

Fujitsu ナレッジ活用基盤 Know-Flow DXのご紹介

企業・組織内に眠るナレッジの
デジタル活用で
新たな働き方を実現

富士通株式会社



DX推進、こんな課題ありませんか？

● DX企画部門の期待と現場の状況が乖離

期待

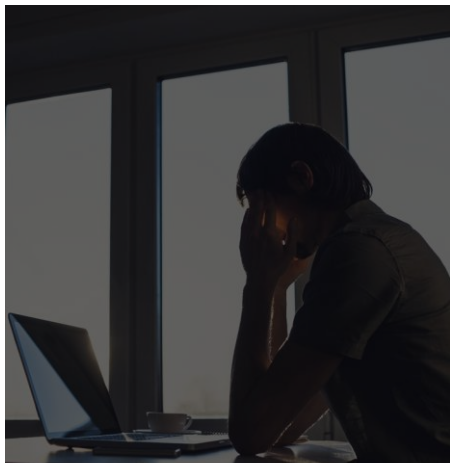
- 業務改善ではなくプロセス改革を
- 新しいビジネスモデルを作りたい
- 顧客との新しい接点を作りたい
- データに基づいた活動をしてほしい

現実

- 目の前の業務で手一杯で
新しいことに割く時間がとれない
- ベテランの方に業務が集中
- 知識・ノウハウが属人化

現場の課題を解消しないままでは DXは進まない

職場における 経験する機会や知る機会の変化は、組織全体のパフォーマンスに影響



担当のストレス

若手が相談しづらい
ベテランに仕事が集中



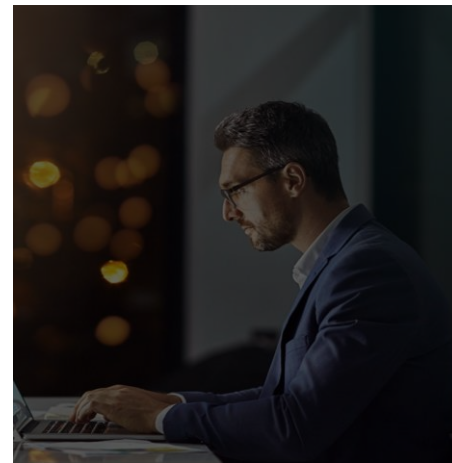
組織の生産性

生産性がベテラン頼み
チーム力が高まらない



お客様へのサービス品質

対応スピードが上がらない
提案力が上がらない



業務継続のリスク

少子高齢化、ベテラン転職・退職
世代交代ができない

ノウハウ・情報の流通が滞り、業務の属人化問題が顕著に

属人化している業務における課題



ベテラン

- ・ 業務を長く担当
- ・ ベテランに依頼が集中
- ・ 残業が増える...

「忙しそうで聞けない...」



「経験者に頼るしかない」

「育成してもやめてしまう」

お客様

管理者

ビギナー

- ・ 対応のためのノウハウがない
- ・ お客様からのプレッシャー
- ・ 仕事が進められない...

