

報道関係者各位

2024年10月21日
株式会社マーケットエンタープライズ

業務効率化と生産性向上を目的とした マーケットエンタープライズの生成 AI 活用について ～社内の生成 AI 利用率 8 割以上 1,878 時間/月を捻出～

株式会社マーケットエンタープライズ(東京都中央区、代表取締役社長:小林 泰士、東証プライム・証券コード 3135、以下「マーケットエンタープライズ」)は、生成 AI の積極的な活用による業務効率化や生産性向上及び社員の AI スキル向上を目的に、10 月より社内向け生成 AI を用いた有料版ツールの配布数を拡大いたしました。加えて、2024 年 10 月 21 日(月)、専門性の高いリユース業務ニーズとナレッジ共有の対応や、バックオフィス業務の効率化を促進するために、RAG の利用を開始いたしました。RAG は、生成 AI モデルが知らない知識をデータソースから補完し、生成 AI モデルが扱える情報を増やす手法です。マーケットエンタープライズでは、生成 AI 活用による業務効率化と生産性向上に加え、生成 AI 活用の浸透度を高めることでグループ全体の成長を加速させてまいります。



■ 社内プロジェクト「生成 AI プロジェクト」の発足と生成 AI を用いた有料版ツール導入

近年、目覚ましい発展を遂げている生成 AI 技術は、その革新性により様々な業務領域における効率化を実現する可能性を秘めています。マーケットエンタープライズでは、この生成 AI 技術の積極的な利用により、業務の効率化及び生産性向上が見込めると考え、「生成 AI プロジェクト」を立ち上げました。このプロジェクトでは、生成 AI の活用事例や有効的なプロンプト、利用時の注意点などのナレッジ共有を通じて、生成 AI 活用の浸透度を高めております。

【報道関係者からのお問合せ先】

株式会社マーケットエンタープライズ PR

担当：立花

Tel : 03-6675-3923 Mail : pr@marketenterprise.co.jp

先月、社内で行なった調査※1.では、社員のほぼ半数からの回答にも関わらず、業務時に月に数回以上、生成 AI を利用する従業員は既に 8 割を超え、生成 AI 活用により捻出する事ができた一月あたりの時間はトータルで 1,878 時間に達するという結果が明らかになりました。こうした調査結果を踏まえ、マーケットエンタープライズでは、生成 AI の更なる利用促進のため、10 月より生成 AI を用いた有料版の社内向けツールの配布数を拡大いたしました。

※1.2024 年 9 月にマーケットエンタープライズの社員を対象に実施。(有効回答数:219 件)なお、ベトナムオフィスにおける GitHub Copilot 利用に関するデータを除く。

■ RAG 導入による業務効率化

【リユース業務でのナレッジ共有】

マーケットエンタープライズでは、総合型リユースとして家電や楽器、パソコンやオーディオから農機具や車まで幅広い買取商材を扱っております。取り扱う商材が多岐にわたる性質上、従業員一人一人が幅広い商品知識を習得することが求められますが、商材に関する情報は日々アップデートされています。また、コンプライアンスに関する情報も膨大なため、必要な情報へアクセスするために時間を要するという課題を抱えておりました。当社では、こうした課題を生成 AI により解決するため、RAG チャットによる社内情報検索システムを構築し、試験運用を開始いたしました。従来は、ネット型リユース事業のスタンダードを確立するためのガイドブックとして、全 4 冊、1000 ページ以上に及ぶスタンダードブックを使用していましたが、従業員が必要な情報を迅速に検索することが可能になりました。このブックには、商品の特性や買取業務に関する法令、業務フローからビジネスの心得、お客様へのホスピタリティについてなど、多岐にわたる内容が記されているため、これまで必要な情報まで辿り着くのに時間を要しておりました。RAG 導入により、当社の買取サービスにおけるサービス品質を向上させた上で、時間短縮することが可能になりました。

【社内利用ガイドラインや規定のデータベース化】

社内規定やコンプライアンス情報などを RAG チャットに統合することで、従業員が必要な情報を迅速に検索することが可能になりました。これまで、総務や労務などの管理部門には、証明書発行の手続きや転居などの申請に伴い、数多くの社員からの問い合わせが寄せられておりましたが、RAG チャットの活用により、担当者が対応する問い合わせ数の削減が見込めます。管理部門の問い合わせ業務に関する負担を軽減し、バックオフィス業務の効率化を図ります。

■ RAG 活用によって期待される効果

- 業務効率の向上：情報へのアクセス手段を改善することで、従業員の業務効率向上に貢献します。
- 人材育成の効率化：初心者でも容易に商品知識を習得できる環境を整備することで、人材育成の効率化を図ります。
- 業務品質向上：経験の浅い社員でも、RAG チャットを活用することで業務に必要な情報や知識を効率良く取得することが可能になります。これによって、業務品質向上が見込まれます。
- 社内の情報格差解消：事業拡大する中で分散してしまった情報を横断的に一括検索可能にすることで、所属や勤務地を理由とした情報格差を解消します。

データや情報量が増加の一途をたどり、「タイパ」が重視される現代において、旧来型の文書検索では限界があります。自分にとって価値ある情報を迅速に取得することが可能になることで、問い合わせにかかる時間を短縮し、業務効率向上はもちろん、情報取得時に発生するストレス軽減を解消してまいります。

今後もマーケットエンタープライズでは、生成 AI の活用範囲の拡大や、より高度な業務への活用検討を重ね、従業員がより創造的で付加価値の高い業務に集中できる環境を整備してまいります。また、本取組により、グループ全体の業務効率化と生産性向上による、顧客満足度の向上と事業成長を加速させてまいります。

■ 株式会社マーケットエンタープライズ

マーケットエンタープライズは、ネット型リユース事業を中心に、メディア事業、モバイル通信事業などを展開し、「持続可能な社会を実現する最適化商社」をビジョンに掲げ、2006 年の設立以来、成長を続けています。2015 年 6 月には東証マザーズに上場。2021 年 2 月に東証一部へ市場変更の後、2022 年 4 月にはプライム市場へ上場しております。ネット型リユース事業では、「高く売れるドットコム」のほか、リユースプラットフォーム「おいくら」や、80 か国以上への中古農機具の輸出などで事業拡大を続けており、ネット型リユース事業のサービス利用者は延べ 790 万人を達成しました。

マーケットエンタープライズ ウェブサイト：<https://www.marketenterprise.co.jp/>

【報道関係者からのお問合せ先】

株式会社マーケットエンタープライズ

PR 担当: 立花

Tel: 03-6675-3923 Mail: pr@marketenterprise.co.jp