

Press Release

2019年8月6日

AIを活用して過去の受注・復旧事例を 素早く検索する新システムを開発

DMG 森精機株式会社（以下、DMG 森精機）は、全世界のお客様から過去に受注した工作機械の特別仕様事例や、過去の機械修理復旧事例の検索を容易にする新システムを社内向けに開発しました。AIの活用で検索の手順を簡略化し、過去の事例を素早く参照することで、見積りや機械設計、修理復旧にかかる時間を短縮できます。これにより、お客様にご満足いただける提案やサービス提供が迅速にできるようになります。

従来のシステムにも検索機能はありましたが、検索できる範囲が狭くすぐに必要な情報を導き出すことが出来ないという問題がありました。欲しい情報が見つかるまでキーワードを少しずつ変えて検索する必要があり、検索の際にノウハウが必要で時間のかかる作業でした。その結果過去事例が検索できず一から機械設計図面を描くケースや、機械の故障原因の究明に時間を費やすこともありました。

今回新たに開発した新システムでは、内製したAIを使って各キーワードに類似する単語も関連付けるように学習させました。これにより、システムに受注設計仕様書や故障時の報告書を入力すると、過去約10年間、全世界のお客様と取引する中で蓄積したデータから、最短1分以内で類似事例まで導き出せるようになりました。また、類似事例を10件参照したい場合、複数回検索する必要はなく1回の検索で済ませることも可能となります。社員のスキルによってお客様の対応に差が出ることがなく、見積りのご提案や機械故障の原因究明を迅速に行うことができるようになります。

新システムは、2017年1月に設置したDMG 森精機の先端技術研究開発部門「先端技術研究センター」（センター長 松島克守・東京大学名誉教授）が開発を手がけました。同センターではIoTを含めたデジタル革命に対応する研究を推進しており、今後ともDMG 森精機の競争力の源泉とする所存です。DMG 森精機は、自動化、デジタル化を推し進める工作機械のリーディングカンパニーとして、これからも顧客価値の向上、社会的価値の創出に努めて参ります。

以上