ポイントは、ビギナーの活躍と自律的・主体的に仕事ができること

属人化した業務ノウハウを組織ナレッジへ転換 「ベテランの技」をデジタル化してみんなで再現



ベテランに頼らない環境づくりで誰でも活躍、生産性向上

蓄積された「ベテランの技」を活用した働き方へ

お客様のサービス業務

デジタル化した「ベテランの技」を
組織ナレッジとして蓄積

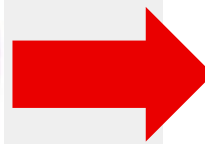


ナレッジを整備・公開させて
活用を促進

独自AI技術で
ナレッジを自動生成



ナレッジを公開
独自AI技術で活用



サービス利用者

利用者に活用してもらい
サービス品質向上

組織ナレッジを活かした働き方に変えてサービス品質向上、業務も継続

AI技術を活用してナレッジを組織全体に届け
ナレッジを活用した「スマートな働き方」を実現するプラットフォーム

ナレッジ活用基盤 Know-Flow DX

ベテランのノウハウをナレッジに
誰でも活躍できる場づくりを支援



ナレッジ共有・整備

ナレッジを使って困りごとを解決
ユーザに公開し自己解決を促進



ナレッジ活用・公開

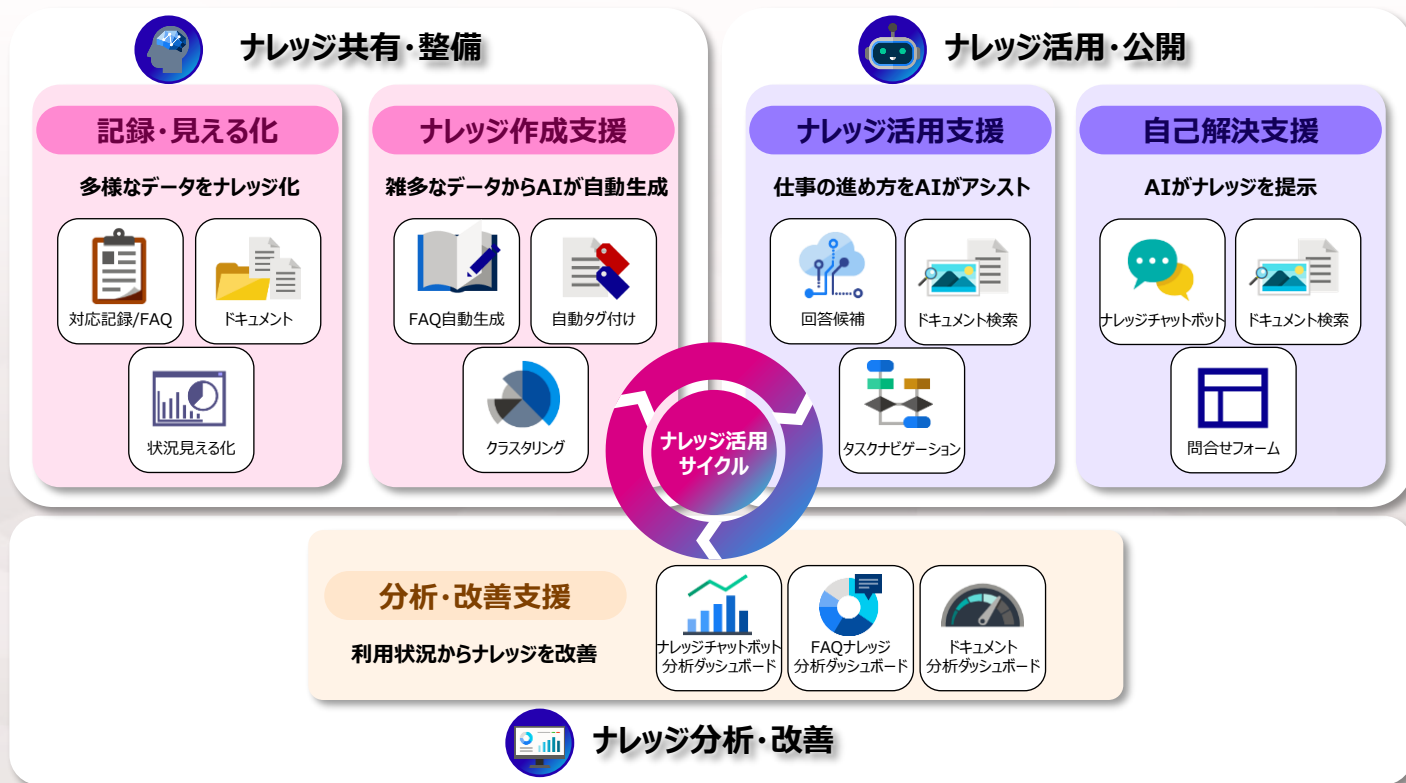
ナレッジの活用状況を見える化
継続的な改善を支援



ナレッジ分析・改善

ナレッジ活用基盤
Know-Flow DX

ナレッジ活用サイクルを回すことでスマートな働き方を実現



Know-Flow DX による 組織ナレッジを活用した働き方へ

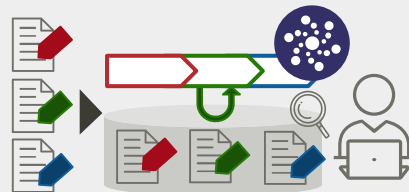
様々な業務の組織ナレッジをデジタル化

営業提案業務



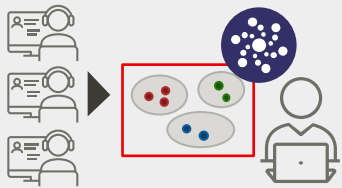
報告書・提案書から
トレンドを抽出/活用

承認審査業務



審査作業のナビゲーション化で
関連ドキュメントを整備/活用

問合せ対応(ヘルプデスク)業務



過去問合せ・マニュアルから
FAQを整備/活用

ナレッジマネジメントで 業務変革



ベテランの知識/経験をデジタル変換して
活用するライフサイクルを運用

ITサービス運用・保守業務

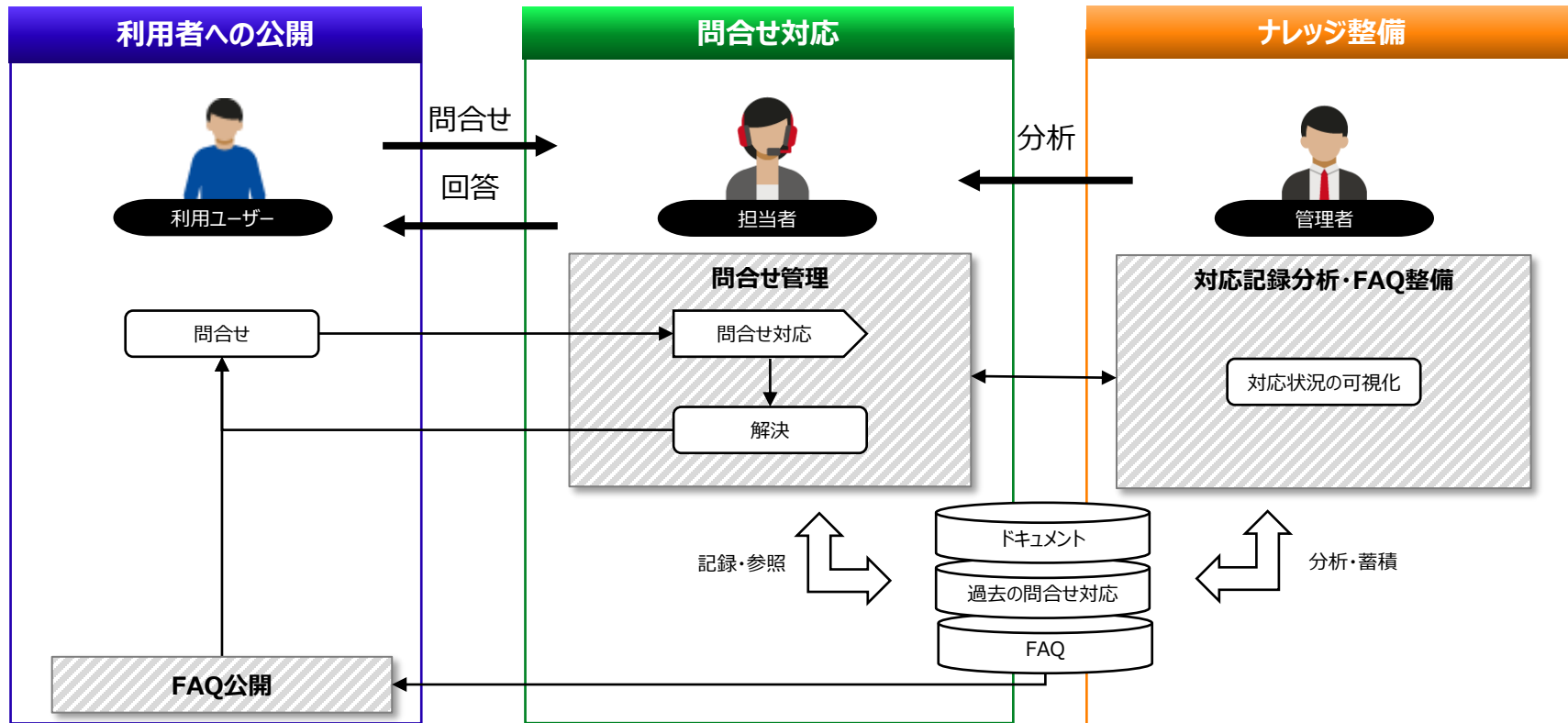


運用保守作業の
ナビゲーション化で平準化

AI技術を活用し、ナレッジワークできる環境づくりを支援いたします

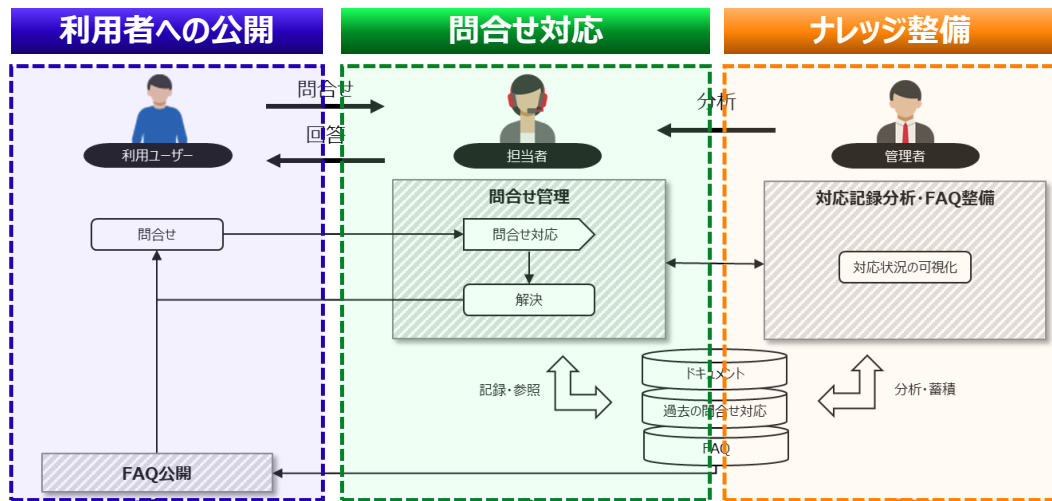
問合せ対応(ヘルプデスク)業務

問合せ対応(ヘルプデスク)業務の全体像



問合せ対応(ヘルプデスク)業務における課題

Excelやシステムを導入して問合せ管理まではできているが、
サービスレベルの向上・対応の属人化・ナレッジの整備に課題はありませんか



サービスレベルを向上させたい

- ・問合せしないと解決できない
- ・FAQが公開されているが見つけれない
- ・担当者から回答が来るのが遅い

担当者の属人化を改善したい

- ・担当者によって回答品質がバラバラ
- ・新担当はすぐに回答できる情報を探せない
- ・問合せが複雑でベテランに対応が偏ってしまう

ナレッジ整備の負担を減らしたい

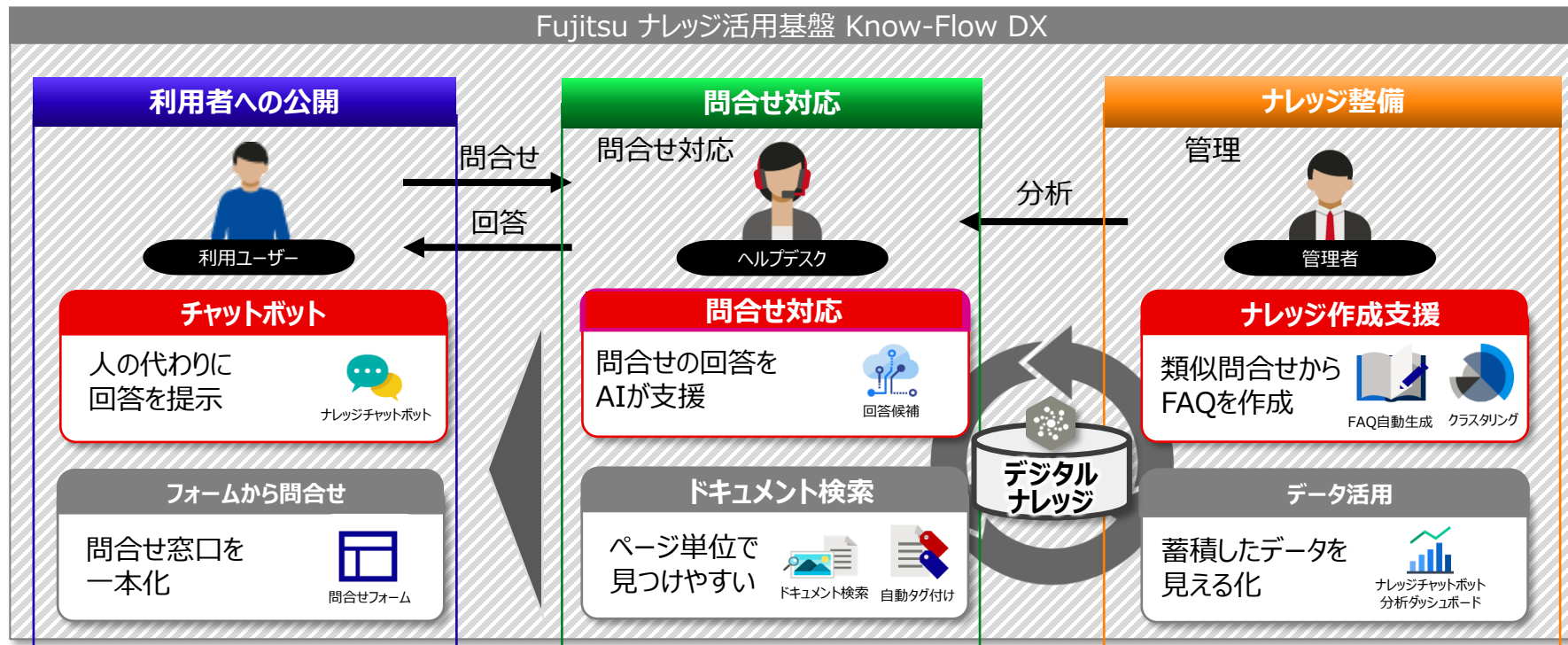
- ・ナレッジを作成するのが手間
- ・継続的にナレッジを更新できない
- ・異動・離職による業務継続のリスク

Know-Flow DXで問合せ対応業務を改革

ナレッジの整備・検索・共有を行うことで属人化を防ぎ
問合せ対応のサービスレベル向上を実現します

特長

Fujitsu ナレッジ活用基盤 Know-Flow DX



誰かに聞かなくても大丈夫！AIで賢く答えを発見



FUJITSU

AI検索で問合せ解決のスキル均一化・スピードアップを実現 サービスレベルの向上・対応の属人化解消に貢献



利用ユーザー

利用ユーザーが
自己解決可能に！

チャットで問合せ



Know-Flow DX

AIが回答をアシスト

問合せ受付画面



応対履歴発行



ヘルプデスク

ビギナーでも
問合せ対応可能に！

詳しくはこちらをクリック
※Ctrl+クリックしてください

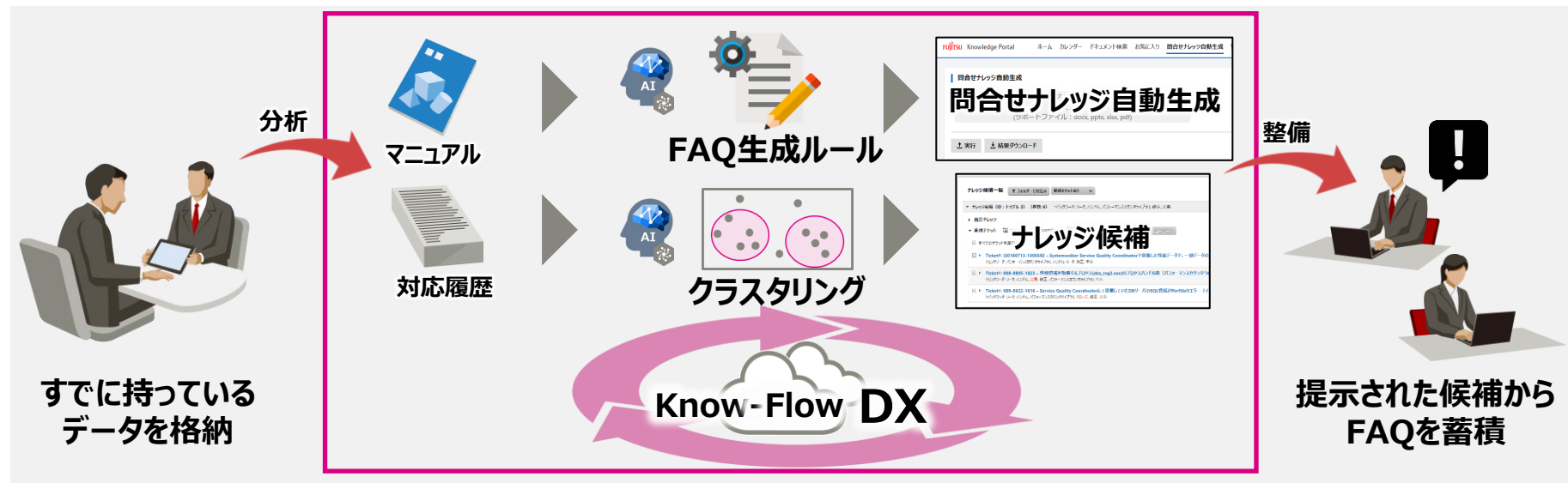


面倒なFAQ作成をAIが支援



FUJITSU

使いこなせていないマニュアルや対応履歴をFAQ化
FAQを常に最新の状態に



詳しくはこちらをクリック
※Ctrl + クリックしてください





お客様対応のスピードアップとサービス品質向上 (マツダ株式会社様)

販売店での問い合わせ対応がベテランへの依存でビギナーが定着しない状況をAIを継続的に育成させてノウハウの属人化を解消しビギナーを即戦力化



課題・技術・効果



販売店からの問い合わせ対応は迅速かつ正確さが必要
ビギナーでは業務用語が思いつかず検索で見つけれない結果、離職してしまいベテランに頼らざるを得ない



質問を自然文のまま入力するとAIが用語を補完して検索
ビギナーは回答の候補から選択して回答するだけ

回答リードタイムとナレッジで回答できた割合を一目で“わかる”ダッシュボード。ベテランは弱点領域に対してFAQを整備してAIを育成する役割に



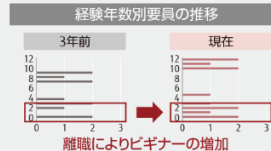
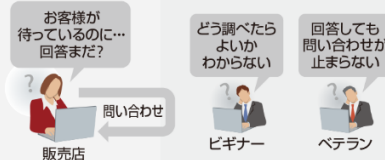
回答までのリードタイムを**30分から18分へ短縮**
ビギナーの育成期間を**3か月から2か月へ短縮**
ナレッジで回答できる割合を**毎月95%維持**



