたか

金子：図表の読み取り能力が非常に優れている点が印象的でした。シナモン AI にドキュメントを渡して、**2-3 日でデモを依頼した際、想定通りの回答が瞬時に出てきたことに驚きました。**たまに人間でも読めない走り書きのメモなどがあったりするので、それはさすがに「Super RAG」でも読み取ることは難しい（笑）ので、それは人の手で直す必要がありますが、結構難しい図表も「Super RAG」は読んでくれるので、今後のアップデートにも期待しています。

堀内：「Super RAG」の導入に際して特に大きな課題は感じませんでした。将来の拡張性についても非常にクリアな回答をもらい、安心しています。

Q5. 「Super RAG」導入により、どのような課題が解決されると期待していますか

堀内：今回の「Super RAG」導入は、我々が進める AI 活用戦略の中核に位置づけられるプロジェクトです。と言うのも、私たちチームの 2025 年度のロードマップで最大のキーワードは「AI エージェント」だからです。

「Super RAG」は 1 つの機能なので、それを他の AI と組み合わせ、AI 同士で連携させる“AI to AI”を考えています。現状はオペレーターが質問を受け付け、要約し、「Super RAG」に投入して回答を確認する流れですが、このフローを全て AI で行いたいと考えています。つまり質問の要約を AI がやり、回答のチェックも AI がやる。それがもしダメだった場合はオペレーターがサポートに入ったりする。でも回答に問題がない場合は AI がそのまま回答するということを考えている。少し便利な Copilot から、完全なる代理人としての Agent に持っていくたい。その領域をシナモン AI とやっていきたいとも考えています。

Q6. 導入後の初期成果や効果を教えてください

堀内：私たちのチームでは 3 つの KPI を設定しています。

1 つ目の**「正答率」**は、「Super RAG」が正しい回答を持っていることがあらかじめ分かった上で、正しく回答できるかという数値で、これは 90%を超えてきます。つまり答えがあれば問題なく引き出せるということです。

2 つ目の**「ヒット率」**は、サポートデスクが通常の業務で受け付ける質問を、回答保有の有無に関わらず“素の状態”でどれくらい回答できるかという数値です。「Super RAG」に投入するドキュメントの量と質にも

よりますが、ここが今回の取り組みのポイントになると思っていました。2024年5月に別のRAGを試した際にはヒット率21%だったのですが、「Super RAG」を導入した2種類のサポートデスクで、ヒット率が80%と60%という結果でした。これを今後は90%にできると考えています。つまり「Super RAG」でヒット率がかなり上がったというのが短期間での分かりやすい成果と言えます。

3つ目のKPI「時間短縮」は、伸び悩んでいるというが現状です。別のRAGを試した際には、31分の時間短縮という結果が出ていますが、「Super RAG」導入後の時間短縮は8分だったのです。ヒット率は上がりましたが、時間短縮が想定より伸びていないことは課題として認識しています。時間短縮が思うように伸びていない理由として、オペレーターがAIの回答をしっかり読み込んだ後に、オペレーターが回答を作成しているので、「Super RAG」が様々な答えを出してくれるため、その全ての回答をオペレーターが読み込むのに時間がかかっているのではないかと考えています。

(回答率、ヒット率は、オペレーターの方が作るプロンプトにも影響しそうですが、どのように考えていますか？)

堀内：仰る通り、オペレーターのプロンプトで回答精度は変わるとと思います。過去に別のプロジェクトでRAGのPoCをやりましたが、その際にプロンプトで回答精度に差が出ることを身に染みて感じました。その経験を踏まえて、正しい回答が出やすい7箇条ほどの“プロンプト虎の巻”を作り現場の方に共有しました。

話はそれますが、実は今後はプロンプトの書き方の教育自体も省略したいと考えています。オペレーターではなく、質問の要約自体を虎の巻に従ったAIエージェントがやるというのが、私の構想にあります。

