

(株)悠心（本社：三条市）と県工業技術総合研究所が NEDO 懸賞金活用型プログラム
ジーニアック プライズ
(GENIAC-PRIZE) で特別賞を受賞しました

1 概要

- (国研)新エネルギー・産業技術総合開発機構 (NEDO) では、産業界等のニーズを満たす生成 AI サービスの開発促進を目的に、懸賞金活用型プロジェクト (ジーニアック プライズ GENIAC-PRIZE) を実施しました。
- 生成 AI による課題解決が期待される 4 テーマについて、具体的なニーズに基づくサービスを開発・実証し、成果に応じて懸賞金が授与されます (総額約 8 億円)。
- この度、(株)悠心と県工業技術総合研究所は、「カスタマーサポートの生産性向上」の特別賞のうち、地域賞 (賞金 250 万円) を受賞しました。
(国ホームページ) <https://www.meti.go.jp/press/2025/03/20260325001/20260325001.html>

(1) 受賞企業について

企業名	(株)悠心（本社：三条市、資本金 9,200 万円）
事業概要	食料品関係の液体充填包装機、フィルムの開発・製造・販売

(2) 懸賞金のテーマ一覧

No.	テーマ	懸賞金			
		1位	2位	3位	特別賞
1	製造業における暗黙知の形式知化	各	各	各	総額 約 1 億円
2	カスタマーサポートの生産性向上 ※ 1	5,000 万円	4,000 万円	3,000 万円	
3	官公庁における審査業務の効率化	1 億円	7,000 万円	3,000 万円	総額 1,000 万円
4	安全性向上に資する技術開発	7,000 万円	5,000 万円	3,000 万円	総額 数千万円

※ 1 応募 56 件、うち特別賞受賞 12 件

2 開発テーマについて

- 液体充填包装機の使い方やトラブルに関して質問を入力すると、装置のマニュアルとトラブル対応マニュアルを参照しながら生成 AI が対処方法を回答する支援システムを開発しました。
- これにより、トラブル対応の標準化や問合せ対応時間の短縮などが図られ、顧客サポートの品質向上、生産性向上が期待されます。

本件についてのお問い合わせ先

- ・ 工業技術総合研究所 技術統括センター
(担当：大野宏、石澤賢太、電話：025-247-1320、メール：ono.hiroshi@pref.niigata.lg.jp)
- ・ 株式会社悠心 (担当：本間克美、電話：0256-39-7007、メール：k_honma@dangan-v.com)

(参考) 開発テーマ概要

1 テーマ 充填包装機のユーザー支援システム

2 背景

- 充填包装機は、内容物（液体・粘体等）やフィルムの状態により最適な条件が変動し、条件が適切でない場合には、液漏れなどの不良が発生することがある。
- 顧客において不具合対応が困難な場合は、当社担当者が電話で状況を聞き取り、対応方法を伝えているが、正確な状況把握に時間がかかり、担当者による対応のバラツキが発生しているほか、夜間・休日対応など人的対応には限界がある。
- このため、顧客からの問い合わせに迅速かつ的確に対応できる仕組みの構築が求められており、本テーマの開発を進めることとなった。

3 開発内容

《コンセプト》

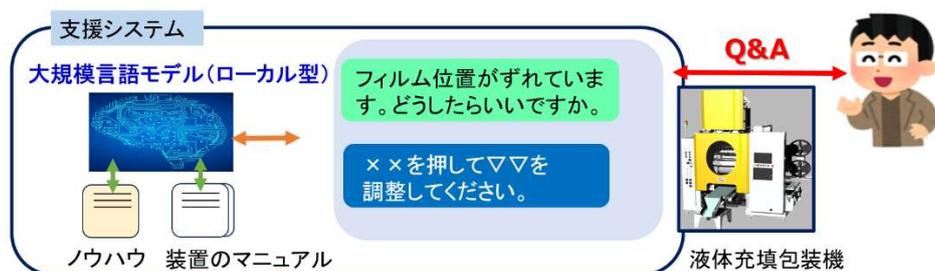
- 入社2年目の社員でもカスタマーサポートが可能な生成AIを活用した支援システムを開発する。
- 将来的には充填包装機と合わせて販売し、顧客でも利用可能なものとする。

《機能等》

- ユーザーの質問を入力すると、装置の操作マニュアルとトラブル対応マニュアルを参照しながら、不具合の内容を判断
- 不具合の兆候・症状に応じた対処法のほか、操作方法などを的確に回答
- 対話履歴を蓄積し、マニュアルの改善や次期製品開発に活用

4 効果

- 現在実証試験を継続中
- 予測値として、現段階における回答精度は約90%以上（ベテラン担当者の回答と比較）、問合せ対応時間を平均50%短縮、担当者拘束時間を従来比約60%削減



システムの概要