活用シーン/イメージ

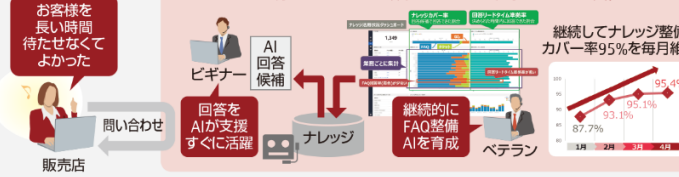
Before

ビギナーが定着せず人が入れ替わり、個人の経験に頼った対応



After

AIを育ててビギナーも活躍! チームでの仕事の進め方に变化



導入事例: <https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/case-studies/mazda/>



社内向け問い合わせ対応業務に富士通のAI技術を導入し業務を効率化（ゆうちょ銀行）

問い合わせにより蓄積された膨大なFAQを店舗や郵便局にチャットボット形式で共有
業務スキルを平準化、お客さまへの速やかな対応の実現など、さらなる満足度向上につなげる



課題・技術・効果



オペレーターが1日に約1万8千件の電話問い合わせに対応
広範かつ複雑、膨大な問い合わせの迅速な回答のための
オペレーターの負荷軽減、FAQの蓄積・整備などが課題



蓄積したFAQをチャットボットで公開。ダッシュボード機能で
問い合わせ内容や傾向分析が可能

オペレーターが電話問い合わせを受けると対応内容が
音声認識機能でリアルタイムにテキスト化^(※)

会話内容を検索文としてクリックすると、AIを活用した
ナレッジ検索機能が適切な回答候補を提示

※AmiVoice Communication Suite、電話交換機 が必要

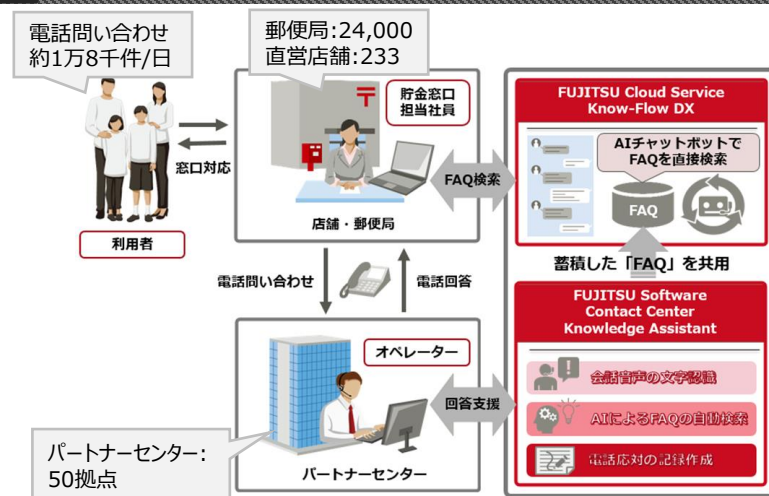


問い合わせ件数を削減。ナレッジの更新を的確に判断し
最新化

オペレーターの対応スキルの平準化、新人の早期戦力化
問合せ対応時間を短縮



活用シーン/イメージ



PRESS RELEASE:

<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2022/05/31.html>

営業提案業務

営業は多様なドキュメントを扱っていますが 提案書の利活用・報告書のノウハウ共有に課題はありませんか



お客様に喜ばれる提案の 準備に時間がかかる

- 提案書を探しても見つからない
- 類似の提案書があっても気づけない
- 新たに作っても内容が薄くなってしまう



課題
1

お客様に合わせた任意の切り口で
提案書を効率的に利活用する必要がある



成功体験をタイムリーに 共有できていない

- 報告書の内容が共有できていない
- 大量の報告書から関連した情報に気づけない
- 共有したノウハウが役にたっているかわからない



課題
2

報告書から目視では把握しきれないトレンドを
発見し成功体験を横展開する必要がある

AIを使いナレッジを整備する役割を置いてナレッジ活用サイクルを回す

営業活動のドキュメントを蓄積

- ・提案書の格納
- ・報告書の記録
(ご利用中のSharePointからの
データ連携も可能 ※1)



蓄積

分析

AIが分析してデジタル化

- ・提案書の自動タグ付け
利用シーンや提案の切り口でタグ付け
- ・報告書の自動分類・並び替え
トレンド/成功事例などの分類
使えそう順などで並び替え



提案書を活用

- ・ナレッジインデックス
他の営業の提案書の再利用



活用

整備

報告書からナレッジ抽出

- ・トレンドキャッチ
報告書から営業が使えるようなナレッジの抽出



AIを使う新たな役割
ナレッジワーカー

※1 v1.13からの新オプション(「クラウドストレージ接続オプション」)が必要となります。

SharePoint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。

仲間の成功体験をカンタンにキャッチ



FUJITSU

AI自動タグ付けで共有された提案書を手軽に発見し活用できる
報告書のトレンドを共有しチームのスキルをレベルアップ



AI自動タグ付けで
提案書を見つけやすく

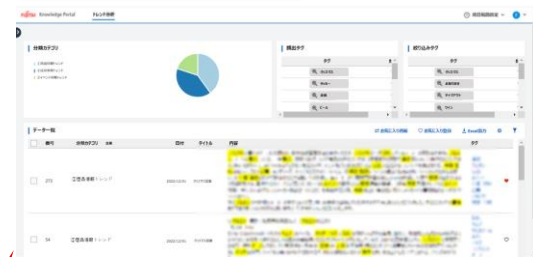
提案書
利活用

チームのノウハウ
を集約

報告書
ノウハウ
共有

Know-Flow DX

トレンドキャッチ画面



カテゴリ①トレンド

1位 美容バック
2位 マスク

カテゴリ②トレンド

1位 ヘアカラー
2位 プロテイン

報告書の
トレンドが一目でわかる

詳しくはこちらをクリック
※Ctrl + クリックしてください

※トレンドキャッチ機能のご利用にはお客様専用のAIモデルが必要になります。
AIモデルの作成は、SaaS PROPOSEサービスで対応させていただきます。

Fujitsu Restricted





営業提案活動の提案力強化

個人に依存した営業活動を企業のナレッジへ
眠っている報告書や提案書からトレンドや成功事例を抽出して活用



課題・技術・効果



営業活動が個人のノウハウに依存
提案書が共有されず宝の持ち腐れ
報告書で有益な情報を報告するも活用につながらない

報告書の**テキスト文書**から**トレンドワード**を抽出
「**継続的**」「**同時多発的**」な情報も**クラスタリング**で抽出



提案書の**テキスト文書**から**自動タグ付け**
眠っている提案書を何度も開かず**に欲しい情報を検索**
報告書や提案書から**有益な情報を抽出して営業が再利用**

*1: 文書内キーワードのカテゴリ化、ランキング化でトレンド抽出(カスタマイズサービスに対応)

