NRI からのお知らせ
Notification from NRI

Nomura Research Institute

2023 年 10 月 11 日
株式会社野村総合研究所

# 野村総合研究所、マイクロソフトが提供する ChatGPT モデルも利用可能な生成系 AI サービスを活用し、社内実証実験を開始

### ～ビジネス課題の解決に向け、業務適用から運用まで AI 活用支援～

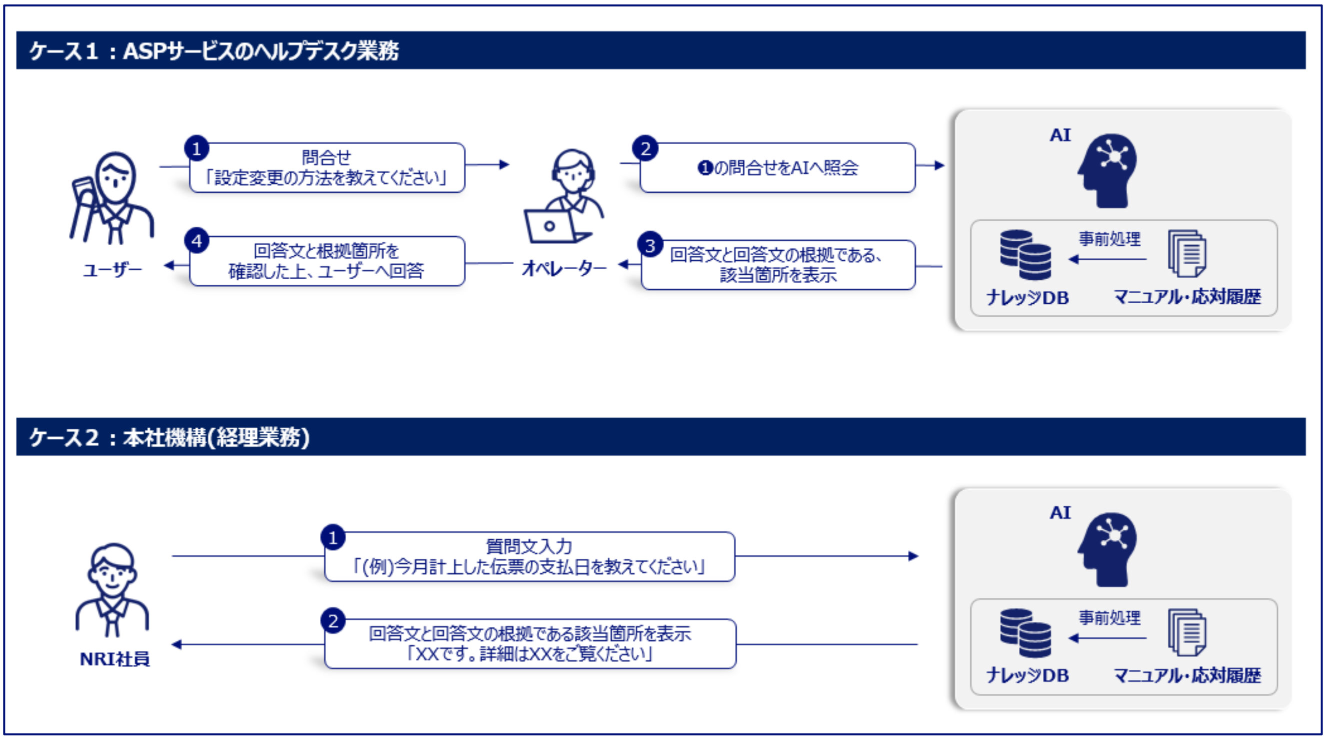
株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）は、マイクロソフトが提供する ChatGPT モデルも利用可能な生成系 AI サービス「Azure OpenAI Service」（Microsoft Azure 上で生成 AI モデルを利活用できるマネージドサービス）の、顧客の業務・データ・運用までの業務適用を目指し、NRI 社内での実証実験を 2023 年 7 月に開始しました。NRI では、既に複数の顧客と生成 AI の活用に向けたプロジェクトを開始していますが、NRI 社内でも生成 AI を活用し、さらにユースケースを積み重ねることで、ビジネスの課題解決に向けた業務運用と、意思決定を支援する AI 活用の実現を目指します。

