

中部電力におけるAIエージェント活用 ～AIエージェントで電力会社業務を自動化？！～

研究担当部署

中部電力（株） 先端技術応用研究所 情報技術グループ
デジタル変革推進本部 デジタル変革推進部 事業変革グループ

01 技術開発の背景・目的

- ・生成AI技術は急速に進化しており、従来は人が担っていた業務の多くがAIによって支援・自動化される時代を迎えています。
- ・一方で、将来的な人口減少や労働力不足を背景に、企業にはこれまで以上に業務の効率化や生産性向上が求められています。
- ・こうした背景から、利用者の指示に応じて複数の業務を自律的に実行する「AIエージェント※」への注目が高まっています。
- ・当社においても、電力会社業務へのAIエージェント活用に向けた検討を進めています。本資料では、その取組みの一例として、「業務知識の蓄積・活用」に関する事例をご紹介します。

※業務知識などを活用し自律的に業務を実行するAI

02 検討事例①手引き構造化・作業手順書チェック

電力会社業務では、法規制や社内基準に基づき、多様な手引き・マニュアルを参照しながら作業を進める必要があります。関連情報が複数文書にまたがる中で、必要な手順や注意事項を漏れなく確認することが重要です。

手引きの構造化

手引き・マニュアルに記載された手順、条件、注意事項、関連文書を横断的に整理し、AIが活用しやすい形に構造化

作業手順チェック支援

構造化した業務知識を活用し、AIエージェントが状況に応じた手順案の提示や確認観点の抽出を支援



03 検討事例②AIエージェントによるナレッジの蓄積・活用

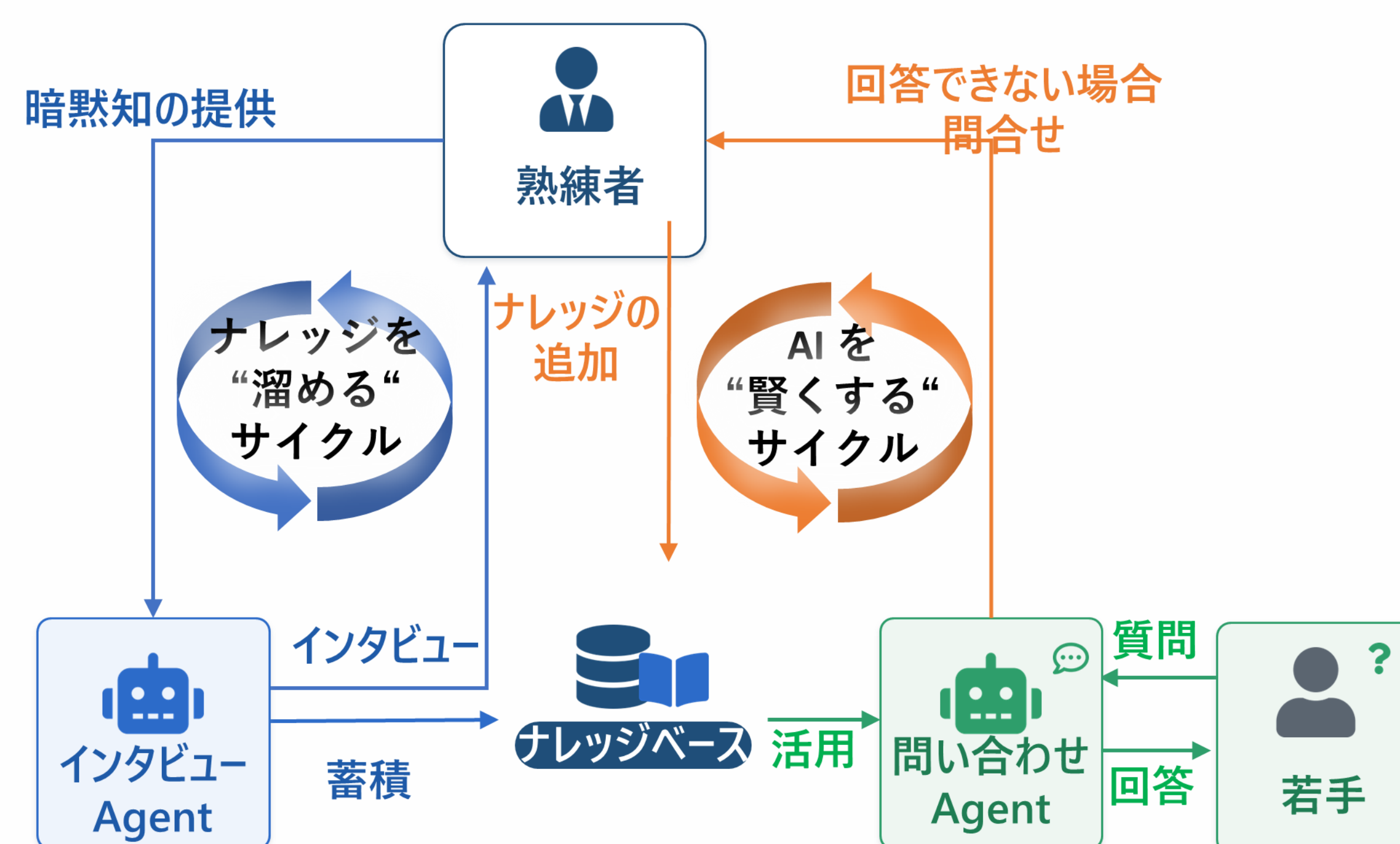
熟練社員が長年培ったノウハウや判断基準、すなわち「暗黙知」は、文書化が難しく、熟練社員の定年退職とともに失われるリスクがあります。

