

## 三菱総合研究所と PKUTECH が技術開発した FAQ ソリューション 「Egeria-Search」提供開始

手軽に導入可能、かつ独自の AI 技術で使い続けるほど高精度化

株式会社三菱総合研究所(代表取締役社長: 藪田健二、以下 MRI)は、株式会社 PKUTECH(代表取締役社長: 劉甚秋、以下 PKUTECH)との共同研究を通じ、企業内外からのさまざまな問い合わせに対し、精度よく回答する技術を開発してきました。この度、PKUTECH から本技術を活用したソリューション「Egeria-Search(エゲリアサーチ)」の提供を開始します。

**MRI** 三菱総合研究所

**PKUTECH**

株式会社三菱総合研究所と株式会社PKUTECHが

技術開発した、FAQソリューション

2段階の回答で問い合わせ対応業務の品質向上・効率化

### 1. 経緯

MRIとPKUTECHは2024年4月に、① 既存のFAQに存在する問い合わせに対し、誤情報を防ぎつつ高速に回答する「FAQ 要約回答」、② 既存のFAQにない問い合わせに対し、時間をかけて高精度な回答を生成する「FAQ 自動生成」の技術開発を発表しました(※)。その後、さらなる技術開発・ソリューション化を進め、この度、PKUTECHから「Egeria-Search」の提供を開始します。

※[生成 AI を用いた FAQ「要約回答」と「回答生成」技術を開発 2 段階の回答で問い合わせ対応業務の品質向上・効率化\(ニュースリリース 2024. 4. 24\)](#)

### 2. サービスの概要

PKUTECH が提供を開始する「[Egeria-Search](#)」は、「既存の FAQ やマニュアルを登録するだけで利用が始められる手軽さ」と「生成 AI を用いた高精度な回答を蓄積し、使い続けるほど精度があがる仕組み」を併せ持つソリューションです。

現在、問い合わせ対応業務では、「たくさんの FAQ の中から適切な回答を探すために時間が掛かる」、「即時に回答しようとする」と誤った回答をしてしまう」、「FAQ にない質問があった場合、回答に手間と時間がかかる」、「FAQ の作成・更新に手間と時間がかかる」などの課題を抱えています。

これらの課題を解決するために、「Egeria-Search」では、両社が開発した「FAQ 回答要約」と「FAQ 自動生成」技術を活用し、「FAQ の高速検索・適切な回答提示」、「FAQ にない質問への回答の自動生成」、「マニュアル取り込みの簡素化(PDF の図表、画像データも取り込み可能)」を実現しました。高速な回答と新たな FAQ 生成を用いた 2 段階の課題解決、複雑なマニュアル取り組みの自動化は共同研究で開発した独自の技術です。

このことにより、導入時の既存の FAQ やマニュアルの登録が容易になり、利用開始後は実際の質問をもとに FAQ が新たに生成・蓄積されるため、FAQ の新規作成・更新負荷が軽減するとともに、利用を継続すると回答の精度も向上します。図表や画像を含むマニュアルも AI が自動で処理を行うため、最新の情報を即座に FAQ に反映することが可能となります。

