

「ベテランに聞かないと進まない」を解消—chai+「AI エキスパート」、熟練者の判断基準を AI で共有

デフィデ株式会社（東京都港区赤坂 2-4-6、代表取締役：山本 哲也）は、法人向け AI サービス「chai+（チャイプラス）」に「AI エキスパート」を機能追加しました。管理職や熟練者が重視する判断基準と社内資料を組み合わせ、社員の業務相談や提案書・設計資料の事前レビューを AI が支援する機能です。「上司の確認待ちで仕事が止まる」「同じ指摘で差し戻しが続く」「異動・退職で判断の観点が失われる」といった課題に対応。根拠となる資料を示しながら確認点を整理し、専門家への相談をより質の高い意思決定につなげます。承認や重要な判断は人が担う設計です。

企業の現場では、提案書のレビューや設計上の相談、品質に関する判断の前段階で、経験豊富な上司や熟練者に確認が集中しがちです。担当者は相談相手の空きを待ち、上司は同じ説明や指摘を繰り返すことで、本来注力すべき判断や育成に時間を割きにくくなります。

こうした課題は、マニュアルや過去資料を検索できるだけでは解決しません。専門家が「何を重視するか」「どの順番で確かめるか」といった判断の観点は、文書に十分残されていない場合があるためです。

chai+の「AI エキスパート」は、社内資料に加えて専門家の判断基準を言語化・設定することで、担当者が上司に相談する前に論点や不足事項を整理できる環境づくりを支援します。

■専門家への相談待ちと、繰り返される差し戻しを減らす

営業提案では「効果を示す数値の根拠がない」、設計では「過去の不具合への配慮が足りない」など、熟練者なら事前に気づく確認点が、提出後に指摘されることがあります。

AI エキスパートは、あらかじめ設定した専門家の観点到照して資料を確認し、足りない情報や追加で確かめるべき点を提示します。担当者は事前に内容を見直したうえで、上司や責任者と重要な判断について相談できます。

AI が上司の代わりに承認するのではなく、相談前の準備を支えることで、専門家の時間を複雑な判断や人材育成に向けやすくすることを目指します。

■社内資料だけでなく「判断基準」を登録。根拠つきでレビューを支援

AI エキスパートでは、専門家への聞き取りを通じて、①役割と回答範囲、②重視する判断基準と確認の観点、③根拠となる社内資料を整理します。

たとえば営業部門では、顧客課題との適合、効果の根拠、導入後の体制、契約・情報管理上のリスクなどを判断軸として設定。承認済みの提案書や過去のレビューコメントを参照しながら、提案書の不足点や商談前に確認すべき事項を示します。

回答には参照した資料名や該当箇所を示し、事実・推測・提案を区別する設計が可能です。根拠が足りない場合には確認を促し、AI が確認していない情報を断定しない運用を重視しています。

■営業・開発・品質管理など、部門ごとの「エキスパート」を構築

【営業】営業部長のレビュー観点と承認済み提案書を組み合わせ、提案書の抜けや顧客から想定される質問を事前に整理。価格・値引きや受注可否は、権限を持つ担当者が判断します。

【開発・設計】社内の設計方針、コーディング規約、過去のレビューコメントや不具合記録を参照し、若手技術者に確認点を案内。設計の最終決定やリリース承認は人が担います。

【品質管理】検査基準書、過去の不具合報告・対策書、調査手順をもとに、初動で確かめる項目や類似事例を提示。出荷可否や顧客への正式回答は責任者が判断します。※これらはサービスの活用を示す想定シナリオであり、導入実績や効果測定結果を示すものではありません。

■AI に任せる範囲を明確に。重要な承認と意思決定は人が担当

AI エキスパートは、専門家本人の代替や自動承認を目的とした仕組みではありません。AI が担うのは、登録した判断軸に基づく事前確認、相談事項の整理、根拠資料の案内です。

承認、価格・受注の可否、人事評価や処遇、法務・セキュリティ・財務に関する判断、顧客への正式回答などは、従来どおり権限を持つ人が行います。運用前に専門家本人と組織の責任者が、利用目的、参照資料、回答範囲、人への引き継ぎ条件を確認します。

登録資料や相談内容は AI の学習に使用せず、ほかの用途にも転用しない方針です。SSO や IP アクセス制限にも対応し、資料の機密区分と閲覧範囲を確認したうえで運用します。

■まずは1部門から試行。熟練者の知見を組織の共有資産へ

導入にあたっては、まず相談が集中する業務を1つ選び、専門家が確認している観点を言語化することが重要です。専門家への聞き取りを通じて判断軸を設定し、必要な資料を選定したうえで、小さく試す進め方を提案しています。

AI エキスパートでは、1部門・1～2名の専門家に対象を絞り、約8週間で効果と安全性を確認する試験導入（PoC）を例示しています。期間や対象範囲は、連携先、資料量、セキュリティ要件などに応じて調整します。

専門家の知見を「その人にしか分からない」状態から、チームが参照できる判断の観点へ。chai+は、業務の停滞や属人化の軽減と、人が重要な意思決定に集中できる組織づくりを支援します。

AI エキスパート：<https://lp.chatbothub.ai/ai-expert>

chai+：<https://lp.chatbothub.ai/>

■デフィデ株式会社について

会社名：デフィデ株式会社

所在地：東京都港区赤坂 2-4-6-6F

代表者：山本 哲也

事業内容：戦略 AI コンサルティング／生成 AI 基盤構築支援／社内業務クラウド（SmartOps）／RAG 型 AI チャットボット・特許取得（chai+）／HR Tech（JOB Scope・生成 AI ワークバリュー・スコア分析・HR キャピタルダッシュボード）

Web サイト：<https://www.defide-ix.com/>

主なサービス一覧：

SmartOps（業務改革 AI プラットフォーム）：<https://smartops.jp/>

chai+（RAG 型 AI チャットボット・特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/>

chai+ Full Duplex AI ボイスボット（特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/voicebot>

JOB Scope（タレントマネジメント）：<https://jobscope.ai/>

生成 AI ワークバリュー・スコア分析（特許取得）：<https://jobscope.ai/ai-survey/>

HR キャピタルダッシュボード（JOBSCOPE ISO30414）：<https://jobscope.ai/hrcapital/>

AI Future Talks：<https://www.defide-ix.com/ai/ai-future-talks>

JOB Scope マガジン：<https://marketing.jobscope.ai/media/>

【メディア・記者向けお問い合わせ先】

デフィデ株式会社 広報担当

Email : SalesRep@defide-ix.com

TEL : 03-6551-2921

URL : <https://www.defide-ix.com/>