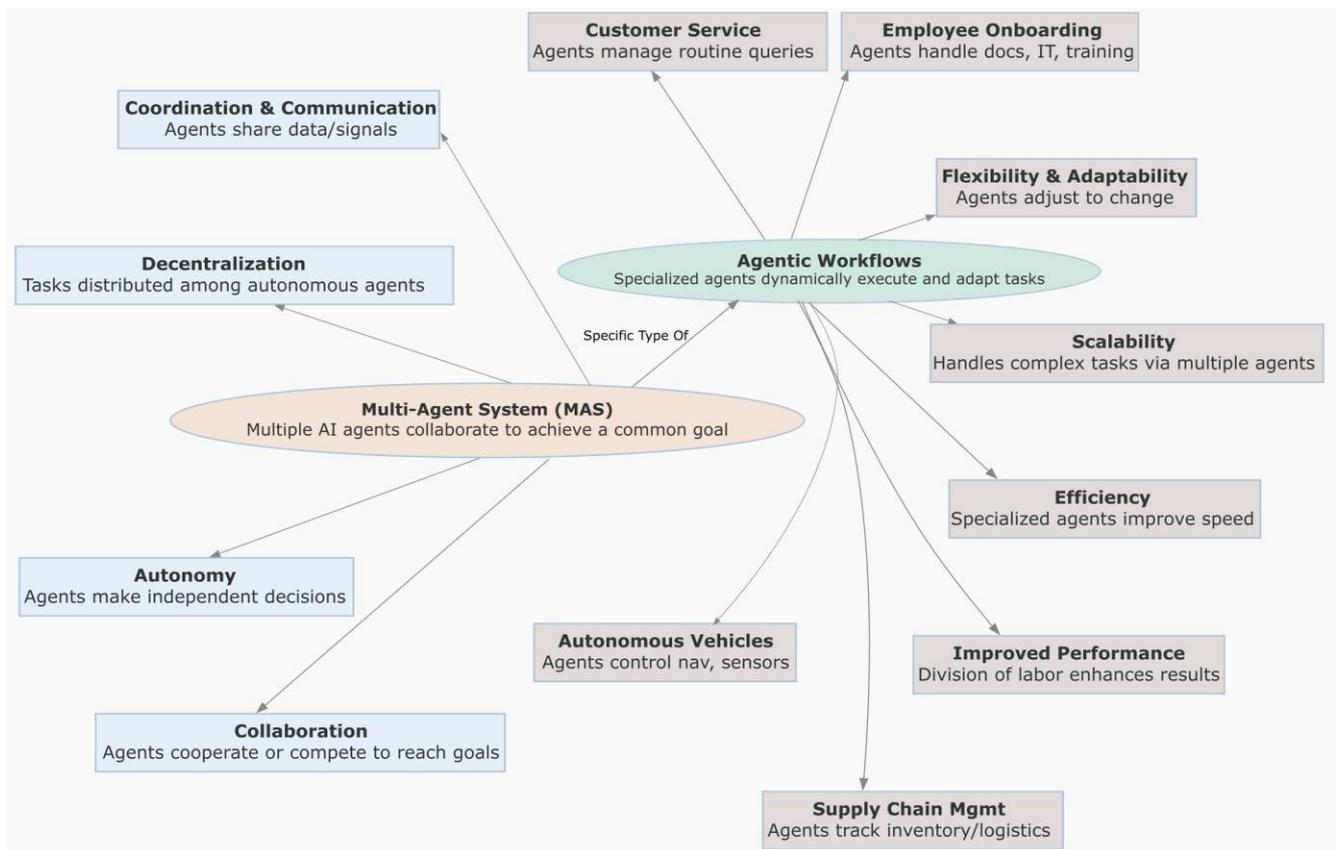


株式会社ヘッドウォータース、 RAG を活用した複数 AI エージェントによる自律業務遂行で 「Agentic Work Flow」の正答率 99%を達成

AI ソリューション事業を手掛ける株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介、以下「ヘッドウォータース」）は、当社が開発・運用する「エージェントワークフロー」（※1）において、正答率 99%を達成したことをお知らせいたします。この成果は、AI エージェント（※2）による業務自動化の分野において、実運用に耐えうる信頼性と柔軟性を両立した事例となります。



※1 エージェントワークフローとは

複数の AI エージェントが連携し、業務プロセスを自律的に遂行する次世代型の自動化技術です。従来の RPA やルールベースの自動化とは異なり、タスクの分担・調整・フィードバックをエージェント間で行うことによって、より柔軟かつ高精度な業務遂行が可能となります。エージェントワークフローは、従来の定型化された自動化では対応しきれなかった場面への柔軟なアプローチとして、設計・運用コストの大幅な削減と業務の俊敏性向上に寄与する技術として注目されています。

※2 AI エージェントとは

AI エージェントは、自律的に特定のタスクを実行するインテリジェントなシステムです。これらのエージェントは、複数の AI モデルを組み合わせ、単一のモデルでは困難な高度なタスクを自動で実行します。企業では、電話応対やスケジュール管理、データ入力などの業務を自動化するために利用され、効率的なビジネス成果を達成するのに役立ちます。AI エージェントの国内市場は急速に成長しており、2024 年から 2030 年にかけての年平均成長率（CAGR）は 44.8%と予測されています。