## ■ 顧客業務に特化した生成系 AI の活用方式を研究開発中

昨今、ChatGPT を代表とする生成系 AI サービスは、誰にでも手軽に利用することが可能となりましたが、一方で、いわゆるハルシネーションと呼ばれる、AI が事実に基づかない情報を生成する現象が問題となっています。そのため、例えばヘルプデスクの業務のように、大量の社内文書を理解して、正確に問い合わせに対応し、フィードバックを収集する業務において、生成系 AI を用いることは難しいのが現状です。また、セキュリティに配慮し、業務で効果的に生成系 AI サービスを活用するためには、業務に必要なデータを限定し、AI に取り込む必要があることに加え、AI が正しく入力を解釈して適切な出力をできるようにするために、業務データに合わせた前処理・後処理方法の工夫を行うなど、業務に特化した生成系 AI の活用ノウハウが必要となります。

NRI では、顧客の業務・データ・運用までの業務適用を目指して、顧客業務に特化した生成系 AI の活用に関する研究開発を行っており、今回「Azure OpenAI Service」を活用した社内での実証実験を開始しました。本実証実験は NRI が提供中の ASP サービスのヘルプデスク業務と、本社機構（経理業務）への NRI 社員からの照会シーンを対象としています。詳細は下図をご覧ください。

図：実証実験の概要




## ■ 顧客業務における生成系 AI の活用に向けて

今後、NRI は上述の実証実験で得られた知見を活かし、「Azure OpenAI Service」の顧客業務へ効果的な適用から運用まで一気通貫の活用支援を目指すとともに、意思決定支援が求められる顧客業務での生成系 AI サービスの活用も目指し、安全安心な環境下における生成系 AI の研究開発を継続します。

## ■ 日本マイクロソフト株式会社　パートナー事業本部　業務執行役員エンタープライズ統括本部統括本部長　木村 靖氏からのコメント

日本マイクロソフトは、Azure OpenAI Service に関する株式会社野村総合研究所様の社内での実証実験開始ならびにお客様に対する一気通貫の活用支援を目指されることを心より歓迎致します。

Azure OpenAI Service は、言語とコードを深く理解した大規模で生成的な AI モデルを活用して、最先端のアプリケーションを構築するための新しい論理的思考と理解の機能を実現すると共に「責任ある AI」の実践により、エンタープライズレベルの Azure セキュリティを実現致します。

今後、株式会社野村総合研究所様が Azure OpenAI Service を活用したコンサルティング、開発、運用保守まで一貫したサポートをご提供され、国内の企業や自治体におけるデジタルトランスフォーメーションの実現に寄与されることを期待しています。

NRI グループは、2019 年 10 月に「NRI グループ AI 倫理ガイドライン」を策定し[1]、AI の利便性とリ

スク（情報漏洩や倫理問題等）の双方を考慮しつつ、研究開発を実施しています。今後も AI の導入や活用による社会の変化と、AI がもたらす社会課題の解決能力に目を向け、人間が AI を有効かつ適切に活用する未来社会の実現を目指していきます。

※Microsoft 、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※その他記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

---

[1] 野村総合研究所、「NRI グループ AI 倫理ガイドライン」を策定
https://www.nri.com/jp/news/newsrelease/lst/2019/cc/1024_1

**【ニュースリリースに関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所　コーポレートコミュニケーション部　梅澤、松本

TEL：03-5877-7100　E-mail：kouhou@nri.co.jp

**【本件に関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所　AI ソリューション推進部　中川、青田

E-mail：solutionai@nri.co.jp

NRI Solution Ai：https://www.nri.com/jp/service/solution/ips/solution_ai