

生成AIの活用事例のご紹介

2023/12/14

株式会社ベネッセホールディングス

國吉 啓介・塩野 健一

DIGITAL INNOVATION PARTNERS

ベネッセグループについて

「よく生きる」を社会へ 「よく生きる」を未来へ

変わることが常態であるこれからの時代に
持続可能な豊かな世界を目指すために

あらゆる社会課題を「人」を軸に捉え直し
すべての人がやりたいことを探し、
挑戦できる社会をつくりたい
私たちは、企業理念「Benesse=よく生きる」を、
社員一人ひとりが実践し、
人と地域へ、社会へ、そして未来へと拡げます

妊娠・出産、幼児

小学生・中学生・高校生

学校

大学、社会人

シニア

たまひよ 

こどもちゃれんじ

サンキュ!

ベネッセの英語教室
BE studio

ベネッセの保育園 

進研ゼミ

進研ゼミ 個別指導教室

★ 東京個別指導学院

鉄緑会

研伸館

ELS

マナビジョン

進研模試

GTEC

Classi

三イシード

doda 

Udemy

STUDY HACKER
ENGLISH
... COMPANY ...

アリア

くらら

まどか

ベネッセのおうちごはん

ハートページ

介護求人ナビ

ベネッセグループのDX戦略

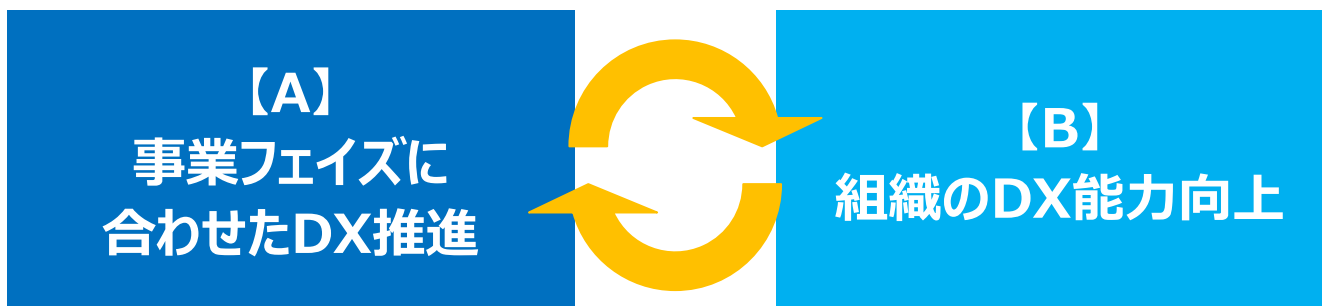
「事業ごとのフェイズに合わせたDX推進」を行いながら、「組織全体のDX能力」を高め続ける。

ベネッセの 事業特徴

デジタル活用の進展度やディスラプション状況が事業ごとに異なる

- ・ベネッセでは、顧客もビジネスモデルも異なる多様な事業を展開
- ・事業やサービスの立ち上がりに応じてアセットを構築してきたため、事業とシステムのアーキテクチャが複雑化し柔軟で素早い対応が難しくなっている

以下を相互にスパイラルアップしていくよう取り組むことで、
DXを加速させる



検討にあたっての大きな方向性

それぞれの事業状況にあわせて、DXの力点を変動。

デジタルシフト

サービス・業務プロセスを
段階的にデジタル化し、
品質・生産性向上を行う

インテグレーション

オフライン・オンラインなど
手段を問わず、
お客様本位でのサービスを提供する

ディスラプション

将来の市場環境変化や
破壊的イノベーションを見据え
新モデルを開発する

ディスラプター

	デジタルシフト	インテグレーション	ディスラプション	
 生活・幼児				企業A
 校外学習	既存サービスの デジタル化	オフライン× オンラインの統合	ビジネスモデル・ 収益モデルの転換	企業B
 学校				企業C
 大学・社会人				企業D
 介護・保育				企業E