そのため、AIエージェントを活用して暗黙知の散逸を防ぐべく取り組みを進めています。

インタビューAgentが熟練社員との対話から知見を引き出し、ナレッジベースへ蓄積します。

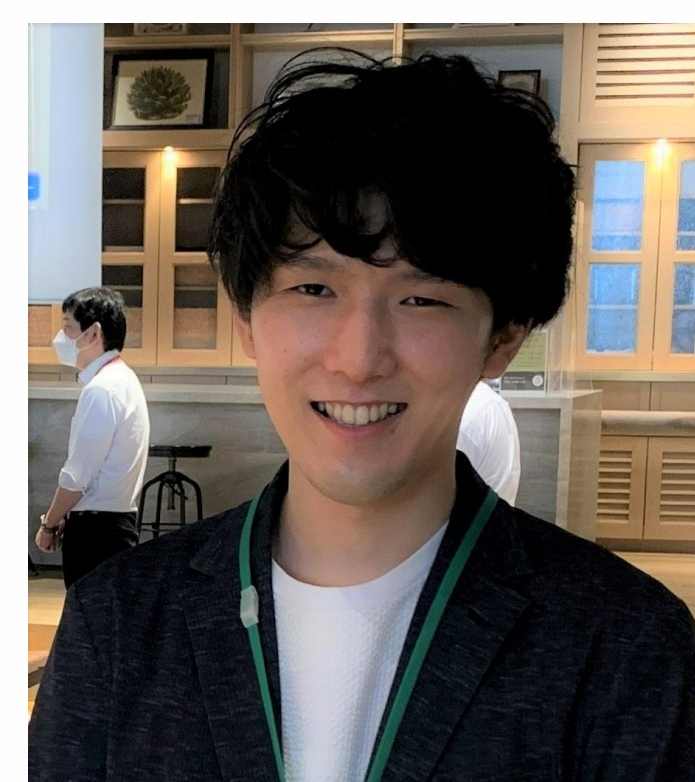
問い合わせ回答Agentはナレッジベースを参照して若手等、他の社員の質問に回答します。

問い合わせ回答Agentが回答できない場合は熟練社員が知見を追加し、継続的にAgentを成長させます。



04 担当者より

AI技術の進展により、業務のあり方は大きく変わりつつあります。今回紹介した取組みを一例として、研究・検証から業務適用、サービス化までを両部門で一体的に推進し、中部電力グループのDXを押し進めていきます。

中部電力（株）
先端技術応用研究所 デジタル変革推進部情報技術グループ
追良瀬 主任事業変革グループ
加川 担当