■市場背景：AI エージェントの必要性和導入課題

近年、生成 AI や AI エージェントの活用は、単なる業務効率化を超え、企業の事業構造そのものを変革する手段として注目を集めています。

AI を活用して期待以上の成果を上げている企業は、AI を「業界構造を根本から変革するチャンス」と捉え、経営層主導で本格的な業務再設計に取り組んでいます。

一方で、「AI エージェントツールを導入するだけでは精度が上がらない」という課題も顕在化しています。多くの企業がツール導入にとどまり、業務プロセスの再構築や継続的な改善体制の整備が不十分なため、期待を下回る成果に終わるケースも散見されます。

このような背景の中、ヘッドウォータースの「エージェントワークフロー」は、設計思想・運用体制・改善プロセスの三位一体により、精度と品質の向上を実現しており、導入後も継続的に成果を創出できる点が大きな特長です。

■評価方法

ヘッドウォータースが顧客向けに提供した「エージェントワークフロー」を実現する AI エージェントシステムのうち、約 3 万件のエージェントによるタスク実行および回答に対して、当社が提供する生成 AI による RAG 評価ツール、個別プロジェクトに応じた生成 AI による自動集計・正誤判定ツール、AI に依存しない人間による目検評価の三段構えで評価を行いました。度重なる精度改善の結果、正答率 99%を達成しています。

三段構えの評価は、すべてのエージェントを人間が評価することが難しい一方で、機械だけでは十分とはいえません。量的評価と質的評価の両面からチェックを行うことで、信頼性を高めています。

■他社との違いと選ばれる理由

① 独自のエージェント設計思想

業務特性に応じたエージェントアーキテクチャの設計、業務エージェントの役割設計、一度の質問で解決できない場合に不適切な回答を防ぎ、再問合せや追加質問を行うエージェントシナリオの設計、自律実行タスクを曖昧にしたいくない領域における固定定義ロジックによるワークフロー設計などを行うことで、「エージェントックワークフロー」の汎用性、専門性、堅牢性を両立しています。

② 評価プロジェクト推進

ヘッドウォータースが提供する評価ツールに加え、業務理解度の高い顧客と共に構築する判定ツールなど、目的と影響範囲に応じた複数段階構えの評価を実施できるプロジェクトを推進しています。また、PoC（概念実証）で終わらせることなく、継続的な運用を見据えた KPI 設計を行う点も特徴です。

③ 運用フェーズの継続的改善

導入後も精度向上を目指した PDCA サイクルを徹底しています。通常、複数の RAG を用いた場合の初期精度は 50%未満になる事が多いですが、データの前処理やチャンクの最適化、インデックスの検索精度向上など、専門的な精度改善のチューニングナレッジを有する企業は多くありません。ヘッドウォータースでは、フェーズごとに段階的な KPI 設計を行いながら、求められる水準まで精度改善を実施するプランの策定から実行までを可能としています。

④ 導入実績

エンタープライズ企業を中心に、製造業や金融業など、品質要求の高い業界で導入実績があります。業務への適応力に優れ、ケース・バイ・ケースに応じて、適切なアプローチを提案することが可能です。

■今後について

ヘッドウォータースは、労働力が減少する国内市場において、AI エージェントが業務の在り方を変革すると考えています。今後は、独自の AI エージェント精度改善ナレッジを活用し、Microsoft 社を中心とした Copilot におけるエージェント精度改善に取り組むだけでなく、AI エージェントサービスを提供するプラットフォームや DX コンサルティング企業、国産 LLM を活用した AI エージェントの導入支援を行う大手 SIer などと連携し、汎用型エージェントでは対応が難しかった領域に対しても、伴走型で導入を支援します。これにより、AI エージェント活用による業務効率化の“ラストワンマイル”までを支援していきます。

以上

■参考

AI エージェントと業務データ連携で自律思考型 AI を可能にする 「Agentic RAG」 サービス開始

https://www.headwaters.co.jp/news/hws_agentic_rag_service.html

音声型 AI エージェントを活用した 「Agentic Voice RAG」 サービス開始

https://www.headwaters.co.jp/news/gpt4o_realtime_api_agentic_voice_rag_service.html

ヘッドウォータースと富士通、宣言型エージェントを活用した プレゼンテーション自動化機能「Fujitsu AI Auto Presentation」を共同開発

https://www.headwaters.co.jp/news/_fujitsu_ai_auto_presentation_joint_development.html

大和証券と協働し、AI オペレーターを開発 ～ 生成 AI 活用による顧客体験 (CX) 変革を実現 ～

https://www.headwaters.co.jp/news/hws_daiwa_ai_operator.html

AI エージェント導入を検討する企業向けに AI エージェント業務可視化・コンサルティングサービスを開始
～172 万時間の業務時間削減効果も～

https://www.headwaters.co.jp/news/hws_ai_agent_consulting_service.html

マイクロサービス型で外部サービスと連携を可能にする AI エージェントプラットフォーム「SyncLect AI Agent」の MCP 連携開始

https://www.headwaters.co.jp/news/synclect_ai_agent_mcp.html

マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー 2024 において 「AI イノベーション パートナー オブ ザ イヤー アワード」を受賞

https://www.headwaters.co.jp/news/microsoft_Japan_partner_year_award_2024.html

■商標について

Microsoft、Azure、Microsoft 365 は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。Microsoft 365 は、Microsoft Corporation が提供するサービスの名称です。その他、記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■会社情報

会社名：株式会社ヘッドウォータース

所在地：〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4 階

代表者：代表取締役 篠田 庸介

設 立：2005 年 11 月

URL : <https://www.headwaters.co.jp>

■ 本件のお問い合わせ先

株式会社ヘッドウォータース

メール : info@ml.headwaters.co.jp