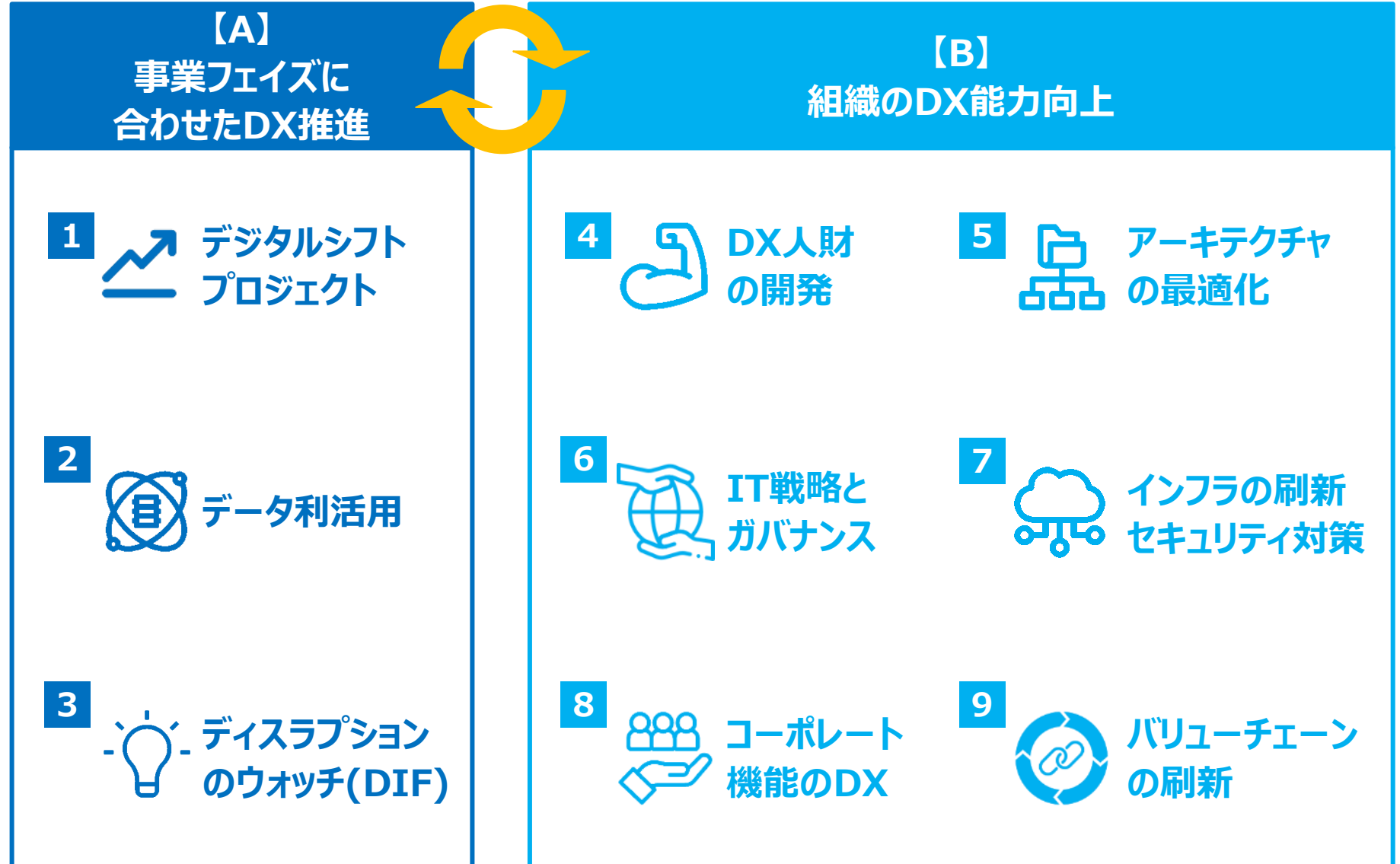
重点実行項目について

「事業フェイズに合わせたDX推進」「組織のDX能力向上」を、9つの軸で実行。



DX Strategy

事業別のDX推進と
組織のDX能力向上を
スパイラルアップさせ、
ベネッセグループの
事業変革を加速させる

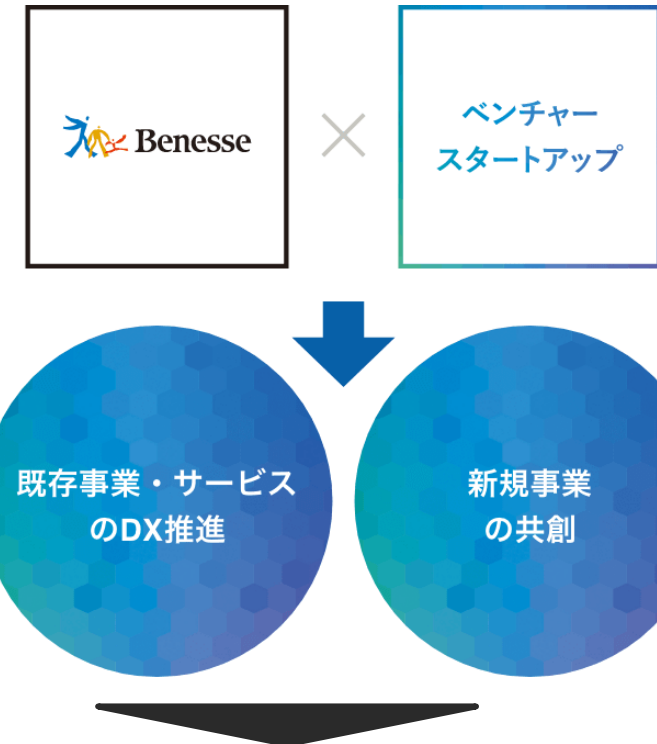


実行体制について

Digital Innovation Partnersが主導して活動。



データ分析、AI開発、環境整備など、内製化の範囲を広げ、
学習の機会をつくり、手を動かしながら、
一人ひとりが成長し、チームとして、組織として進化を続ける



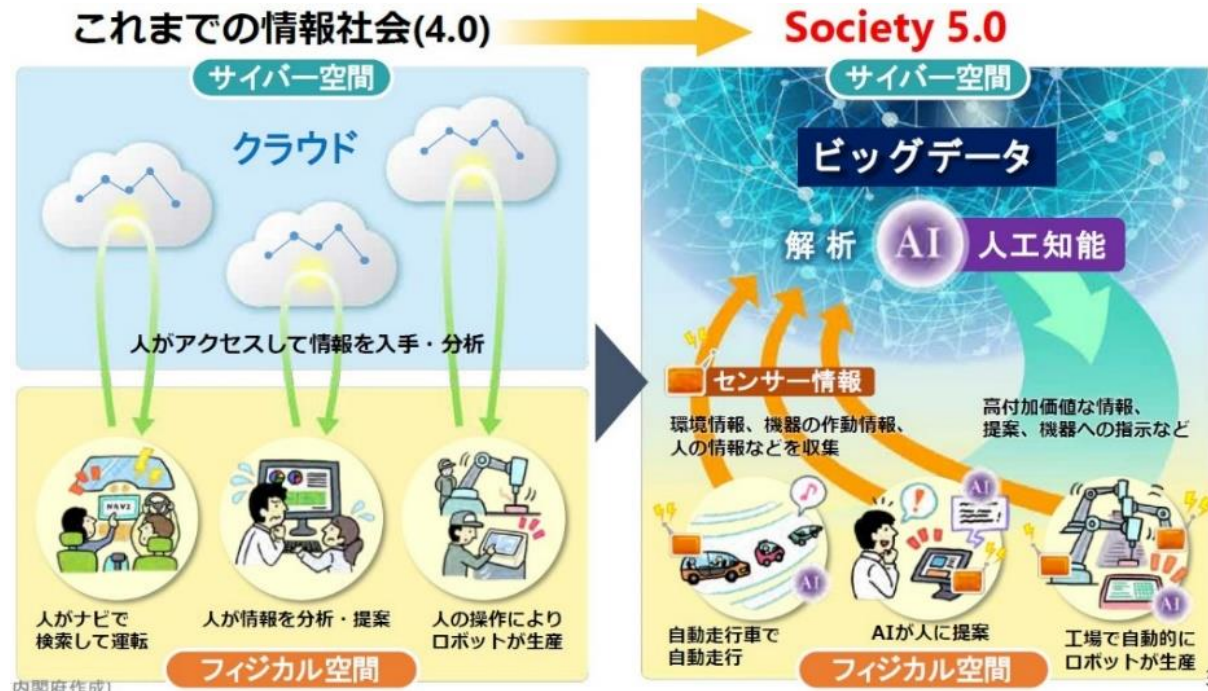
変化に富み、多様な切り口が生まれていくなかで、
それぞれの知見を掛け算することを重要と考え、
社内外連携を強化し、共創を機会点に、成長を加速