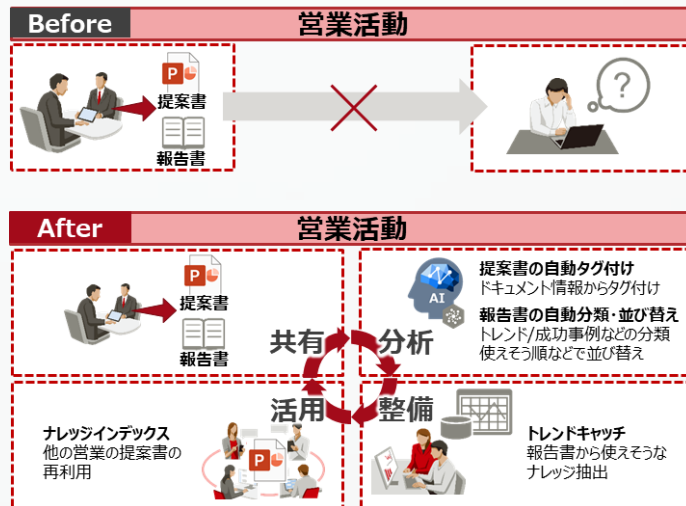
*2: 対象文書: PDF, PPT, WORD



個人の成功体験を企業のナレッジへ
報告書から**トレンド情報/成功事例**を抽出して**高付加価値化**
提案書を営業全体に共有して**提案力強化**

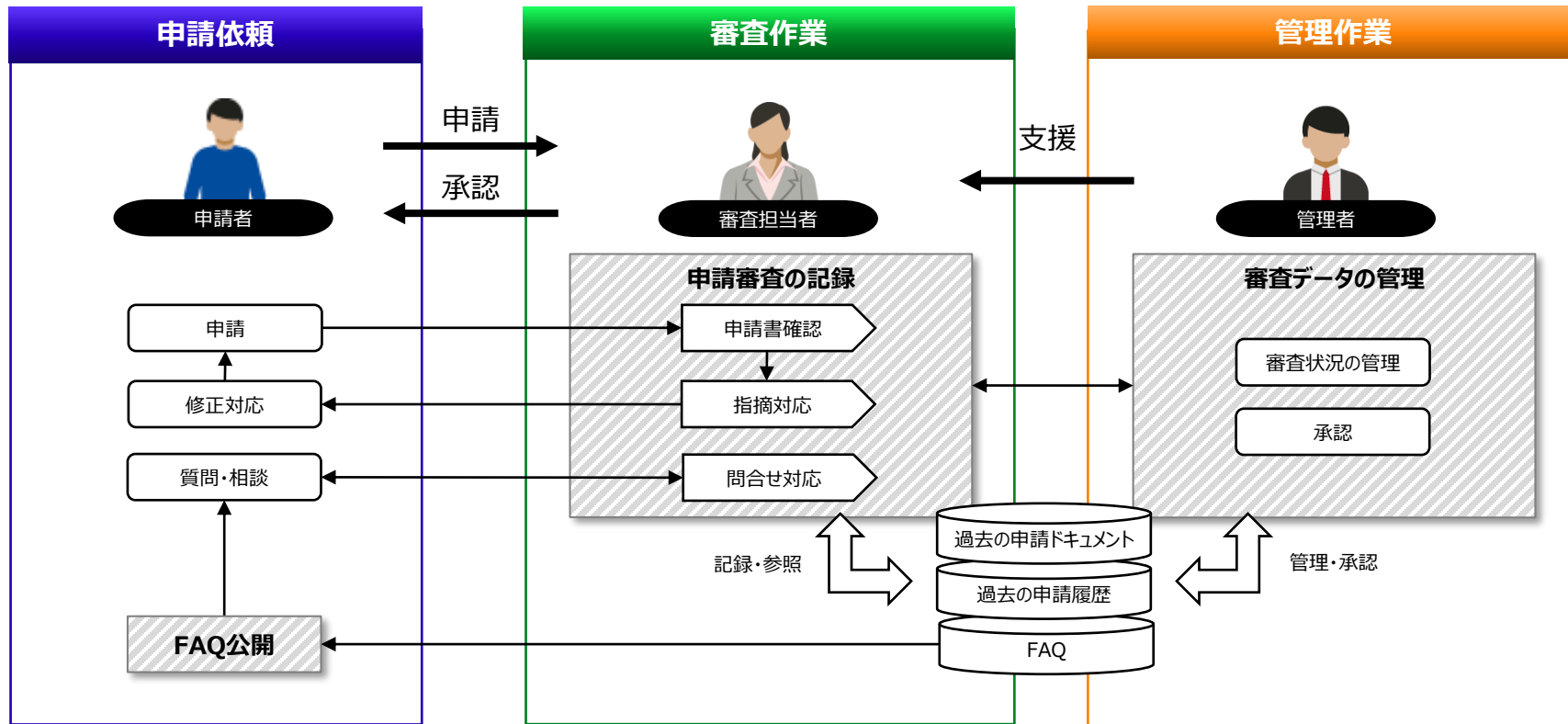


活用シーン/イメージ



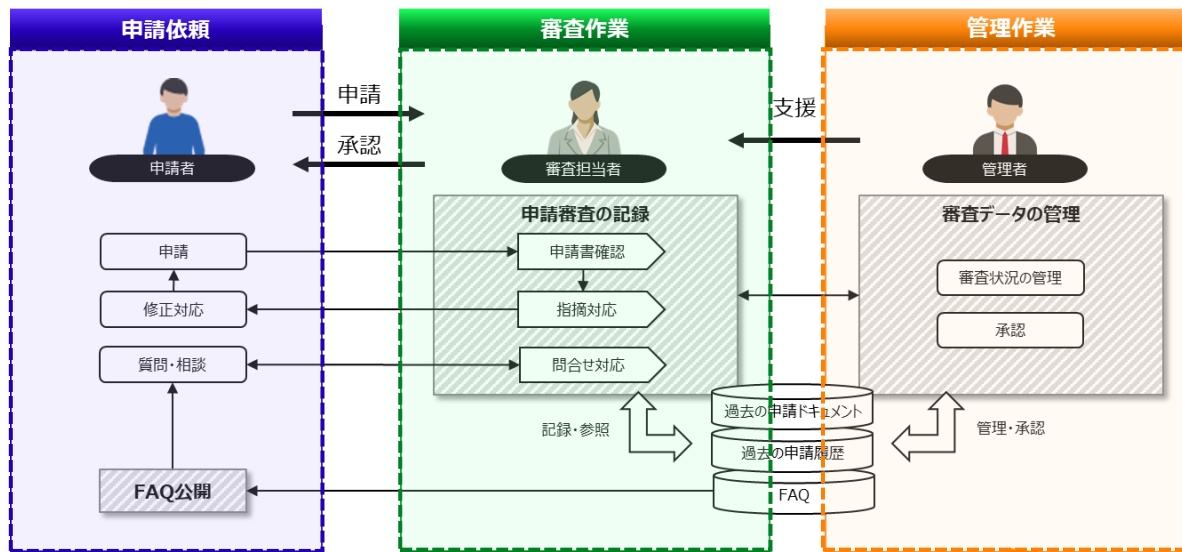
承認審査業務

承認審査業務の全体像



承認審査業務における課題

申請審査の記録で蓄積した過去データを活用できていますか？



早く申請承認を得たい

- ・申請について問合せても時間がかかる
- ・申請しても修正差戻しで手戻りが発生
- ・FAQが公開されているが見つけれない

担当者の属人化を改善したい

- ・各審査の指摘・問合せ品質を平準化したい
- ・審査観点の抜け漏れを防止したい
- ・過去審査の調査がベテランの記憶頼り

管理業務の負担を減らしたい

- ・審査状況の把握をデジタル化したい
- ・継続的にFAQを更新できない
- ・異動・離職による業務継続のリスク

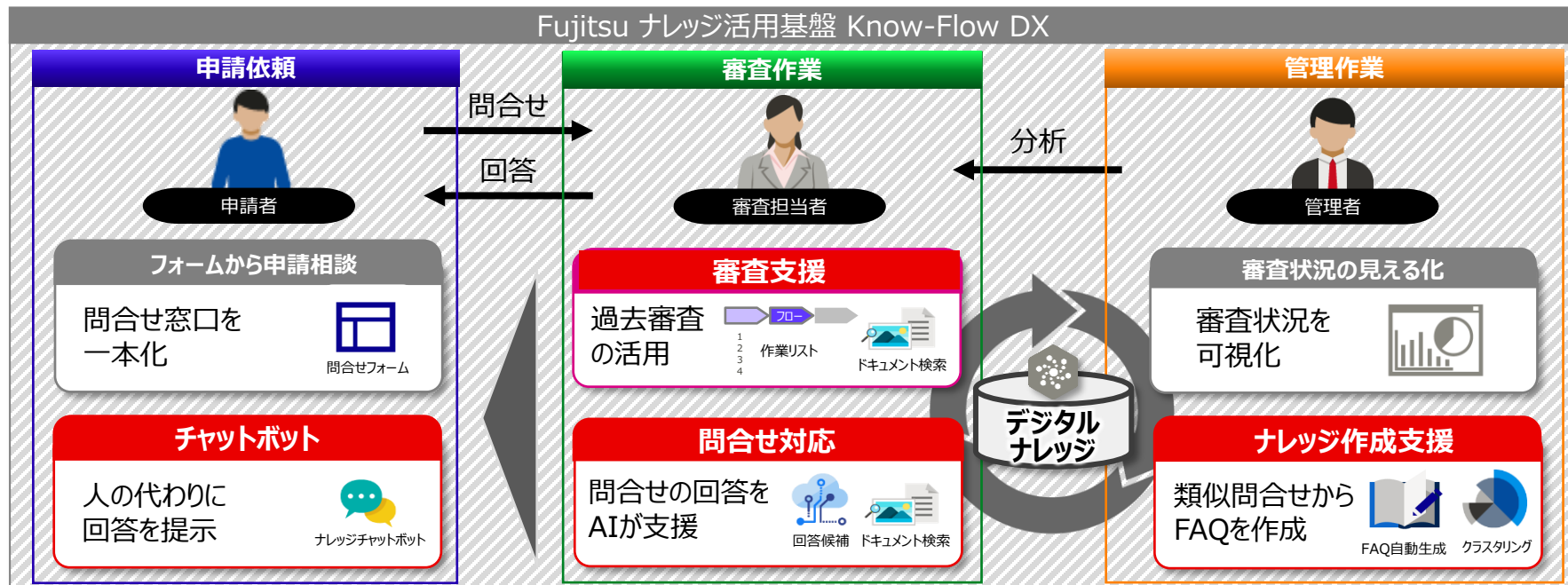
承認審査業務を改革

審査業務を行いながら検索・記録を行うことで、ナレッジを活用しながらナレッジワークもできる

特長 : ナレッジ整備・検索・共有

標準 : 管理プロセス

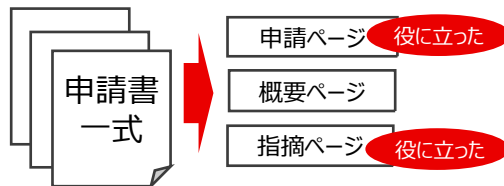
Fujitsu ナレッジ活用基盤 Know-Flow DX



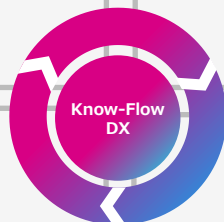
ナレッジ活用サイクルの実現イメージ

Step1: 既存ナレッジの活用

既存ドキュメントを見つけやすくし、
どのナレッジが使えるかを記録していく。



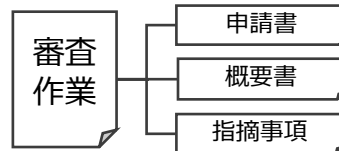
Know-Flow DXで実現するナレッジ活用サイクル



活用しやすい
新たなナレッジの整備

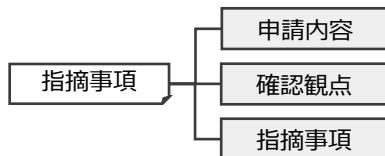
Step2: データの蓄積

審査作業の一環で生成されるデータを
それぞれ蓄積していく。



Step4: 新たなナレッジの整備・活用

新たなナレッジを活用者の用途に合わせて
整備し、活用する。



活用状況と生成データを突き合わせて、
新たなナレッジの整備を検討する。



Step3: データの分析



審査・承認業務における資料検索効率化・ナレッジ醸成

整理されていない過去申請書類を素早く検索しながら、
承認業務で生まれるナレッジを業務と結び付けて蓄積



課題・技術・効果



過去の申請情報等の書類が社内に分散しており、審査業務
における文書検索が煩雑で効率的に行えない

⇒**今あるデータを素早く検索できる仕組みが必要**



AIでページ内容をよく表す特徴語を**自動的にタグ付け**し、**ページ単位**で検索可能。さらに業務プロセスごとに対応資料を蓄積
していくことで、**業務とドキュメントを結び付けナレッジ化**