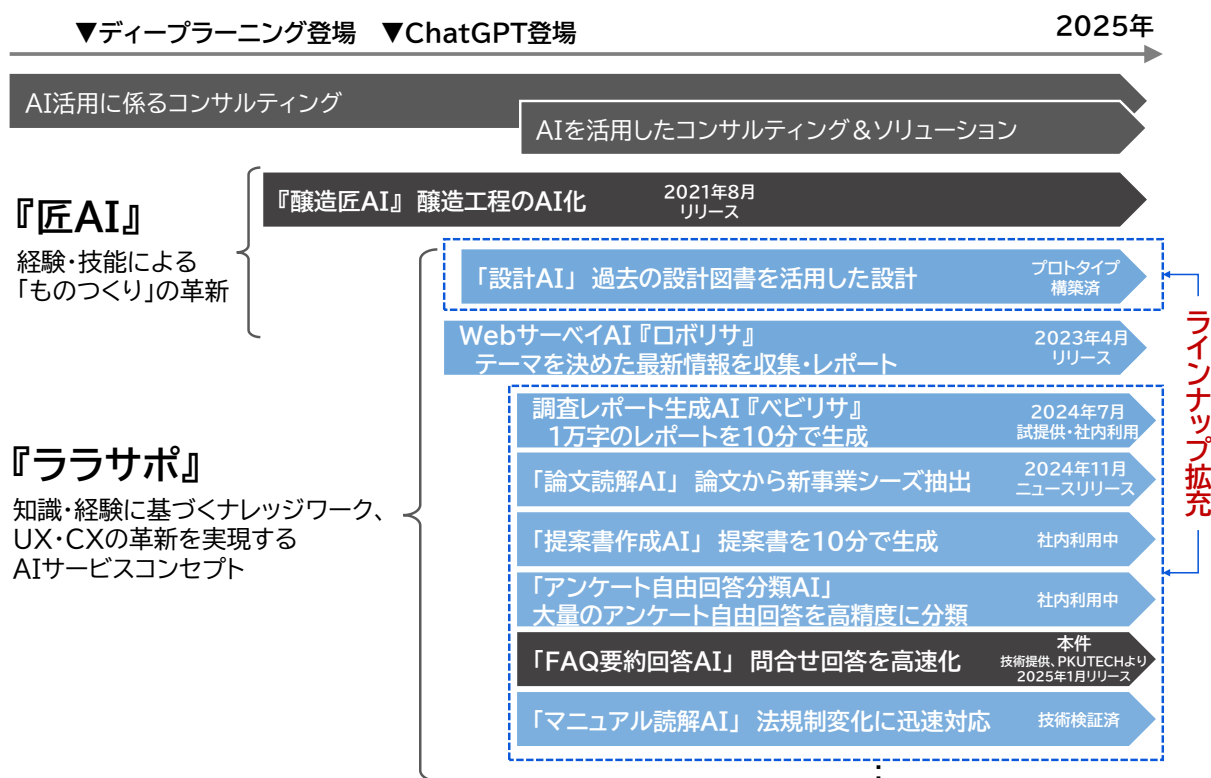
ソリューションの詳細は PKUTECH のサイトをご覧ください。

Egeria-Search (エゲリアサーチ) <https://egeria.pkutech.co.jp/>

### 3. 今後の予定

MRI と PKUTECH は、共同研究や連携を深め、問い合わせ対応・FAQ ソリューションの高度化を進めます。また、今回の取り組みを通じて得られた成果を、[MRI の生成 AI ソリューション「ララサポ」](#)のラインアップ拡充(下図)やコンサルティングにて活用し、品質・生産性向上と業務負荷軽減に貢献します。

図 1 匠 AI、ララサポと本取り組みの関係



#### 株式会社三菱総合研究所 概要

1. 名称:株式会社三菱総合研究所
2. 本社所在地:東京都千代田区永田町二丁目 10 番 3 号
3. 代表者の役職・氏名:代表取締役社長 藪田健二
4. 事業内容:シンクタンク・コンサルティングサービス、IT サービス
5. 資本金:63 億 3,624 万円
6. 設立:1970 年 5 月

## 株式会社 PKUTECH 概要

1. 名称:株式会社 PKUTECH
2. 本社所在地:東京都千代田区神田西福田町 3 番地 RBM 神田ビル 7 階
3. 代表者の役職・氏名:代表取締役社長 劉 甚秋
4. 事業内容:AI・データ分析、マルチクラウド基盤とセキュリティ、ローコード開発プラットフォーム
5. 資本金:9,750 万円
6. 設立:2007 年 2 月

## 本件に関するお問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所

### 【サービスに関するお問い合わせ】

ビジネス&データ・アナリティクス本部 高橋、ドヴォークロワ  
メール:lalasapo@ml.mri.co.jp

### 【報道機関からのお問い合わせ】

グループ広報部  
メール:media@mri.co.jp