AIを価値につなげるための考え方

AIをどう社会的な価値につなげていくのか、AIの構造的な特徴をおさえておくことがそのヒントになる。

新しい社会の姿としてのSociety5.0

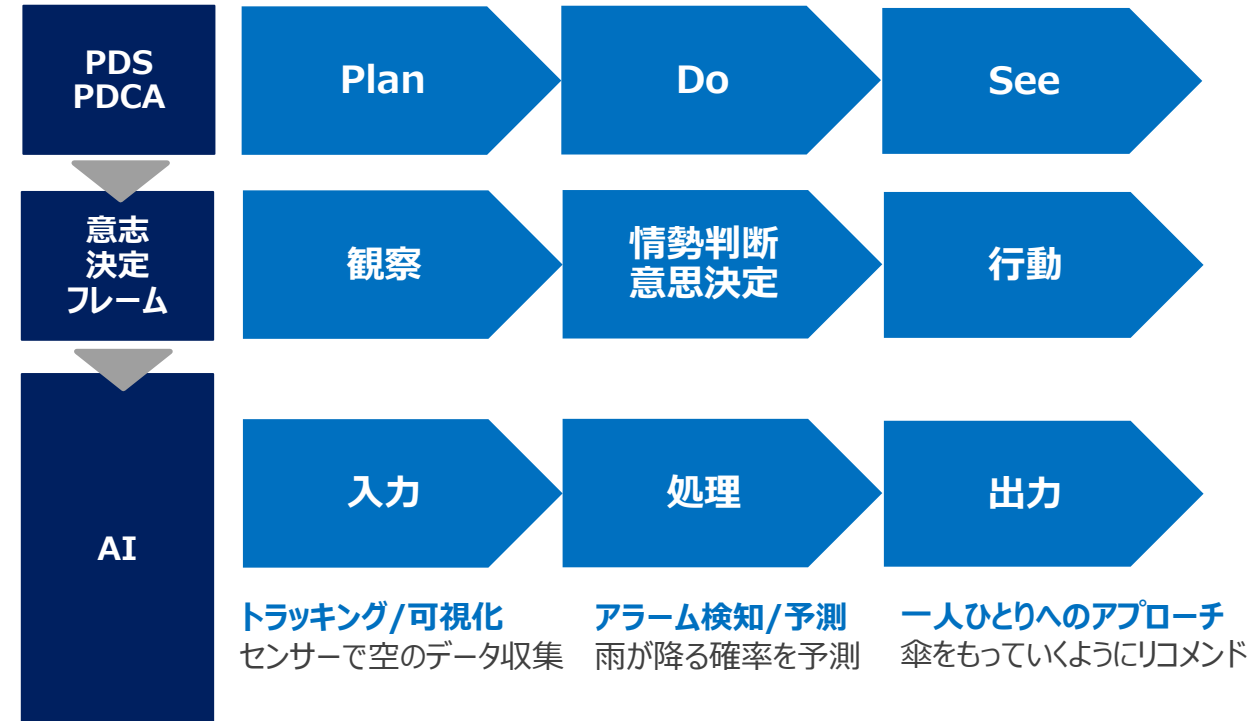
AIの社会実装を通すことで、
オンラインとオフラインがつながりはじめている



内閣府作成

AIの構造

「入力」「処理」「出力」というプロセスを通して、
AIは価値を生み出す構造がある



内閣府 https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/ より

DIP設立にともなう成果の事例 -生成AI系への取り組み-

2023年04月 社内AIチャット 「Benesseチャット」 導入

生成AI系対応に最も重要なことは「企画」と捉え、社員が自由に使える環境を整備



2023年06月 生成AIを活用した 「次世代型コンタクトセンター」 プロジェクト」開始

以下のような取り組みにより
品質と生産性の非連続的向上を狙う

- ① 自己解決の大幅促進
- ② オペレーター応対前のサポート
- ③ オペレーター応対中の自動化
- ④ オペレーター研修の効率化
- ⑤ センター管理業務の生産性向上

2023年07月 小学生向け 生成AIサービス リリース

対外的な初めてのサービスとして
「自由研究お助けAI」をリリース

- ① 答えを教えるのではなく、考える力を養うAIキャラクターによるナビゲーション
- ② 小学生の利用に配慮した 安心・安全な設計
- ③ 生成AIの使い方、ルールといった、情報リテラシーを学ぶための動画解説