既にある書類を活用して審査・承認業務を効率的に行い、業
務ごとの**活用履歴をナレッジ化**することで承認業務の働き方を
改革



活用シーン/イメージ

Before



一つ一つ
開いて確認

非常に時間か
かる



① ② ③ ④
どういつことをどういつ風にやていくか
流れがわからず戸惑う

After



自動でタグ付けして
分類された申請書を検索

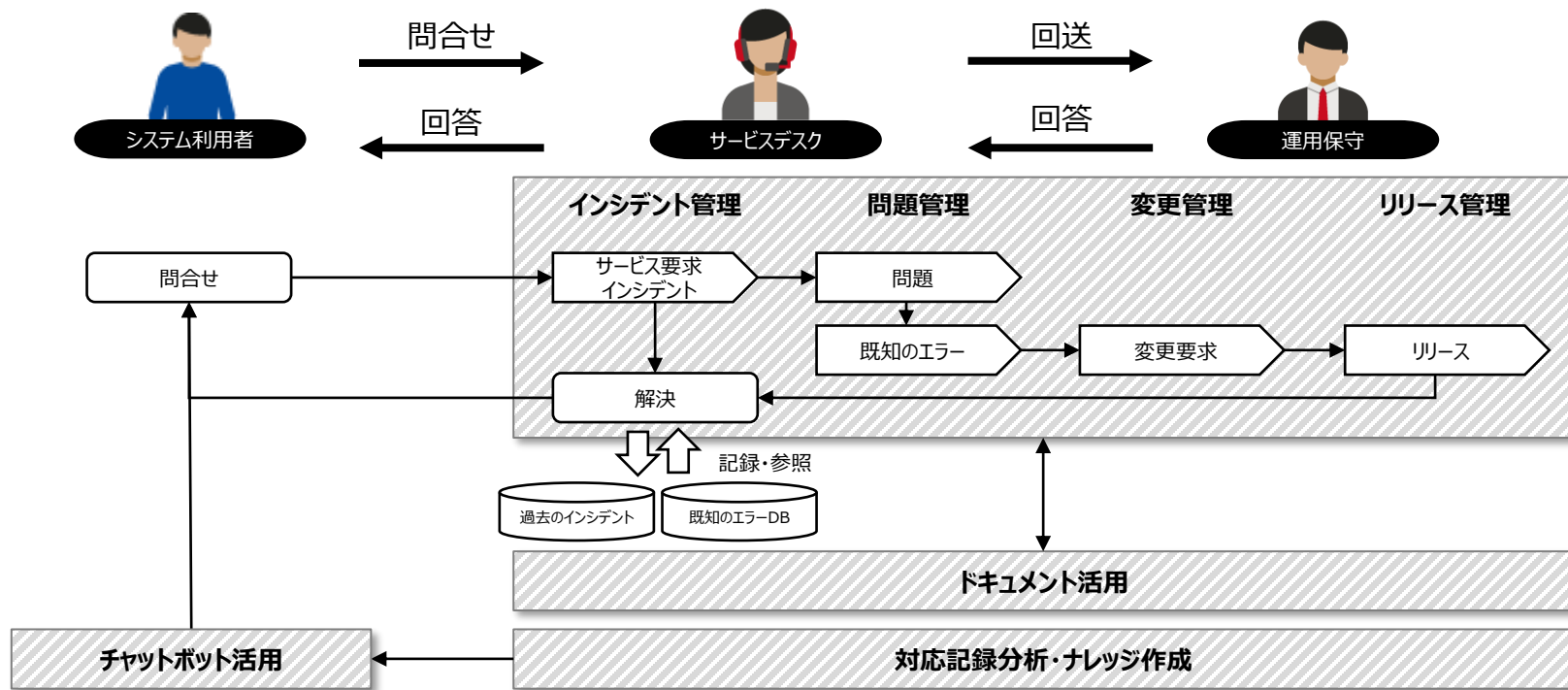


作業ごとに対応履歴、
対応資料をナレッジとして蓄積

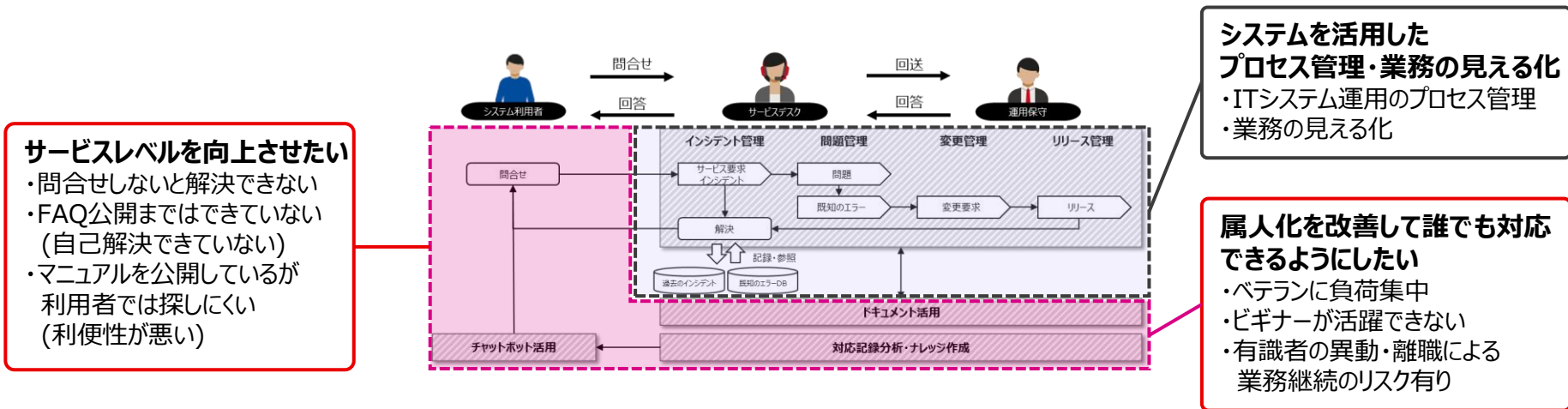
ITサービス運用・保守業務

ITサービス運用・保守業務の全体像

ITシステム運用のプロセスを管理、対応記録から業務を見える化
さらに、対応記録を分析、ナレッジ整備・公開し、サービスレベルを向上



ITIL運用で積上げたナレッジ、サービス改善に役立てていますか？

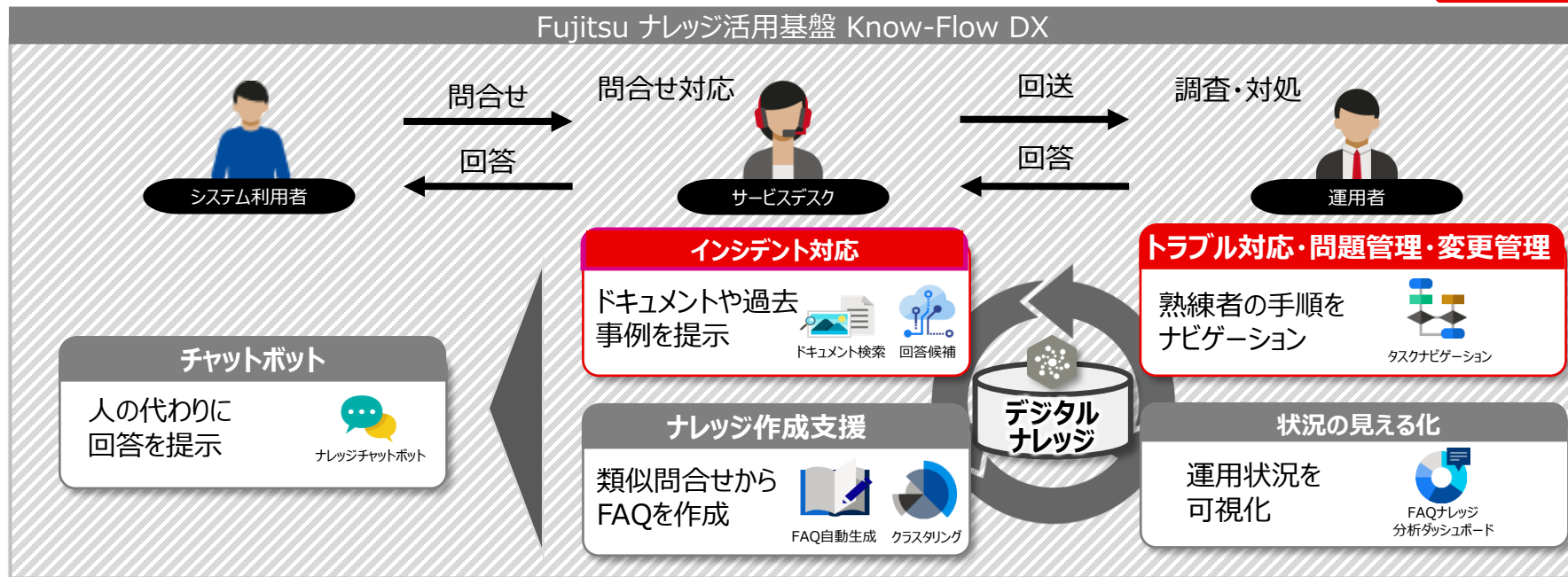


ITサービス運用・保守業務を変革

ITILの規格に準拠しており、現在のITサービス管理運用そのままに
AI技術を活用いただくことで、熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で利活用できます

特長

Fujitsu ナレッジ活用基盤 Know-Flow DX



ビギナーをナビゲーションしてリスクを軽減



ドキュメント検索



自動タグ付け



タスクナビゲーション

FUJITSU

経験の浅い運用者でも辿るだけで仕事を進めることができる
ページ単位の検索で誰でも探したいドキュメントを発見

システム利用者



問合せ

回答

サービスデスク



回送

回答

運用者



調査

対処

ICTシステム



ドキュメント検索画面



AI自動タグ付けで
該当ドキュメントを見つけやすく



トラブル対応の内容を
プロセスバーでナビゲート

詳しくはこちらをクリック
※Ctrl+クリックしてください



ドキュメント検索



タスクナビゲーション



お客様対応のスピードアップとサービス品質向上 (マツダ株式会社様)

販売店での問い合わせ対応がベテランへの依存でビギナーが定着しない状況をAIを継続的に育成させてノウハウの属人化を解消しビギナーを即戦力化



課題・技術・効果



販売店からの問い合わせ対応は迅速かつ正確さが必要
ビギナーでは業務用語が思いつかず検索で見つけれない結果、離職してしまいベテランに頼らざるを得ない



質問を自然文のまま入力すると**AIが用語を補完して検索**
ビギナーは回答の候補から選択して回答するだけ

回答リードタイムとナレッジで回答できた割合を一目で“わかる”ダッシュボード。ベテランは弱点領域に対してFAQを整備してAIを育成する役割に



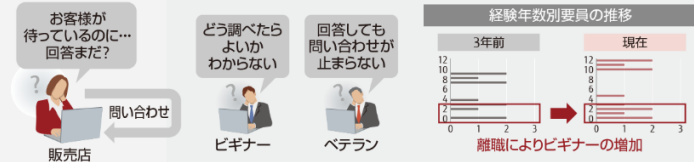
回答までのリードタイムを**30分から18分へ短縮**
ビギナーの育成期間を**3か月から2か月へ短縮**
ナレッジで回答できる割合を**毎月95%維持**



活用シーン/イメージ

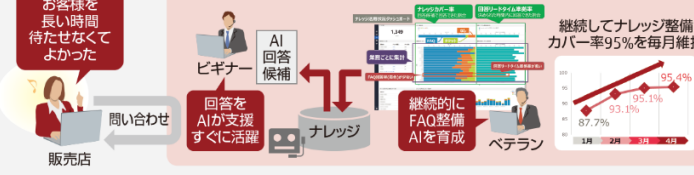
Before

ビギナーが定着せず人が入れ替わり、個人の経験に頼った対応



After

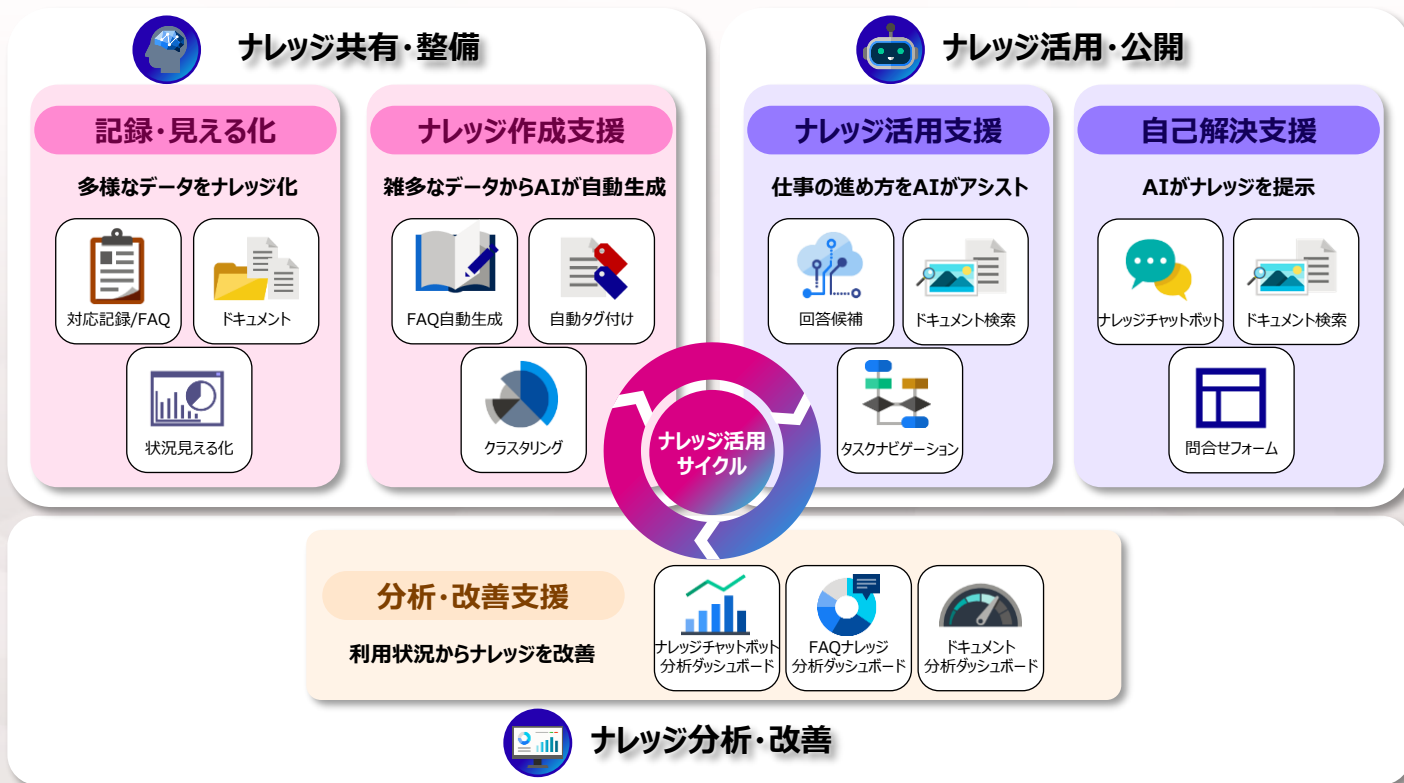
AIを育ててビギナーも活躍! チームでの仕事の進め方に変化



導入事例 : <https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/case-studies/mazda/>

