

生成 AI によるシステム運用業務 効率化の研究 (クラス 1)

アブストラクト:

少子高齢化による労働力不足が深刻化する中、IT 分野でも人材不足が問題となっている。生成 AI は、文章などのコンテンツを生成する技術である。システム運用業務においても効率化に寄与する技術として期待されているが、運用ドキュメント作成などの具体的な業務に生成 AI をどう適用させれば運用業務が効率化できるのか課題が多いという問題がある。当分科会では生成 AI を利用するシステム運用担当者を対象に、システム運用業務の効率化における生成 AI の活用方法を明らかにすることを目的とし、どのようなアプローチが必要か研究を行った。当分科会メンバーが担当している運用業務を ITIL4 に基づき分類、工数分析を実施したところ、ドキュメント（費用報告書、稼働報告書、障害報告書）作成に一定工数がかかっていた。「頻度が高く各社共通で行っている運用ドキュメントの作成」に生成 AI を活用すれば、運用改善の効果を図れるはずである。人が報告書を作成するプロセスの観点から、生成 AI を適用することで活用のポイントを整理しガイドラインとした。生成 AI を利用することで報告書作成業務が効率化でき、ガイドラインを活用することで報告書作成のフェーズ毎に生成 AI が出力した結果を精査しながら、工数削減・品質維持が可能である。文書量の少ない報告書では効果が少ない、特定の文字列の正確なカウントが現時点での生成 AI では難しいなどの課題もあったが、今後の生成 AI の進化に期待する。

キーワード:

生成 AI、報告書、システム運用業務、報告書作成、ドキュメント作成