2023年08月 生成AIを活用した 「次世代型WEBサイト プロジェクト」始動

以下のような取り組みにより
品質と生産性の非連続的向上を狙う

- ① サイト・広告制作プロセスの抜本的改革
- ② ライティング業務の自動化
- ③ 画像生成業務の自動化
- ④ 顧客コミュニケーションの個別化
- ⑤ 生成 AI を活用した PDCA 高速化

世の中の動きに素早く対応できる組織への進化

生成AIの社内での利用事例

Benesse Chat という社内ChatGPT環境を導入し、活用中。

ある入力情報から新しい情報を生成することができるAI

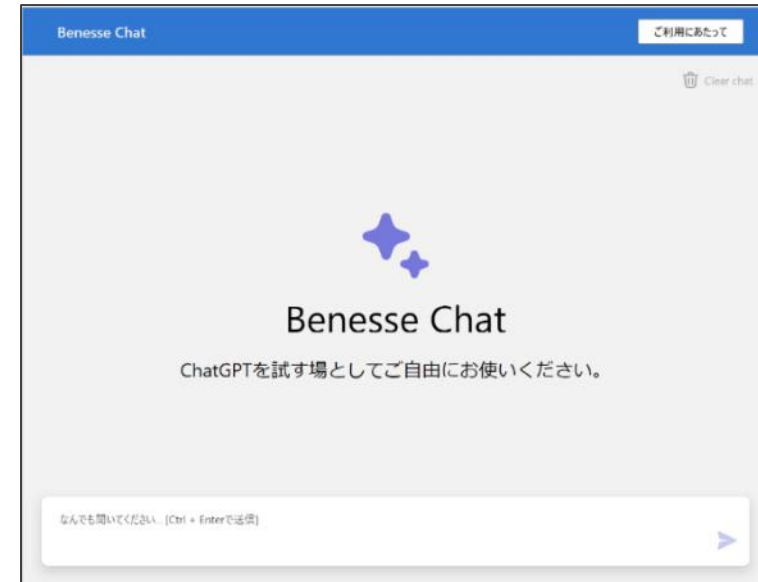
- ・自然言語処理：テキスト生成、要約、翻訳等
- ・画像処理：画像生成、画風変換等
- ・音声処理：音声合成、音楽生成等

ChatGPTのAPIを用い、
Benesse Chatを開発して、
下記のような用途で利用中

議事録の要約

アイデアのブレスト

サンプルプログラムコード



Benesse Chat リリースまでの流れ

公開～
2023年1月

- Open AIからChatGPT公開
- Googleのコードレッド宣言が話題に
- Azure OpenAI Serviceの一般提供開始

2月

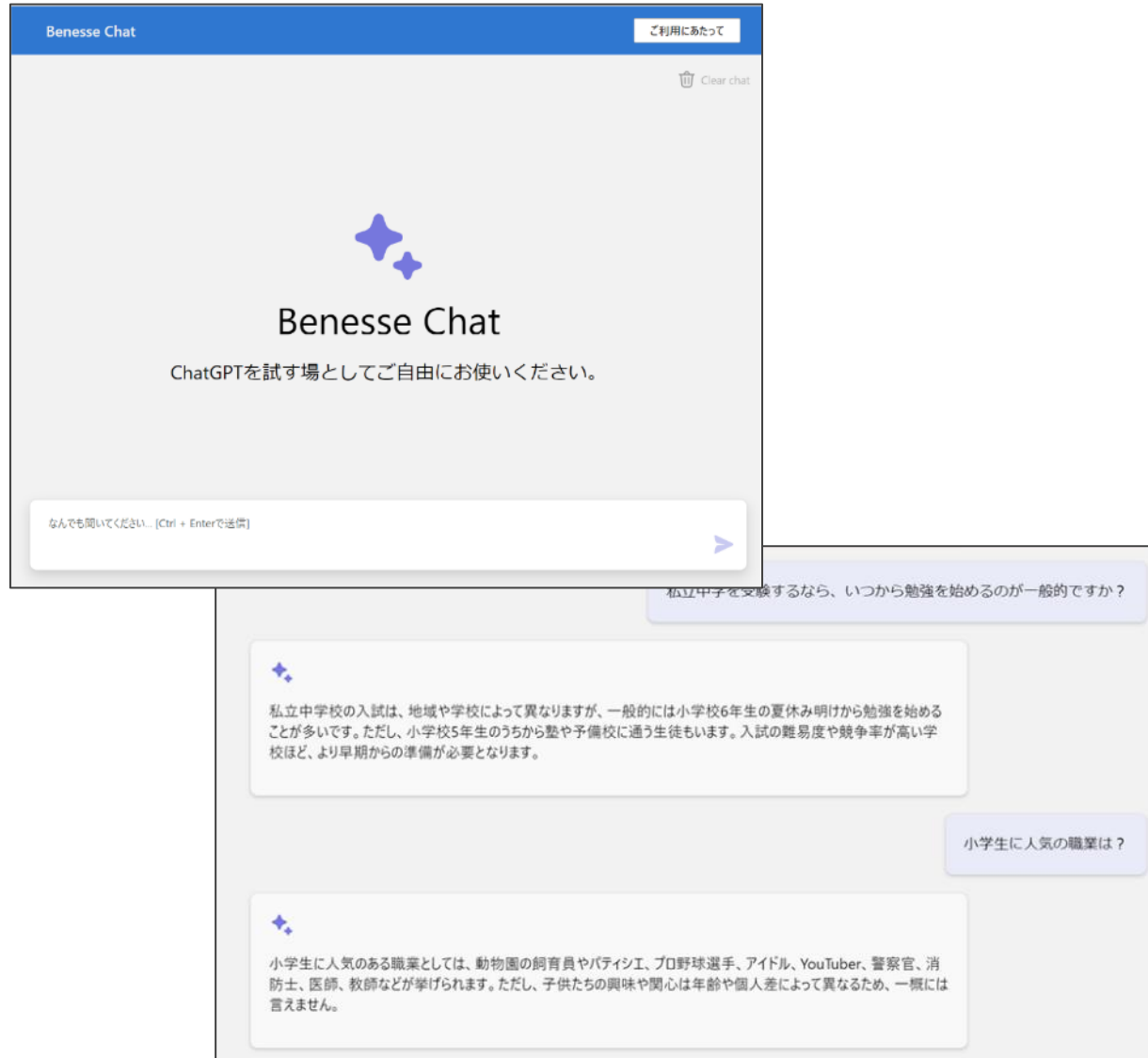
- MicrosoftからChatGPT搭載のBing、GoogleからBardの発表
- 「AI新時代の日本の戦略」など国内での議論が活発化