Know-Flow DXの機能

ナレッジ活用サイクルを回すことでスマートな働き方を実現



ナレッジ作成の負担をAIが軽減(1/2)



FUJITSU

AIがマニュアルからFAQを自動生成、手間がかかるFAQ作成をカンタンに実現



マニュアル



AIがFAQ生成ルールに基づいてFAQナレッジを自動生成

AIによるFAQ生成ルール

- ・単語の意味
- ・可能 ・不可能
- ・可能/不可能(数)
- ・必要/不要
- ・障害
- ・推奨ブラウザ ・対応ブラウザ
- ・推奨OS ・対応OS
- ・利用料金
- ・条件 ・差異(異なる/違い)
- ・方法

※お客様業務に合わせたルール追加は
活用支援サービスで対応できます



肯定文でも質問として抽出し、
質問文と回答文のペアを生成

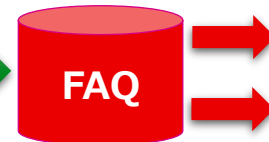
CBSM IT運用管理 管理者ガイドを入力文章とした場合の結果(抜粋)		
質問文	回答文	掲載ページ
ITサービス管理と運用分析 ダッシュボードは、別のサーバ で管理することができますか	可能です	管理者ガイド.pdf 10ページ参照
ITサービス管理と運用分析 ダッシュボードを同じサーバで 管理する場合どうしたらよい ですか	ITサービス管理と運用分析 ダッシュボードを同じサーバで 管理する場合は、両方の機 能の要件を合算したサーバ を用意してください	管理者ガイド.pdf 24,25ページ参照

想定効果

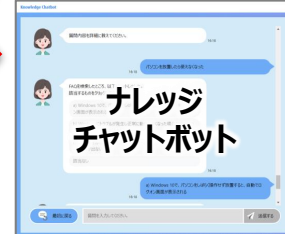
179ページのマニュアルから
FAQ候補360件自動生成

FAQの作成時間を **55%** 削減

FAQを整備して
簡単にKFDXに登録！



ヘルプデスク



利用ユーザー

ナレッジ作成の負担をAIが軽減(2/2)



FUJITSU

AIが問合せからFAQ候補を提示し手間がかかるFAQ作成を支援



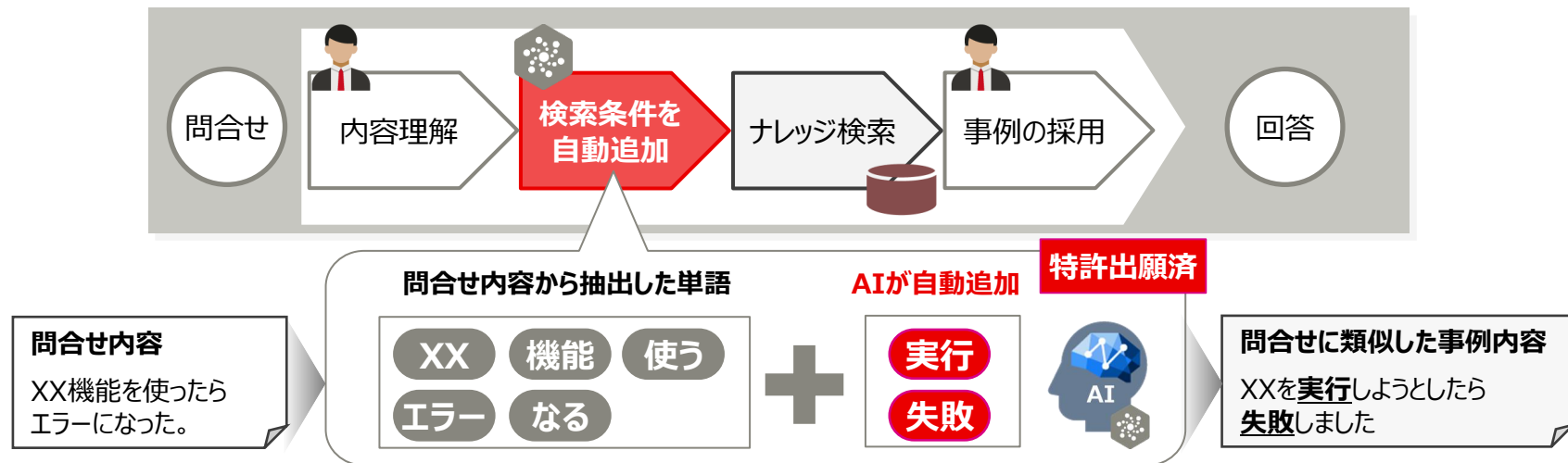
AIを活用した問合せ対応で属人化解消



問合せ文を入力するとAIが回答を提示するので後は選ぶだけ



入力の質問文章をAIが自動解析し適切な検索キーワードを自動追加
適切なキーワードを選択できない初心者オペレーターに特に効果的



➤ **AI適用効果(某製造業様)**

AI適用前のヒット率53.2%が**適用後94.6%まで向上**

ページの内容を表す特徴語をタグとして自動付与して見つけやすく

○ 自動タグ付けの特長 ページ特化型タグ付け

- ページによく登場する特徴語をタグ付け。ドキュメント内の多くのページで登場する特徴語は排除。



○ タグが決まる流れ

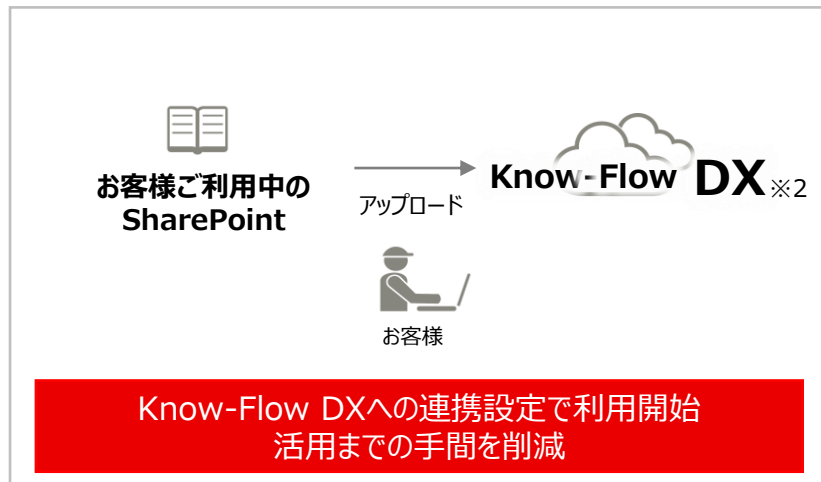
1. ドキュメントのページごとに単語の一覧を取得
2. 各単語がそのページにほかのページと比べてどれくらいよく登場するかをスコアリングする
3. スコアの高い単語上位n件をそのページのタグとする

○ 手動でも追加したいタグ付けをルールで付与

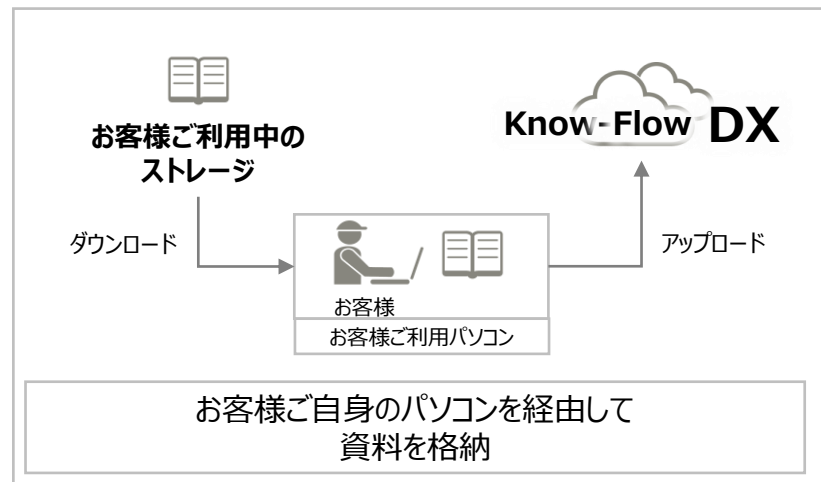
- タグ付けしたい単語のリストを作成、ルールに合わせてドキュメントのページにタグを自動で付与（※カスタマイズが必要）

**ご利用中のSharePoint※1と連携することで、
既存運用を変えず、ドキュメントをすぐに有効活用頂けます**

SharePointをご利用の場合



SharePoint以外をご利用の場合



※1 SharePoint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。

※2 クラウドストレージ接続オプションの契約が必要です。また、SharePoint以外のサービスとの連携はSaaS PROPOSEサービスで対応致します。ドキュメントの解析データがKnow-Flow DXに格納されますので、Know-Flow DX側のドキュメント容量が必要です。

