

日本コンピュータシステム販売店協会 ビデオセミナー

お客様と社会のDXを支える NEC Digital Platform

2024年1月

日本電気株式会社

Corporate SVP

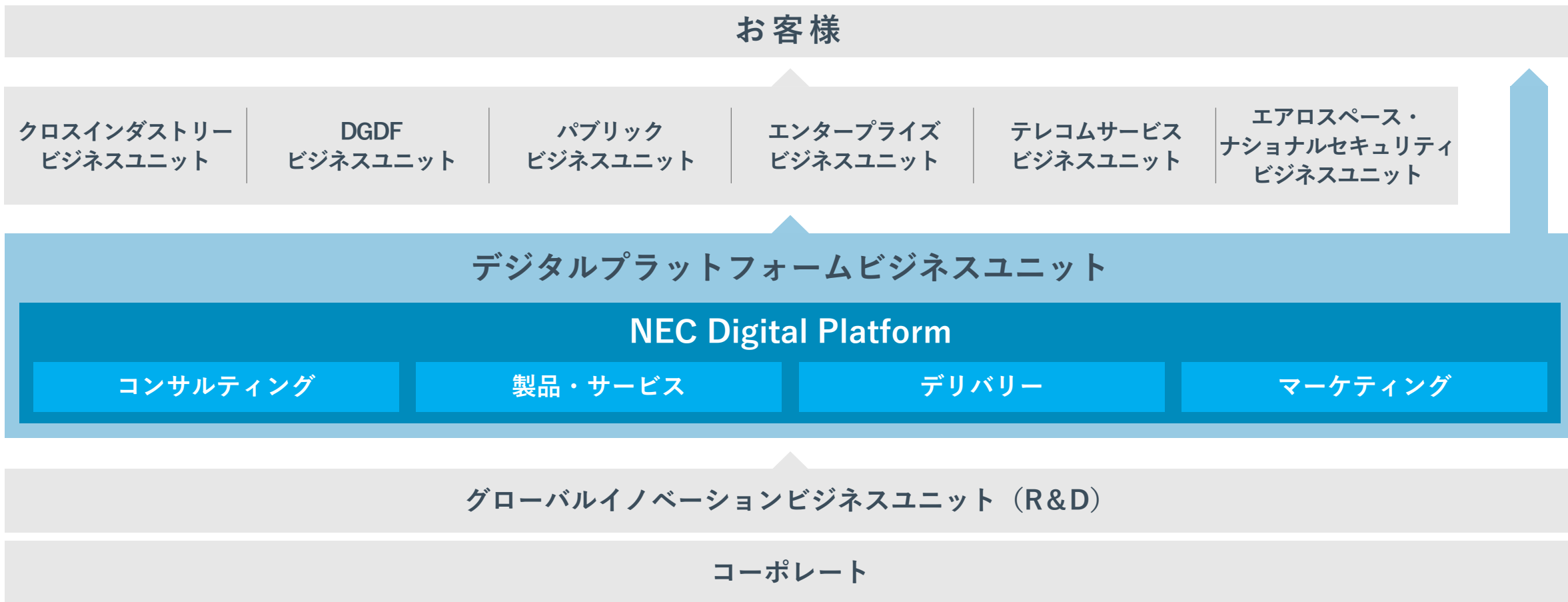
インフラ・テクノロジーサービス事業部門長

木村 哲彦

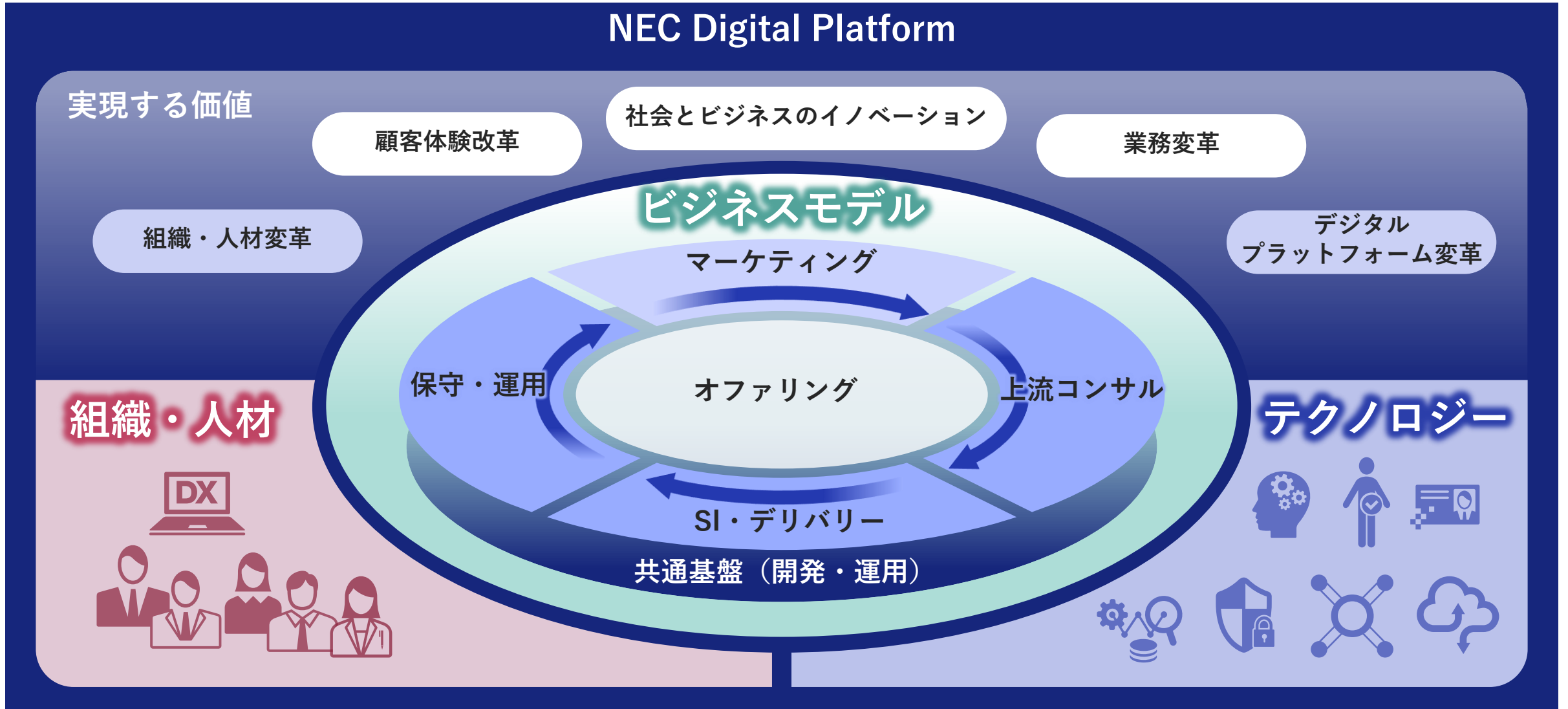
\Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

刻々と変化する市場環境に対し、テクノロジーを活用した変革が必要
全社横断組織として、DXを加速する製品・サービスを一元的に企画・開発・提供
お客様の経営アジェンダ解決への貢献と、DX事業の拡大をリード



NEC Digital Platformを中核に、すべてのアプローチを継続的に変革し、お客様と社会のDXを支えていく



生成AIでビジネスのイノベーションを創る3つの価値 NEC Generative AI プロジェクト始動！

テクノロジー

ことばにより未来をしめし、「こと」が「みる」

cotomi
[コトミ]

2023年12月15日、NEC開発の生成AIのブランド名「cotomi(コトミ)」を発表しました

技術の価値 (ハードウェア/ソフトウェア)

- 日本語の文書読解力においてトップレベルのLLM※
- 日本独自の軽量なLLMをオンプレ利用可能
(NEC Generative AI Appliance Server)
- AI研究用スーパーコンピュータでのLLM開発

※LLM：大規模言語モデル (Large Language Model)

サービスの価値

- 生成AI利用に必要な機能を業界ごとに集約し、
業界別のテンプレートをNEC Digital Platformに整備
(NEC Generative AI Framework)
- POPにより閉域でクラウド接続し、安全で専門性の高いサービス提供
(NEC 印西データセンター)