3月～4月

- 「JDLA緊急企画！『生成AIの衝撃』」などイベントが活発化
- Azure OpenAI ServiceでChatGPTが利用できるようになる
- GPT4リリースなど加速
- Microsoft 365 Copilotが発表
- Azure OpenAI Serviceを活用したBenesse Chat を提供開始

Benesse Chat の狙い

理解の解像度をあげられるよう、実際に活用できる、安心・安全な環境を整備する。



報道を見ているだけでは理解の解像度が上がらない。
ChatGPTを使って理解を深め、
次のステップに進むことが重要

現場の開発者・企画者が安心・安全な環境で、
AIチャットサービスを検証できる環境を整備する

入力した情報の2次利用をせず、クローズドな環境で、
外部に情報が漏洩しない仕様とするなど、
セキュリティ面に配慮

利用履歴もモニタリングすることで、
安全性を高める

生成AIを活用したサービス事例

子どもの興味を元に、アイデアやテーマを見つけることができる、小学生親子向け「自由研究お助けAI」のサービスリリース。



2023年7月25日サービス開始予定

※進研ゼミ会員以外の方でも、PC・スマホなどでの利用が可能

- ① 答えを教えるのではなく、考える力を養うAIキャラクターによるナビゲーション
- ② 小学生の利用に配慮した安心・安全な設計
- ③ 生成AIの使い方、ルールといった、情報リテラシーを学ぶための動画解説

夏休み期間の7/25～9/11に提供(予定)

Step1

保護者による利用承認



保護者の電話番号やメールアドレス
パスワードなどを入力し、ログイン認証

Step2

最初に情報リテラシーを学ぶ



AIキャラクターに質問する前に
有識者監修「使い方の5か条」を学ぶ

Step3

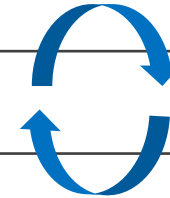
生成AIとやり取りを行う



自由研究のやり取りに
子どもが集中できるUIUX

実現したいこと

答えを教えるのではなく、
考える力を養うという、
サービス



実現したいことを具体する
ための実装面の工夫

答えを教えず、やりとり
ができる仕組みをつくる

実現したい価値

学齢などの発達段階

コミュニケーション反応

AIコントロール範囲増減

利用方法の説明増減

技術面での機能増減

生成AIの活用力を高めるための考え方

「入力」と「出力」でつくりたい具体を考える。「処理」の強みを考える。

商品のメッセージは何か

2023年7月25日サービス開始予定

※進研ゼミ会員以外の方も、PC・スマホなどの利用が可能

- ① 答えを教えるのではなく、考える力を養うAIキャラクターによるナビゲーション
- ② 小学生の利用に配慮した安心・安全な設計
- ③ 生成AIの使い方、ルールといった、情報リテラシーを学ぶための動画解説

夏休み期間の7/25～9/11に提供(予定)



何をするか

自由研究テーマ
を考えて提案する

あなた

わたしは小学「4年生」です。
自由研究に使える期間は「3日」です。
興味があることは「理科系」です。

何をしないか

答えを教えない
変な質問に答えない

あなた

「走れメロス」の読書感想文を書いてください

処理の工夫（＝優位性）



理科系の自由研究のテーマとして、「虫の観察」を提案します！
3日間で、身近にいる虫を観察して、どんなところに生息しているのか、どんな食生活をしているか、その生態系を調べてみましょう。虫ごっこを作って、観察してみると楽しいかもしれませんよ！やってみよう！