ドキュメントのトレンド/成功体験をデジタル化・共有



FUJITSU

AIが営業資産を自動でカテゴライズ・キーワード抽出 各営業担当者とナレッジ共有し営業活動を促進

カテゴリ分類

・カテゴリに自動分類
・選択により絞り込み



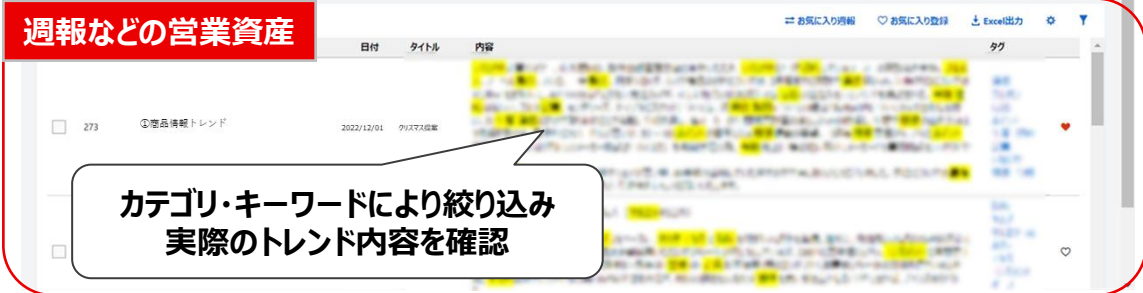
キーワードランキング

・キーワード頻出ランキングでトレンドを把握
・選択により絞り込み可能

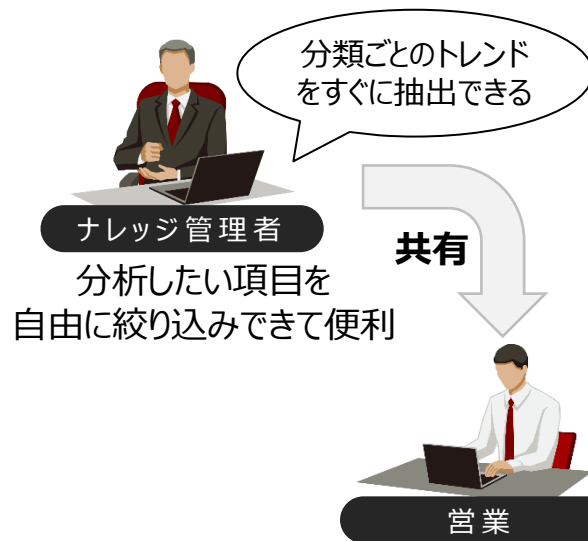


週報などの営業資産

カテゴリ・キーワードにより絞り込み
実際のトレンド内容を確認



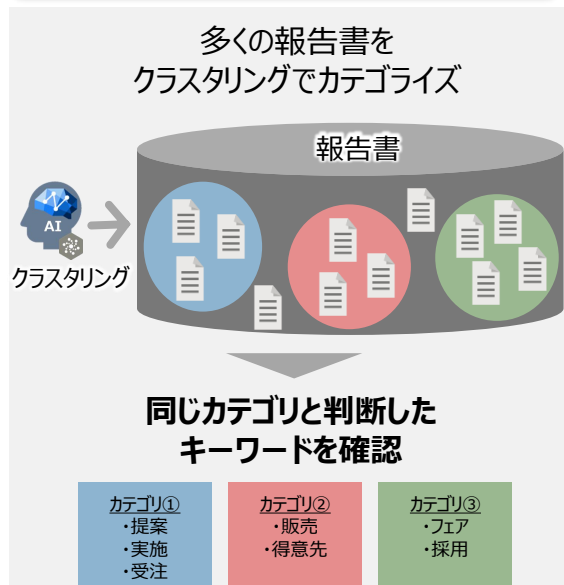
トレンド情報を共有



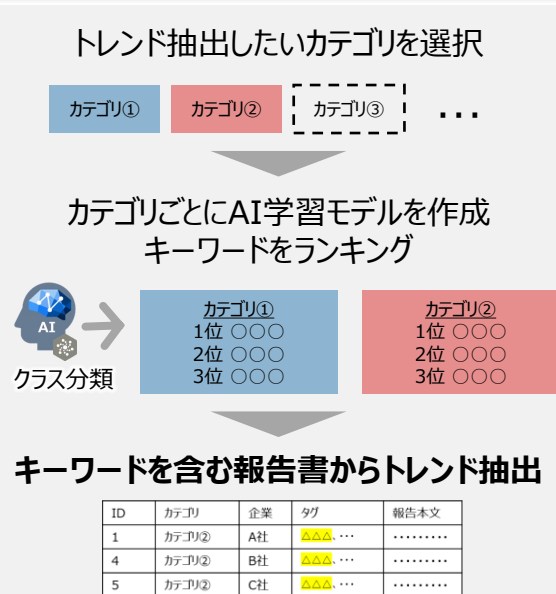
※トレンドキャッチ機能のご利用にはお客様専用のAIモデルが必要になります。
AIモデルの作成は、SaaS PROPOSEサービスで対応させていただきます。

参考：AI技術によるトレンド抽出 ～導入までのSTEP～

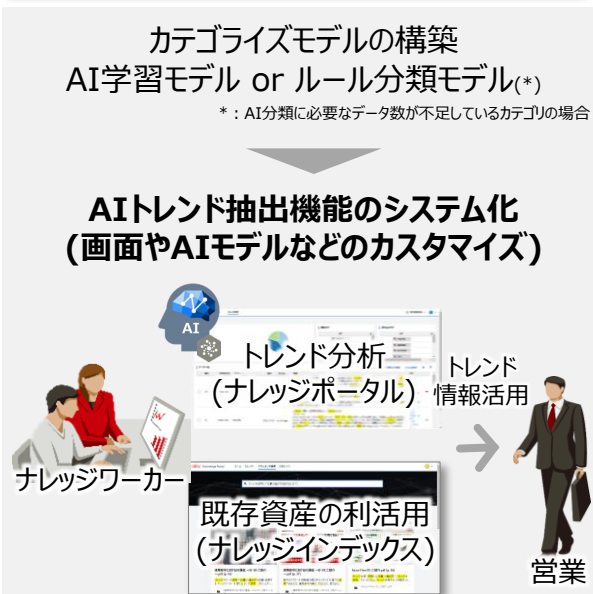
トライアル Step1 AIによるカテゴライズ



トライアル Step2 カテゴリごとのトレンド抽出



導入 AIトレンド抽出のシステム化



検証支援・カスタマイズサービスで導入まで支援いたします

フローをたどるだけでベテランみたいに作業できる



FUJITSU

熟練者の手順をナビゲーション、ビギナーでも仕事を進めることが可能に

問合せ
トラブル



運用保守メンバー

トラブル対応の内容を
プロセスバーでナビゲート



過去ナレッジや類似事例を表示

導入効果

経験者と同じ時間で対応可能に

新担当の作業時間を **65%** 短縮



トラブル内容に応じた
ドキュメント候補を表示

AIチャットボットでサービスレベル向上



FUJITSU

シナリオを作る必要がないためお手軽に始めることができる
AIがユーザーの自己解決をお手伝い

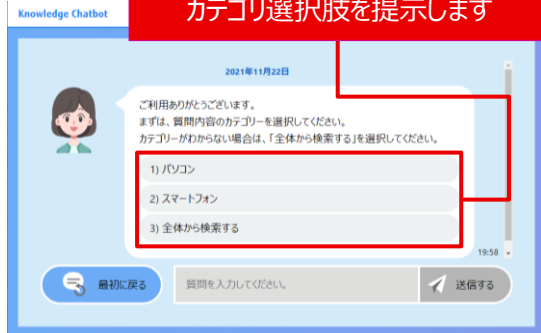


利用ユーザー

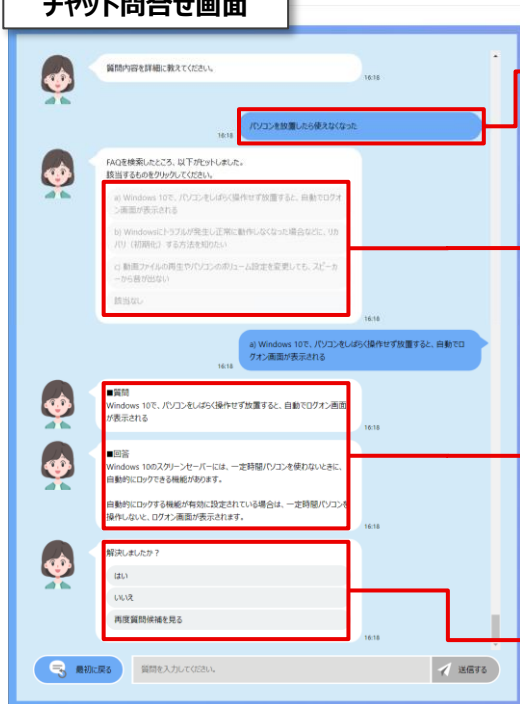
チャットで問合せ

カテゴリ選択

ナレッジ登録状況に基づいて
カテゴリ選択肢を提示します



チャット問合せ画面



自然文検索

キーワードだけでなく、自然文
で入力して検索できます

問い合わせごとの
トークシナリオは不要！

回答候補提示

検索文からAIがナレッジを
検索し結果を提示します

AIが検索を支援
誰でも簡単に
答えを見つけられる！

回答内容表示

回答候補を選択することで
ナレッジの内容を表示します

解決の確認

解決状況进行分析するための
評価記録が取れます

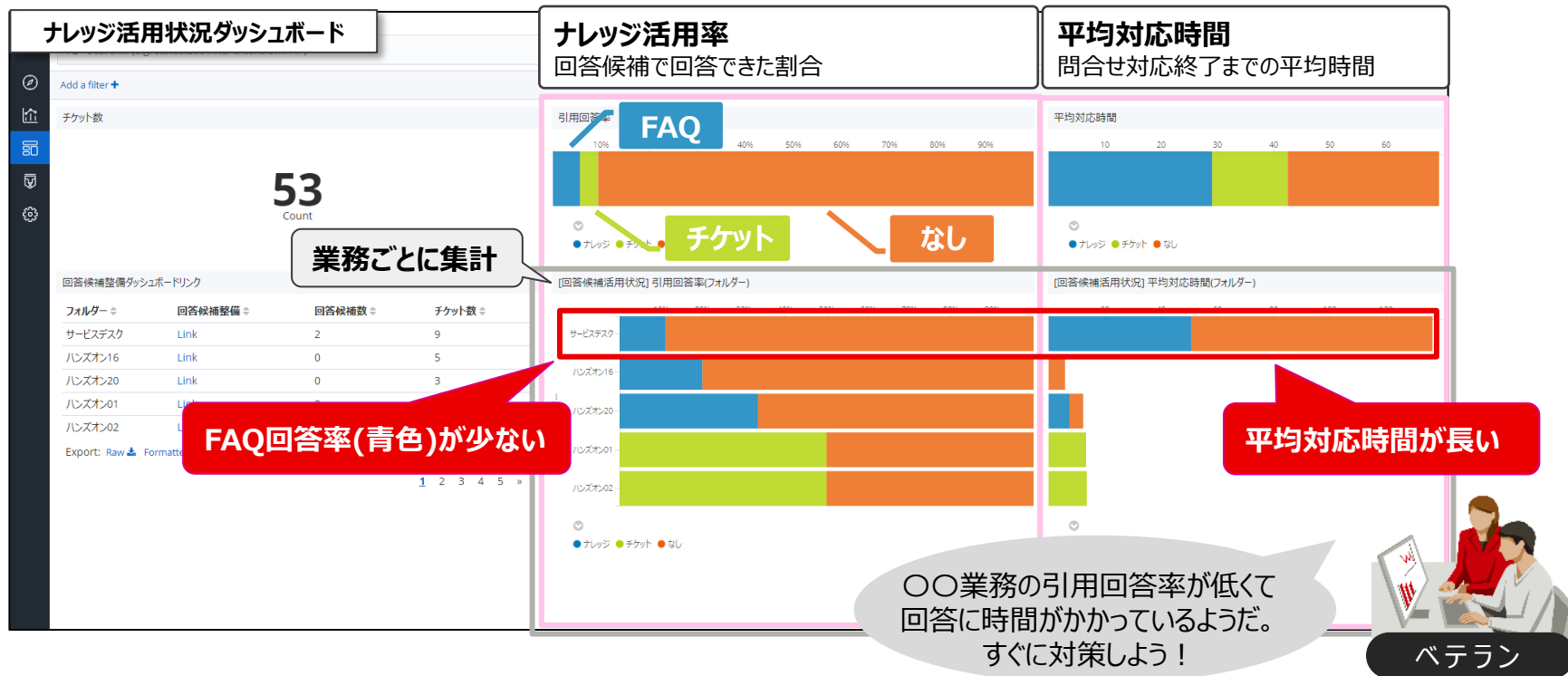
チャット評価記録を基に
AIを継続的に成長させる！

ダッシュボードでナレッジ整備の負担軽減(1/2)