人の価値 NEC Generative AI Hub

- CDO直下に100名規模の専門家組織を設立し、
生成AIを活用したビジネスをサポート

cotomiの特長：高い日本語能力と軽量さを両立

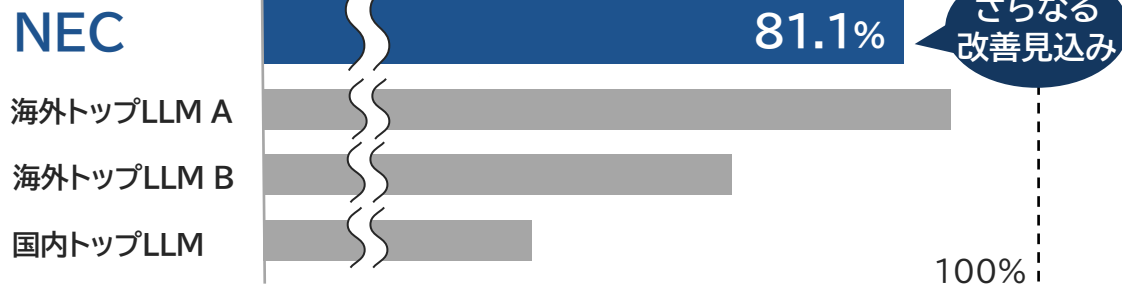
テクノロジー

日本語処理で海外トップのLLMに匹敵する性能を達成 モデルサイズ軽量化によりコストパフォーマンスを大幅に向上

特長① 高い日本語能力

英語/プログラミング言語に加えて、日本語でも優れた精度

(1)知識量 (質問応答) 例)業務に関する質問に正しく答える力



(2)文書読解力 (推論能力) 例)複雑で長い文章を要約する力



JGLUEベンチマークの JCommonsenseQA, JSQuADスコア (当社調べ)

特長② 軽量

1/13のモデルサイズの実現により、コストパフォーマンス向上



軽量化がもたらすお客様のメリット

- 運用時のサーバコスト・消費電力を抑制
- 業務アプリケーションでのレスポンスが高速
- お客様向けにカスタマイズしたLLMを短期間で作成
- オンプレ化が可能 秘匿性の高い業務でも利用可

生成AI(cotomi)を活用したコンタクトセンター業務改革では 回答データ作成含む工数を最大75%削減

テクノロジー

2023年8月30日 プレスリリース

コンタクトセンター業務の効率化

- マニュアル・ガイドなどの資料をもとにFAQを作成する工数を最大75%削減（問合せ対応効率化）
- 社内のヘルプデスク業務にも活用予定

AIチャットボット 構築(メンテナンス)