作文は作れないよ！自由研究に関する質問をしよう

出力されるものが、顧客の期待値を超える、役立つものが
出力されるものに、リスクがないか

入力

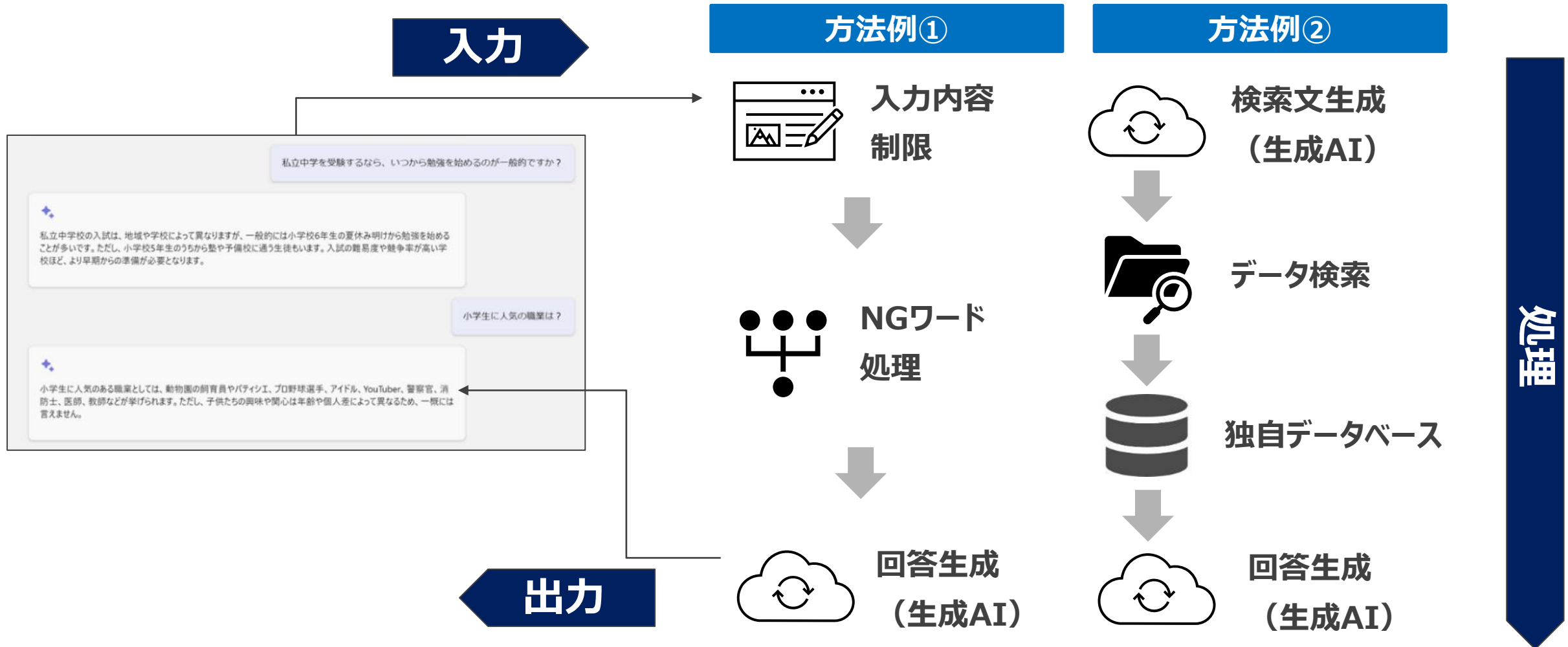
処理

出力

生成AIの今後の見立て

実現したいことを具体化するために、プロセスを明らかにして、工夫することがポイント。

⇒ インタラクティブなAIとして、生成AIを利用した、タスク指示ができる仕組みが、今後さらに拡大していく見立て。



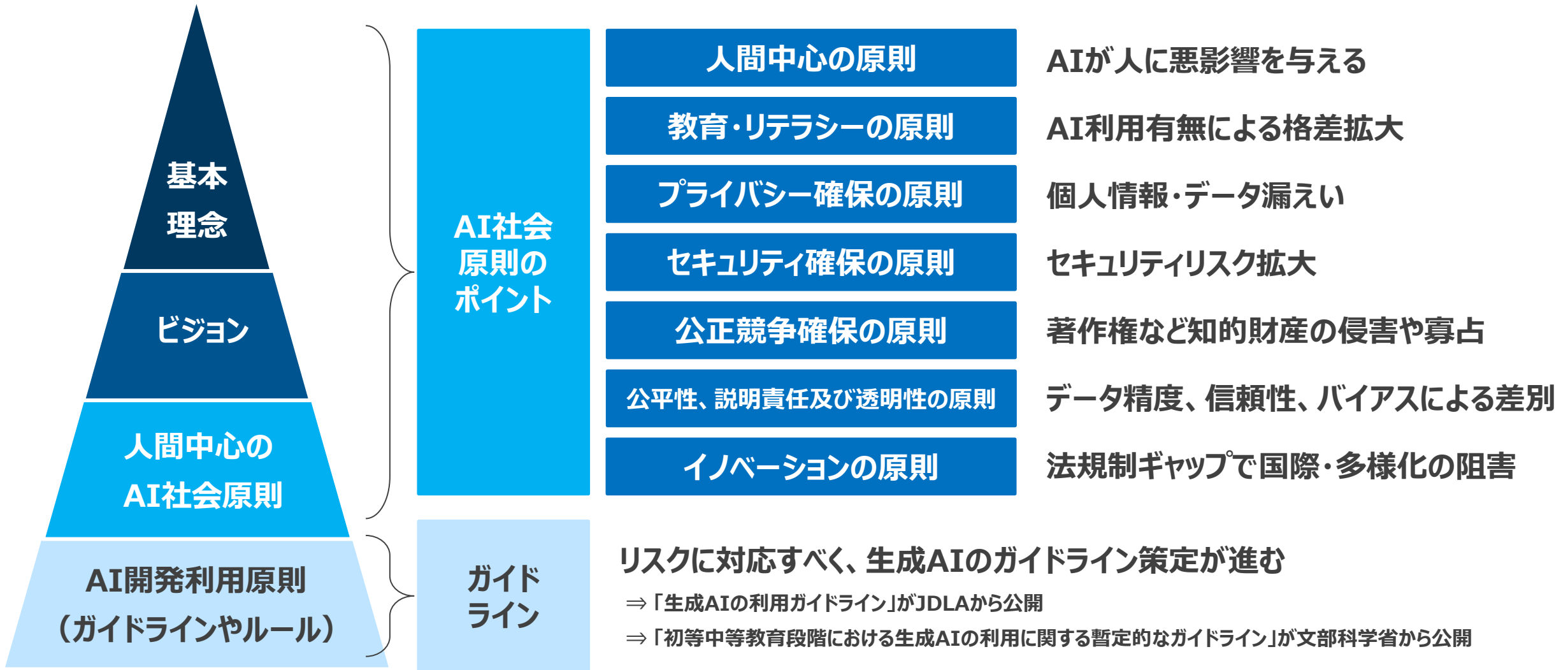
生成AIのような新しい技術との向き合い方

生成AI導入を例とした、活用に向けた5つのステップ。まずは実際に、小さくても、はじめてみる事が大切。

ステップ	ポイント
ステップ1	企画者の体験機会を用意 - 自分自身で生成AIを使ってみる - 実際の利用体験を通じて、そのメリットや効果を体感する