FUJITSU

ナレッジの強化ポイントを分析して効果的なナレッジ整備を継続

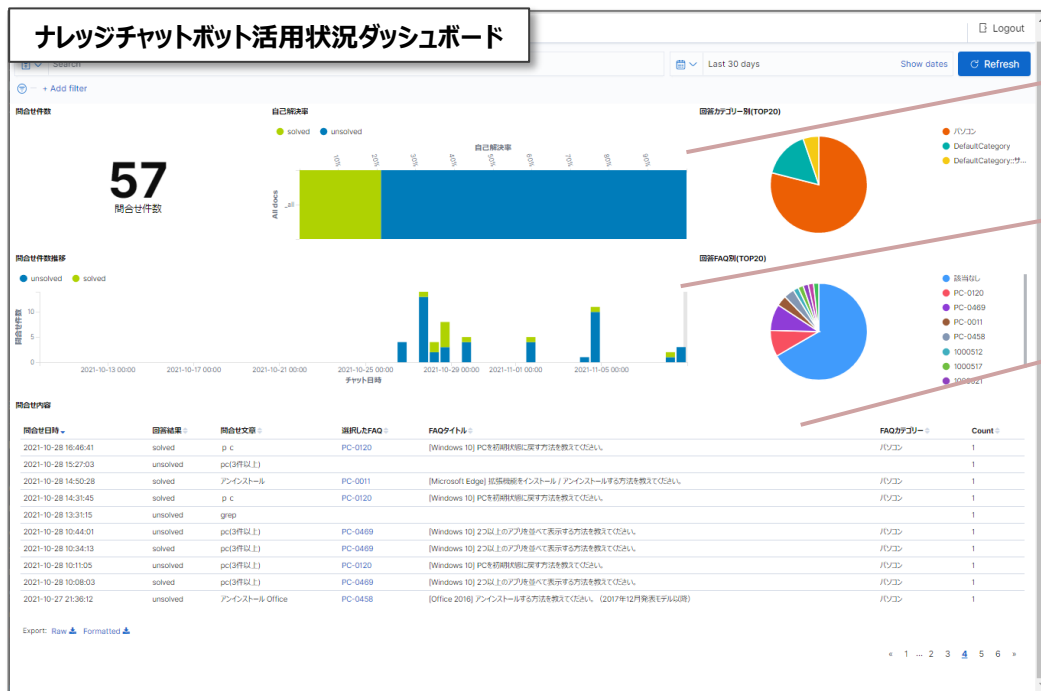


ダッシュボードでナレッジ整備の負担軽減(2/2)



FUJITSU

チャットボットの活用状況を見える化しナレッジの強化ポイントを確認



チャット自己解決率
ナレッジの活用効果を分析

チャット問合せ件数推移
時系列での問合せ状況进行分析

チャット問合せ内容
質問内容と利用されたナレッジを分析

チャット問合せの傾向を分析
ナレッジ作成を促進!



管理者



検索ヒット率と、ナレッジカバー率を継続的に向上するしくみにより
対応者や利用者が快適に問合せ対応できるようになります

問合せに対する
ナレッジカバー率と検索ヒット率の関係



Point

ナレッジカバー率の向上

【ナレッジカバー率】
ナレッジで回答できる割合
弱点領域を特定してFAQ化することで
ナレッジカバー率を向上させます



検索ヒット率の向上

【検索ヒット率】
ナレッジを検索でヒットできる割合
問合せとFAQの組合せを関連付け
学習することで検索ヒット率を向上させます



継続的にナレッジを増やすことでAIを成長させていくことができます

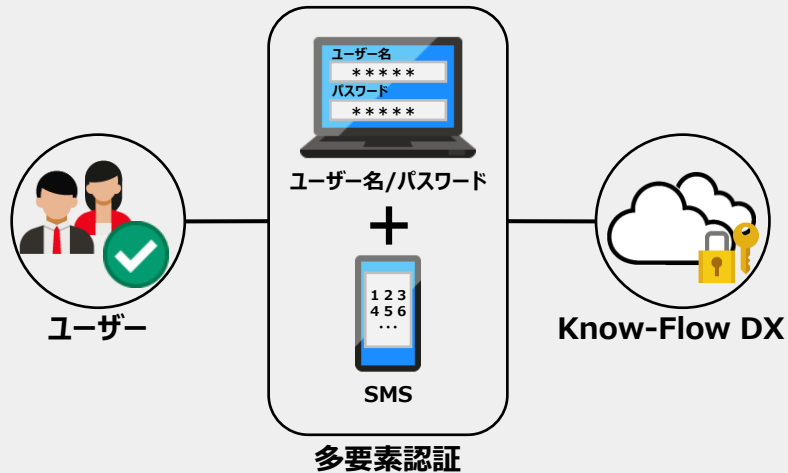
ASPICクラウドサービス情報開示認定を取得※



Know-Flow DX

※ この制度は、ISO27000シリーズを元に作成されたセキュリティガイドライン準拠の認定制度であり、クラウドサービスの利用を考えている企業や地方公共団体などが、事業者やサービスを比較、評価、選択する際に必要な「安全・信頼性の情報開示基準を満たしているサービス」を認定するものです。

多要素認証でセキュリティ向上※



※ Know-Flow DXの多要素認証では、Know-Flow DXにアカウント登録しているユーザー名とパスワードを入力すると、登録している携帯電話にSMSメッセージでコードが送信されます。受信したコードを入力することで、Know-Flow DXにアクセスすることができます。また、Know-Flow DXには2つの認証方式(多要素認証 (MFA)、ユーザー名/パスワード認証)があります。サービス提供時に、お客様はどちらの認証でサービスを受けるかを選択できます。セキュリティ向上のため、多要素認証 (MFA) を選択されることを推奨します。

認証	・ID/パスワードによる認証 ※1 ・多要素認証によるセキュリティ向上※2 ・シングルサインオン(Azure Active Directory連携)
アクセス記録とアクセス制御	・システムへのアクセスログの採取 ・認証ログ、アカウント管理ログを記録 ・IPアドレスによるアクセス制御
通信時の対策	・第3者によるなりすまし防止のためのSSLサーバ証明書を取得・使用 ・外部からの不正アクセスを防止するためのファイアウォールを設置 ・不正なサーバ侵入検知のためのセキュリティログ定期監視
システム管理	・セキュリティパッチの定期的な適用・管理 ・サービス停止をとまなうメンテナンス等の事前告知を2週間前にメールにて通知 ※3 ・お客様データ管理の徹底

※1 パスワードは英数字記号含めて8文字以上100文字以内

※2 繰り返しログイン失敗した際のログイン停止措置

※3 緊急やむを得ない場合に本サービスを一時的に停止したときは、事後に通知

Know-Flow DX 導入・運用の進め方

導入・運用の進め方

STEP1：課題を具体化する

将来像をイメージすると課題が明らかになります
要望があればお客様と共に課題を検討します

将来像

課題



課題の
掘り起こし



- ・ドキュメントの探索
- ・FAQ作成の効率化
- ・新人の教育

STEP2：小さく始める

KFDXは多様な機能を持ったソリューションです
まずはデータや使う機能を絞って試してみましょう



お客様の課題にフィットした提案をさせていただきます

STEP3：試してみた結果を元に導入する

お試して満足いただければその環境をそのまま使えます
必要あれば機能を追加し最適な運用を目指しましょう

お試しフェーズ



FAQの
運用も
必要だな

オプションを
追加



導入



STEP4：運用後も安心手厚いサポート

運用に関してお困りごとがあればぜひ相談してください
ナレッジ運用のコツをアドバイスさせていただきます

ナレッジの
蓄積が進
まない



分析の
やり方が
わからない



お客様に
適した
解決法を
見つけます

ご相談・導入をご希望の方は下記ホームページからお問い合わせください。

<<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/smart-digitalwork/knowledge-management/>>

価格

お客様の課題を解決できる最適なプランを提案させていただきます
以下プラン以外のご提案も可能なのでぜひご相談ください

	FAQ活用・整備プラン	ドキュメント活用プラン	チャットボットプラン
料金	¥ 360,000～/月	¥ 310,000～/月	¥ 467,000～/月
利用機能	問合せ/ナレッジ管理・AIナレッジ検索 問合せナレッジ自動生成 FAQナレッジ作成支援	問合せ/ナレッジ管理・AIナレッジ検索 ナレッジインデックス(ドキュメント検索)	問合せ/ナレッジ管理・AIナレッジ検索 問合せナレッジ自動生成 FAQナレッジ作成支援 チャットボット
ユーザ数	運用者/管理者の同時接続数：5		運用者/管理者の同時接続数：5 利用者の同時接続数：10
データ量	チケット/FAQ数 10,000件	チケット/FAQ数 10,000件 ドキュメント容量 5GB	チケット/FAQ数 10,000件
サービス提供時間	9:00～17:00		
問合せ対応	メールのみ受付、平日9:00～17:00対応		

(注) 参考価格は予告なく変更する場合がございます

データのインポートやカスタマイズなどのご要望がある場合は、データ量やカスタマイズ内容に応じて費用が発生するため、別途お見積もりをさせていただきます。

クラウドサービス追加オプション

オプション	内容	料金
サービス提供時間拡張	サービス提供時間を8:00～24:00に拡張します。	¥100,000/月
運用者/管理者同時接続追加	運用者/管理者の同時接続数を10に変更します。	¥ 60,000/月
	運用者/管理者の同時接続数を25に変更します。	¥150,000/月
利用者同時接続追加	利用者の同時接続数を1追加します。 利用者の同時接続数の上限は100までとします。	¥700/月
アドバンスドサポート	メールに加え電話での受け付けを行います。 また、問い合わせ対応時間を毎日8:00～24:00に拡張します。	個別見積

(注) 参考価格は予告なく変更する場合がございます

○ KFDXを導入・運用支援するための役務サービス一覧

Know-Flow DX SaaS PROPOSE サービス	支払形式	内容
Know-Flow DX 検証支援サービス	一括払	KFDXを業務に適用するための検証作業を実施します。
Know-Flow DX データ登録サービス	一括払	KFDX利用環境へ提供データの移入作業を実施します。
Know-Flow DX 学習済みモデル作成サービス	一括払	お客様提供データもとに学習モデルを作成します。
Know-Flow DX カスタマイズサービス	一括払	KFDXで提供する機能のカスタマイズ、および機能説明書に記載のない機能の追加を実施します。
Know-Flow DX 学習済みモデルメンテナンスサービス	一括払 月額払	学習済みモデル作成サービスで作成した学習済みモデルのメンテナンスおよび問い合わせ対応を実施します。
Know-Flow DX カスタマイズ運用サービス	月額払	カスタマイズサービスで作成した機能を提供します。また、サポートQAを受け付けます。

(注1) 価格は全て個別見積となっております

お客様へのヒアリング後に価格を提示させていただきます

(注2) トレンドキャッチ機能を利用する場合は、以下のサービスが必須です。

Know-Flow DX 学習済みモデル作成サービス

Know-Flow DX カスタマイズサービス

Know-Flow DX 学習済みモデルメンテナンスサービス

Know-Flow DX カスタマイズ運用サービス

エンハンス情報

バージョン	リリース時期	エンハンス情報	内容
V1.0.0	2021.7	販売開始	ヘルプデスク業務や運用保守業務において、AI技術を活用してナレッジ活用サイクルを回すことができる機能群をご利用頂けるようになりました。
V1.0.1	2021.11	ドキュメント活用機能エンハンス ・ナレッジインデックス ・アドバンスドサポート	ヘルプデスク業務や運用保守業務だけでなく営業提案業務や研究開発業務などで、オフィス内のドキュメントを探しやすくする活用機能をご利用頂けるようになりました。
V1.0.2	2022.3	FAQ活用機能エンハンス ・問合せナレッジ自動生成(マニュアル) ・ナレッジチャットボット／活用状況ダッシュボード	ヘルプデスク業務でFAQが整備できていないお客様を、AIが支援するFAQ整備・活用機能をご利用頂けるようになりました。
V1.1.1	2022.7	セキュリティ機能エンハンス ・多要素認証(MFA)対応	多要素認証に対応。組織の重要なナレッジをセキュアにご利用頂けます。
V1.1.2	2022.12	営業提案業務向け機能エンハンス ・ナレッジインデックス(利用者向け) ・トレンドキャッチ	営業提案業務での提案書や報告書を活用できるAI機能をご利用頂けます。
V1.1.3	2023.4	ドキュメント活用機能エンハンス ・クラウドストレージ接続	お客様にてご利用中のクラウドストレージと接続する機能をご利用頂けるようになりました。クラウドストレージ中のドキュメントを連携できるようになります。 ※クラウドストレージはお客様にて準備が必要です。

Thank you

