その常識、変えてみせる。 SHIFT

報道関係者 各位

2025 年 1 月 14 日
株式会社 SHIFT

生成 AI の業務活用基盤をつくり、RAG の精度を向上する「生成 AI オペレーション品質向上サービス」の提供を開始

データ・業務プロセスの標準化から組織定着までを幅広くサポート、
兵庫県尼崎市や国内大手企業での先行導入において生産性向上を実現

お客様の売れるソフトウェアサービス／製品づくりを支援する株式会社 SHIFT（本社：東京都港区、代表取締役社長：丹下 大、プライム市場：3697、以下 SHIFT）は、RAG（Retrieval-Augmented Generation、検索拡張生成）（※）の精度を高めるためのデータ整備から生成 AI の業務活用・組織定着までを幅広く支援するソリューション「生成 AI オペレーション品質向上サービス」の提供を開始します。

SHIFT がこれまで品質保証・ソフトウェアテスト領域で培った標準化・品質分析ノウハウと、カスタマーサポート（CS）領域で培った業務改善ノウハウを掛け合わせることで、生成 AI の業務活用において必須となるデータ・業務プロセスの標準化、ナレッジ整備、出力精度向上を強力にサポートし、企業における生成 AI の組織定着と、それによる生産性向上を実現します。導入した生成 AI の言語モデルを問わず活用することが可能です。

（※）RAG：外部データベースなどの情報を検索することで信頼度の高い情報を抽出し、それをもとに LLM（大規模言語モデル）に回答を生成させる仕組み。

＜提供開始の背景＞

企業や自治体における生成 AI の導入は一般的なものとなりつつありますが、導入後の組織への定着が難しいという現状があります。導入した生成 AI を組織固有の業務やルールに対応させ高精度の出力を実現するには、業務ドキュメントなどのデータを連携させ RAG を構築する必要がありますが、多くの組織においてはそれらのデータが不足していることや形式が不均一であること、AI が検索しづらい・検索できない形式であることなどの課題があり、生成 AI の本格的な業務活用が進まない一因となっています。

業務活用に資する高精度な RAG を構築するために必要となる高品質なデータを整備するためには、AI に対する深い知見と、導入組織の業務に関する理解が必要不可欠です。

SHIFT は、品質保証・CS 領域を中心に、さまざまな業界・業種の組織に対して、業務標準化、品質分析、業務プロセス改善に関するサポートを行ってきました。また、AI 製品の開発・運用を自社内で行うことにより、高精度で業務活用に資する生成 AI の運用と、そのために必要なデータの整備についてのナレッジを蓄積しています。これまで培ってきた豊富な経験とナレッジを活用することで、より多くの組織における生成 AI の業務活用・組織定着を促進し、生産性向上と DX 推進に貢献すべく、この度 RAG 構築・運用改善に特化したソリューション「生成 AI オペレーション品質向上サービス」の提供を新たに開始することとしました。

＜生成 AI オペレーション品質向上サービスについて＞

生成 AI オペレーション品質向上サービスは、生成 AI 導入組織における RAG の構築計画から改善までを、SHIFT 独自の標準化されたプロセスでサポートするソリューションです。これにより、RAG の構築・運用・改善のサイクルを素早く回すことで、組織における RAG 活用の幅と質を向上します。

適用業務の整理

徹底的な業務分解により生成 AI を適用する業務の洗い出しを行います。業務を人間による判断が必要な作業と、そうでない作業に

分解し、生成 AI の適用対象と適用方法を特定します。

環境構築

生成 AI に連携するデータの整備を進め、RAG を構築します。品質保証事業におけるドキュメンテーションのノウハウを活かし、構造化したドキュメント・データの作成を行います。

RAG・業務プロセスの改善

蓄積した出力結果を多角的に評価・分析し、ドキュメント・データの改善や蓄積した出力結果の活用など、RAG のさらなる精度向上に効果的な改善施策をご提案します。CS 領域における業務プロセス改善ノウハウを活かしながら、暗黙知となっている業務フロー・ナレッジのドキュメント化やデータの拡充を進め、業務プロセス変革を促進します。

■サービスに関するお問い合わせ先：https://service.shiftinc.jp/contact/

＜先行導入事例（一例）＞

問い合わせ対応特化の RAG 構築・運用

グループ会社の SHIFT PLUS が有する約 110 社の 4 万件に及ぶ VOC（顧客の声）分析データをもとに、生成 AI が学習しやすいメールテンプレートの精査・フォーマット整備を進め、RAG の精度を向上。メールテンプレートの検索工数削減を実現しました。
・導入企業：国内大手エンターテインメント企業（カスタマーサポート業務）

IT ヘルプデスク特化の RAG 構築・運用

IT ヘルプデスクのナレッジを体系的にドキュメント化するとともに、人間が行うべき作業と AI を適用させる作業を整理することで、RAG の精度を向上し、対応レスポンスの向上と現場ダウンタイムの短縮を実現しました。また、ナレッジが可視化されたことにより、業務プロセスを標準化し社内情報の不均衡を是正しました。
・導入企業：国内大手エンタープライズ企業（Microsoft365 関連 IT ヘルプデスク業務）

自治体における庁内業務特化の RAG 構築・運用

公開している例規類集データや市議会議事録データをはじめとする庁内ドキュメントや庁内業務の整理・分析を行い、RAG の精度のチューニングを繰り返すことで、市固有の業務への特化と高精度化を実現しています。
・導入自治体：兵庫県尼崎市

このほかにも、さまざまな業界・業種における先行導入事例がございます。詳細はお問い合わせください。

＜SHIFT が提供する AI 関連サービス＞

SHIFT は、AI 利活用の戦略策定から、組織定着に至るまでの各プロセスをカバーする多様なソリューションを提供しています。

・AI 特化型品質保証

独自の品質保証フレームワーク・テスト標準観点を用いて、AI 製品のコンサルティングからテスト実行までを支援します。

・TD AI Assistant

テスト設計ツール「TD」においてテストケースのリコメンド生成を実装。観点の抜け漏れ防止や記述レベルの均質化を実現します。

・Librari AI

セキュアかつ日常業務に組み込みやすい生成 AI の導入・カスタマイズを支援します。

・**AI ドキュメントリバース**

レガシーシステムのブラックボックス化したソースコードを解読し、高精度なクラス図やシーケンス図などの各種ドキュメントを自然な日本語で生成します。

・**天才くん**

AI の知識がなくてもノープロンプトで利用可能な、業務特化型の AI ツールを量産することができる AI プラットフォームです。

＜株式会社 SHIFT について＞

SHIFT は、金融機関などのエンタープライズ領域におけるミッションクリティカルな基幹システムから、EC サイト、スマートフォン向けのアプリ・ゲーム検証まで幅広い分野のお客様に対するテスト・品質保証サービスで事業基盤をつくり成長を続けてまいりました。現在は、「無駄をなくしたスマートな社会の実現」を目指し、ビジネスの構築からシステムの企画、開発、運用、セキュリティやマーケティング領域、さらには DX 推進まで、お客様の IT にまつわるあらゆるビジネス課題の解決をご支援しています。

名　　称	株式会社 SHIFT
代　　表	代表取締役社長　丹下　大
住　　所	東京都港区麻布台 1-3-1　麻布台ヒルズ森 JP タワー
U　R　L	コーポレートサイト　https://www.shiftinc.jp/　　サービスサイト　https://service.shiftinc.jp/

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社 SHIFT　広報 IR 部　広報室　　Email：pr_info@shiftinc.jp