ステップ2	誰の、何のためのものなのかの特定 どのような顧客に対して価値を提供したいのかを明確にする ⇒ 出力物の価値の定義、この価値に対して、サービス検証を行う
ステップ3	差別化の検討 - 自社の持つ独自の情報やリソースなどを組み合わせる - 情報やリソースを利用することによるリスク洗い出しと対応策を考える
ステップ4	プロセスの設計 - プロンプトの入力を受け取り、応答を返すまでのプロセス設計を行う - 顧客行動を想像しながら、起こり得る問題の対応策を考える
ステップ5	入力と出力の調整 - 顧客の期待値とのギャップを意識しながら出力を調整する - 出力品質向上や手間軽減のため、入力の一部型化など調整する

生成AIの課題

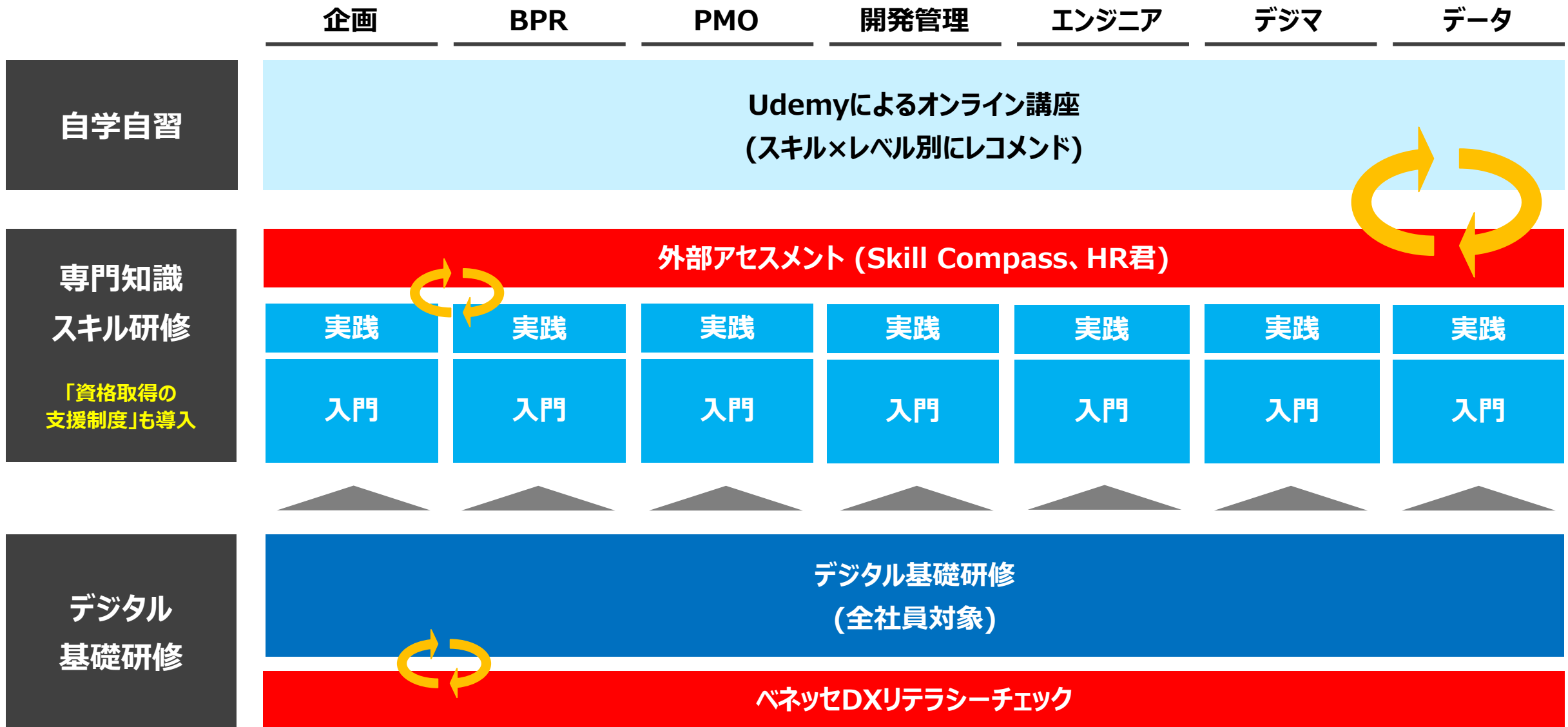
日本では、AIをより良い形で社会実装して共有するための基本原則を策定しており、それぞれの観点への対応がポイントになる。