Q&A 元資料
準備

回答データ
作成

AIチャットボット
回答データ登録

問い合わせ
受付・回答

Before



AI自動応答



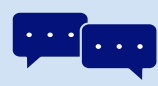
After



生成AI



AI自動応答



75% 工数削減

マイクロソフト社との共同技術検証

- コンタクトセンターでの生成AI活用を想定した実装の有効性について共同技術検証を実施
- リアルタイムなオペレータ回答時間、35%削減見込み



リアルタイム性を考慮した回答例提示

会話内容から回答を導き、解決率向上
⇒回答時間35%削減（AI有効回答率92%）



AIによるタイムリーな自動応答

急な会話変換に対応した自動応答の精度向上



オペレータの報告業務効率化

お客様会話内容から業務データをセキュアに
インデックス化し報告サマリを作成

NEC Digital Platform上のID管理/生体認証(Bio-IDiom)のマネージドサービス環境をグローバルに展開

テクノロジー

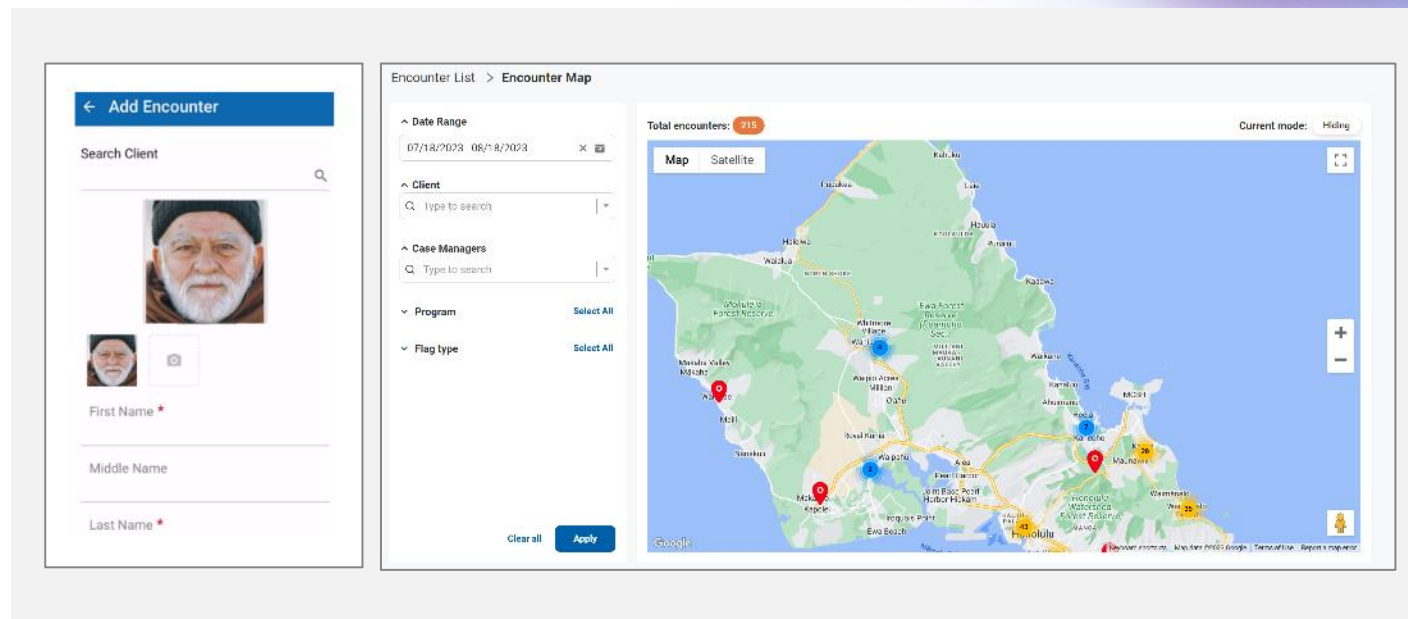
2023年8月29日 プレスリリース

米国のホームレス問題

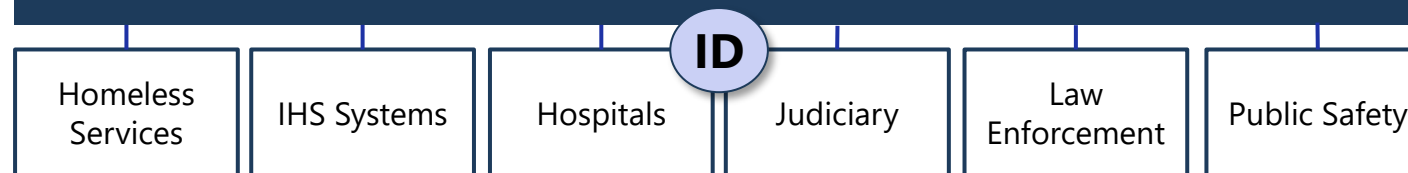
- 米国ではホームレスの増加が深刻化(2021年には約58万人)
- 今後4年間でホームレス50%減少が目標

ホームレス支援向けID管理

- ホームレス支援にむけてID照合サービスを2023年10月よりハワイ州で提供開始(IHS※協力のもと行うCSV活動)
- NEC Digital Platformの生体認証機能とモバイルアプリを活用し、**ホームレスの身元確認・検索、遭遇者の記録・共有**を実施予定



Care Coordination Solution



※IHS:Institute for Human Services(ハワイにおける慈善活動を行う非営利団体)

課題から解決するサイバーセキュリティサービス お客さまが抱えるセキュリティリスクの対応

- NECグループでのDX/セキュリティ経営の知見を活かした事業を展開
- 安全にDXを推進するためのオフリングメニューによりお客さまへご提案

価値・知見の集約(活かしたナレッジ)

NECグループ
12万人の実績

政策渉外活動
(ガイドライン策定に関与)



研究開発
(コア技術)