Q7. 実際に使用したエンドユーザーの反応があれば教えてください

金子：Super RAGの反応は非常に良く、他の部署でも使いたいという声が上がっています。今後、社内説明会などを実施していく予定です。

特に、他部署で導入しているRAGでは読み取れないような図表を含むドキュメントを「Super RAG」では読み取ることができるので、社内でも高く評価されています。また、「Super RAG」のインターフェイスは非常に分かりやすいので、新人の方もすぐに使い始められると思います。サポートデスクはノウハウの塊なので、教育時間の短縮も期待しています。

Q8. ハルシネーション（いわゆるAIによる誤答）が考えられる中、回答精度について実務でどのように判断・運用されていますか

堀内：現状、オペレーターはAIが生成した回答をそのまま採用するのではなく、それをベースに補正して回答するという運用です。AIが生成した回答はオペレーターがチェックし、おかしな回答（ハルシネーション）はハジいていますが、ハジかれる回答はそんなに多くない印象です。

また、AI が回答生成する際の検索結果をオペレーターが辞書的にも使うことができる所以で、これまでの物理的にマニュアルから回答を探す作業を考えると断然便利にもなっています。

Q 9. 今回のプロジェクトを経て、他部署やグループ会社に「Super RAG」を勧めるポイントを教えてください

堀内：何度も同じ回答になってしまいますが、まさに**図表の認識能力が高い点**です。IT 系のシステムを提供する当社として、画面の操作説明をするマニュアルなどが多く、図表の認識は非常に重要です。「Super RAG」は、図の意図までよく読み取っているなど感心するくらい的確にナレッジ化してくれています。

表についても驚きました。表の XY 軸の項目を（人間のように）読み取る必要がありますが、例えば権限規定の星取表みたいなドキュメントで、「3,000 万までの決済は誰ですか？」という質問にも、「部長決済です！」みたいな回答がしっかりと出てきます。さらにフローチャートなんかも読み取れているので、このあたりはほかの RAG を使っているチームから「Super RAG」が一步進んでいるという評価のゆえんになっていると思います。こういったことが今回シナモン AI の「Super RAG」を採用させてもらったことの中心になっています。グループ会社にもオススメしていきたいですね。

Q 10. 貴社の DX 推進において、「Super RAG」がどのように役立つと考えていますか

堀内：私たちは調達システムを担当していますが、当社はヒューマンキャピタルの分野で本当に色々なシステムを提供しています。したがって「問合せ」業務は切り離すことができない業務であり、当然かなりの稼働がかかっていますので、「Super RAG」を他部署に横展開することで、DX 化できると考えています。

社内の横展開には、やはり費用対効果はポイントになります。私たちの事業部が AI 導入をする際にスピードを重視していましたので、費用対効果は後回しにしました。一方で、社内展開を考えた場合、やはりコストダウンの質問が多く、ここは今後しっかりと成果を出す必要があります。

Q 11. 今後「Super RAG」をどのように活用していきたいですか

堀内：2025 年度はやはり AI エージェント化ですね。RAG で各業務をつないで AI エージェント化し、業務効率化を推進します。その中核となるソリューションが「Super RAG」と考えています。

最終的な構想としては、あらゆるシーンで人の手がかからない究極の AI to AI を目指したいと思っています。オペレーターへの問い合わせ自体を失くすことができればすごいことですよね。

また、ビジネスシーンでは出力の場所が多岐にわたるため、アウトプットデバイスの拡張性も重要になると考えています。例えば、様々な SaaS 上で「Super RAG」が簡単に使えるような拡張性があると、利用価値が広がると思います。「Super RAG」には API があるので、ラッピングシステムのようなものを作ることも

考えています。このあたり、アイデアはたくさんあるので、シナモン AI のみなさんとどんどんディスカッションしていきたいと思っています。

おわりに

NTT ExC パートナーでは、サポートデスクをはじめとした多様な領域で生成 AI の活用を強化中。2月に設立された「AI 共創イノベーション室」が全社レベルのプロジェクト推進を支援し、本プロジェクトのような先端技術導入を加速させています。「Super RAG」の優れたドキュメント解析機能を活かし、将来的には“AI to AI”的エージェント化を見据える NTT ExC パートナーとシナモン AI の取り組みから、今後も目が離せません。

——本日は貴重なお話をありがとうございました。