戦略パートナー
エコシステム

価値のパッケージ化

コンサル

実装

運用

オフリングメニュー

ゼロトラストセキュリティ

ランサムウェア対策

SaaS/IaaSセキュリティ設定管理

グローバル認証基盤

次世代脆弱性管理

重要情報管理

セキュリティ運用支援

サイバーセキュリティ人材育成

世界トップクラスの
セキュリティ人材

セキュリティベンダーとの
強力なサポート体制

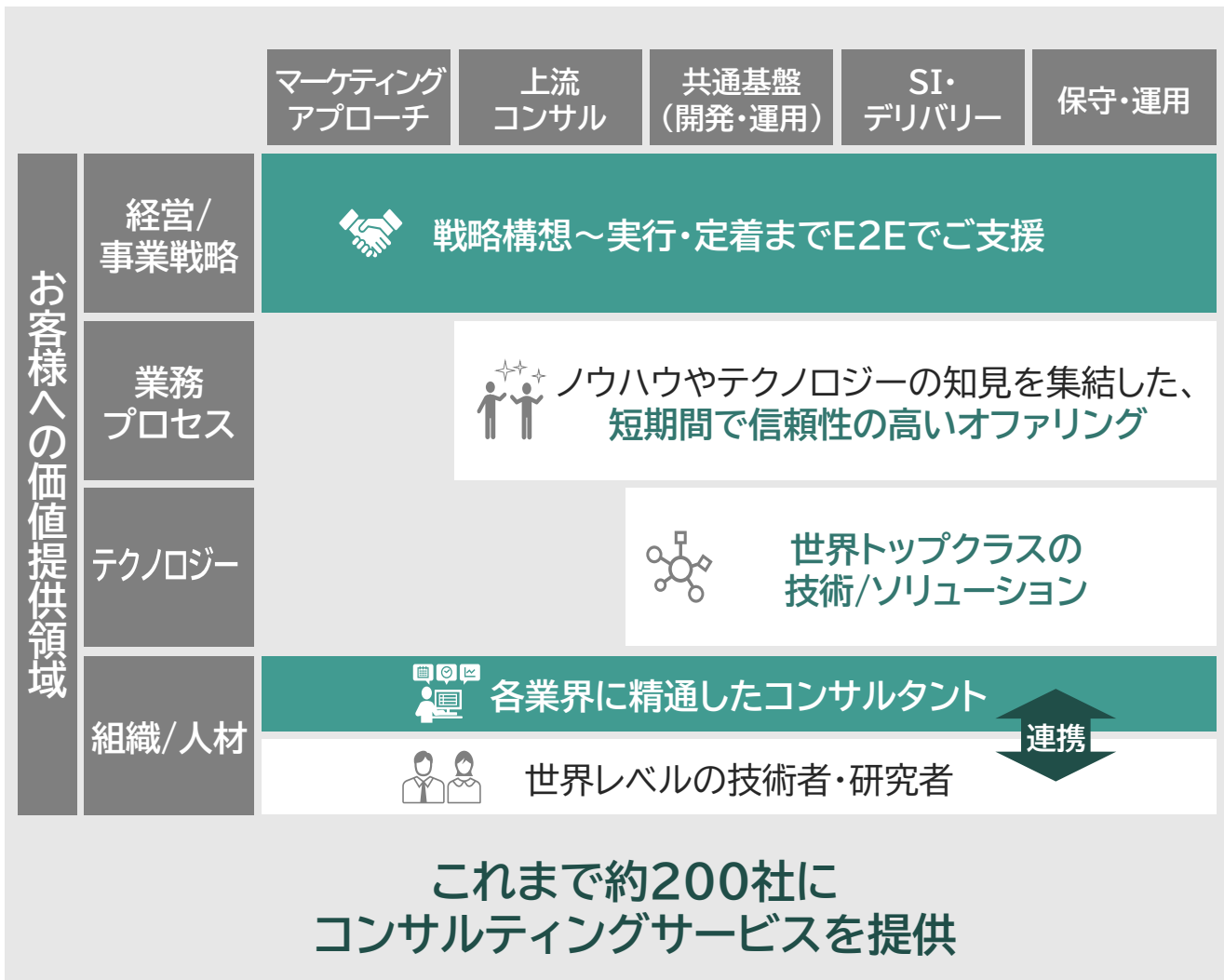
お客さまに提供

お客さま

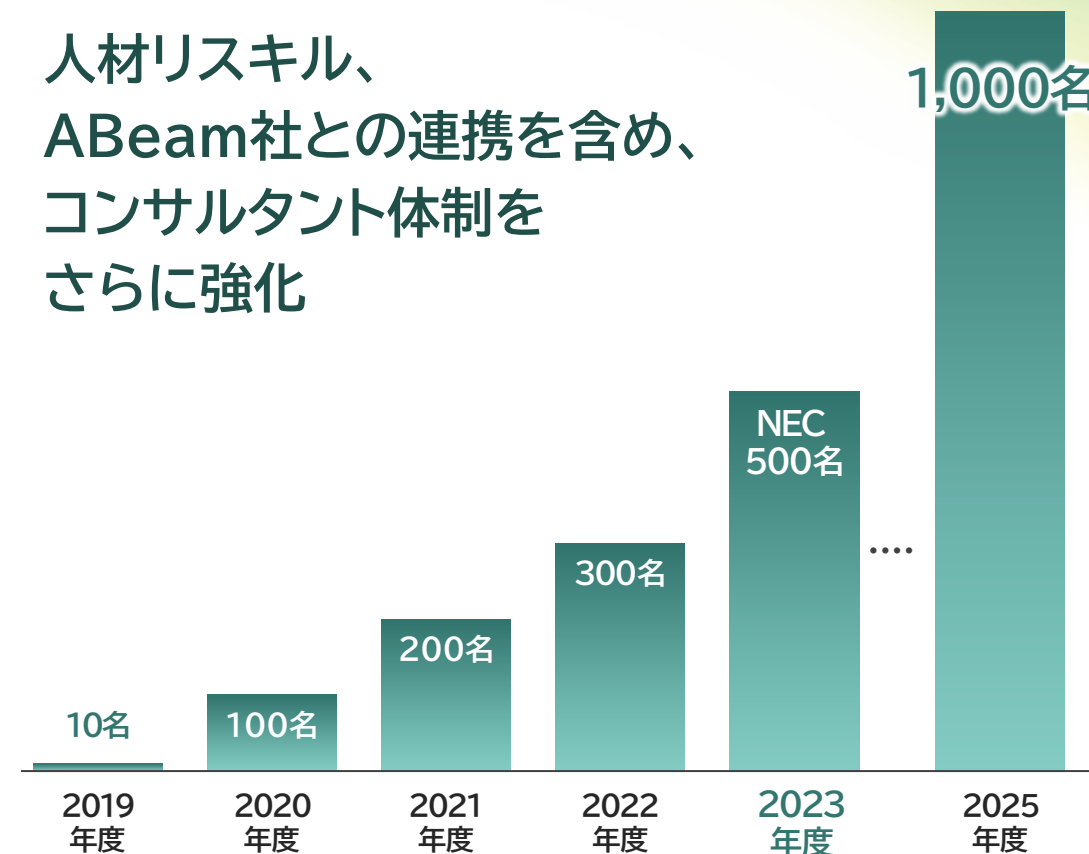
事業成長
スピード
安心・安全

市場ニーズ

コンサルティング起点で、戦略構想策定から実装・運用まで End to Endでお客様のDXを強力に推進



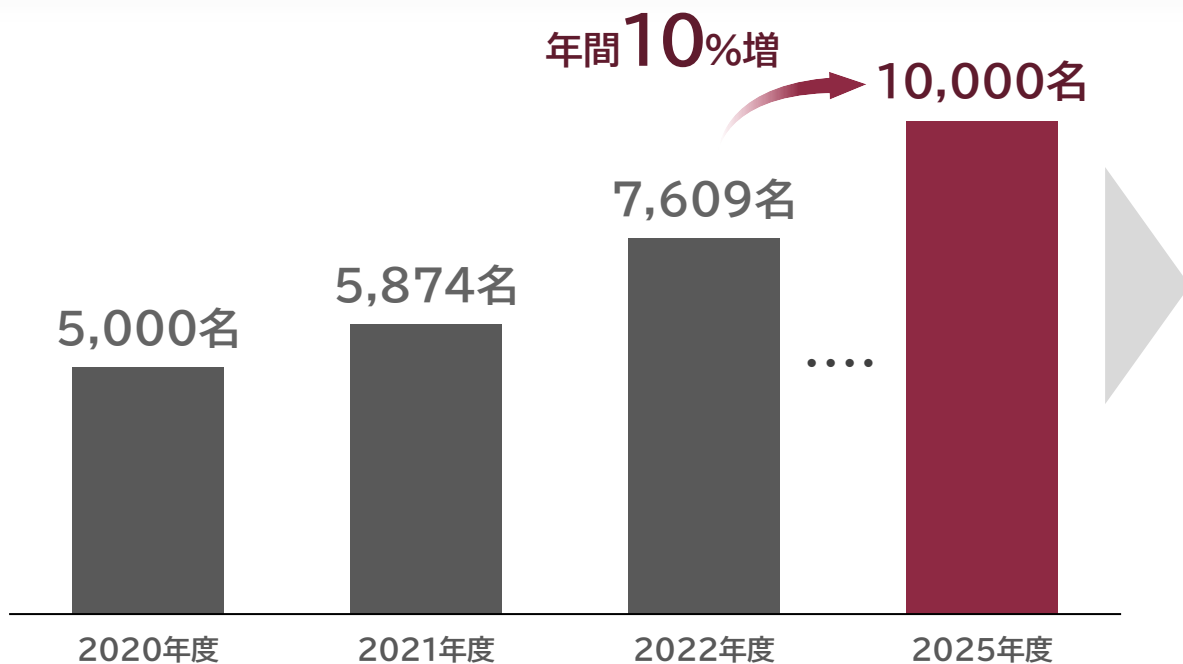
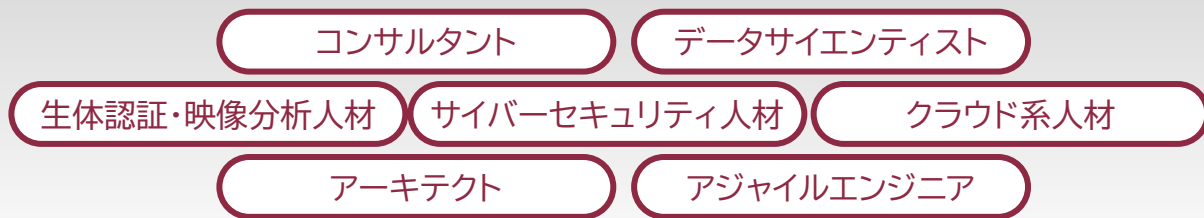
人材リスキル、
ABeam社との連携を含め、
コンサルタント体制を
さらに強化



ABeam社コンサルタント約7500名とも連携

社内DX人材育成実績をもとに、デジタル時代に必要なDX人材育成プログラムをワンストップでご提供

NEC DX人材累計人数



NECアカデミー for DX

約320社の導入実績

DXリーダ人材育成からテクノロジー人材育成まで、幅広い人材育成ノウハウを集結

DX人材育成サービス: DX構想企画力/オーガナイズ力

DX Organizer Program(DOP)

DX人材育成共創サービス

...

DX実践プログラム: 実践力強化の人材育成フレーム

AI	セキュリティ	クラウド	Future Creation Design	...
NECアカデミー for AI	NECサイバーセキュリティ訓練場演習	AWS / Azure / GCP アーキテクト育成	NECアカデミー for FCD	...

DX研修プログラム: DX基礎スキル獲得

リテラシー研修	テクノロジー研修	マネジメント研修	...
---------	----------	----------	-----

3大学とのパートナーシップ協定では DX人材育成および、今年度は生成AIの分野での連携を加速

- LLMの提供、活用検討および研究の実施（LLMモデルの進化）
- 生成AIを活用したビジネス検討

パートナーシップ
協定締結先

筑波大学

東京大学大学院
情報理工学系研究科

早稲田大学
データ科学センター

※五十音順

大学/大学院



- 学生の適性に合わせた早期のキャリア形成
- 企業の実プロジェクト参加による学生の実践スキルの向上

NEC



- 専門性の高い人材を次世代リーダーとして育成
- アカデミアの最新の知見を吸収

① プロフェッショナル人材育成

新入社員相当研修
(Off-JT)

実プロジェクト参画
(OJT)

② 企業プロフェッショナルとのビジネス共創

事業創出・
起業支援

実ビジネス協働

入社

③ トップ人材育成



さいごに

NECがパートナー様とともに創る社会

NECのアセット

NEC Digital Platform

テクノロジー

生成AI(cotomi) 生体認証(Bio-IDiom) サイバーセキュリティ 先端ハードウェア ...

ビジネスモデル

コンサルティング パートナー共創プログラム DXオフリング ...

組織・人材

DX人材育成プログラム 実証環境 体感・共創施設(FCH*) ...

*NEC Future Creation Hub



パートナー様のアセット・強み

プロダクト・サービス

業種・業務ノウハウ

多様な顧客基盤

顧客ニーズへの
適応力

セールスパワー

専門性・特化領域

...etc

NECはパートナー様との共創によって
社会課題・顧客課題を解決し
持続可能な社会を実現

\Orchestrating a brighter world

NEC