DXを進めるうえでの人材の職種の考え方

職種	区分	一般呼称	主要な役割
企画	プロダクトマネージャー	プロダクトマネージャ プロダクトオーナー	顧客への価値提供のために、UX視点からデジタル特性を活用した企画立案を行う。 また、その実現に向けて、業務要件定義の作成、ユーザテストによる品質担保を行い、リリース後の運用を通じて商品・サービスを成長させる。
	UIUXデザイナー	UXデザイナー UIデザイナー	企画意図をくみ取り、顧客が体験するユーザエクスペリエンスのデザインを行う。 また、その実現に向けて、利便性の高いユーザインターフェースの設計、デザインと品質担保を行い、商品・サービスを成長させる。
BPR		BPR	事業戦略の実現に向けて、技術を用いて業務の可視化・効率化・分散化を行い、ビジネスプロセスの構築または再設計を行う。 その実現に向けて、業務要件定義の作成・ユーザーテストによる品質担保・業務の移行を行う。
PMO	事業PMO	プロジェクトマネジメントオフィス	PJを成功させるために障壁となっている課題の管理を行う。 また、必要な資金・人材などのリソース調整やQCDチェック等、PMの支援(一部、指導)を行う。
	開発PMO		
開発管理	ウォーターフォール開発	プロジェクトマネージャ	企画意図をくみ取り、業務要件定義の作成支援、およびシステム要件定義を行う。 また、システム設計・製造・テストを通じてQCDの管理を行う。
	アジャイル開発	スクラムマスター	
エンジニア	インフラエンジニア	インフラエンジニア (システムアーキテクト)	企画意図をくみ取り、アーキテクチャを設計した上で、開発管理者と共にシステム要件定義を行い、自らシステム設計・製造・テストを行う。
	アプリケーションエンジニア	アプリケーションエンジニア (システムアーキテクト)	
デジタルマーケティング		デジタルマーケティング Webマーケティング	デジタルメディア・アドテクノロジーの特性を活用したマーケティングコミュニケーション設計を行い、サイト・広告・SNS・動画・データ利活用などの企画・運用・検証を行う。
データ	データサイエンティスト	データサイエンティスト データアナリスト	企画意図をくみ取り、その実現に向けて顧客及び社内で蓄積しているデータの利活用を行う。 また、ビジネスプロセスとシステムを把握した上で、自らデータを収集・整理し、分析、とレポート、提言を行う。
	データエンジニアリング	データエンジニア	膨大なデータを活用可能なデータとするための整理と管理を行う。 また、複雑で大規模なデータを活用するための情報基盤の設計・開発・運用を行う。

DX研修体系



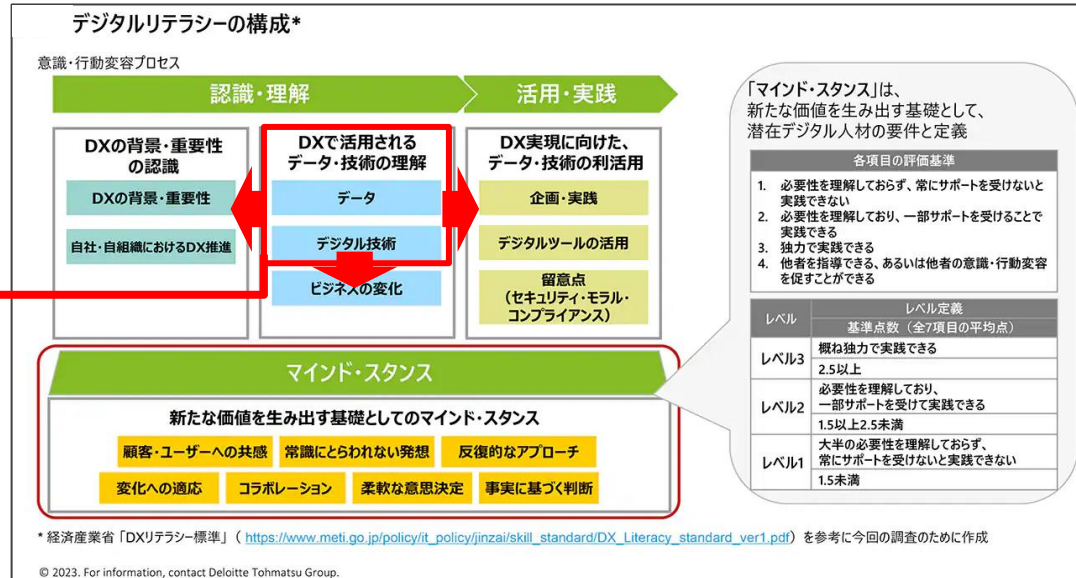
研修プログラム（FY22）

		企画	開発管理/エンジニア	データ	デジタルマーケ
専門 知識 スキル 研修	実践	■ アジャイル社内事例 ■ WF画面要件定義 ■ デザインスプリント実践 ■ デジタル教材開発	■ WF実践 ～画面要件定義 ■ アジャイル開発方式 ■ データベース ■ 社内システム基盤	■ SQL実践 ■ 効果検証実践 ■ データ分析応用 ■ 小中高ゼミ データ利活用実践	■ デジマ社内事例 ■ アクセス解析実践
	入門	■ DX概論 ■ UIUX基礎 ■ Webサイト基礎 ■ アプリ開発基礎	■ システム開発基礎 ■ 開発工程基礎 ～ウォーターフォール ■ 開発工程基礎 ～アジャイル	■ ベネッセデータ入門 ■ 商品ログ設計 ■ 分析設計入門・実践 ■ データ利活用基礎	■ デジタルマーケ基礎 ■ マーケティング概論 ■ 広告基礎
デジタル 基礎研修		■ デジタル基礎 ・グループ内のDX事例 ・ディスプレイ分析 など ■ テクニカル基礎 ・OS ・NW ・DB ・HTML/CSS ・Java ・Webサーバ など ■ デジタル講演会 ・社外事例 ・カルチャーセッション など ■ DXリテラシー基礎用語解説(動画)			

データ人材の育成とスキルアップ

事業成長を創造できるデータ人材の輩出を目標に、専門力・実践力の2観点を軸に、データジョブを設定。

目指す姿



<https://www2.deloitte.com/jp/ja/pages/human-capital/articles/hcm/digital-hr-development-survey2023.html> より

専門力

実践力

データアナリティクス実行・改善

データエンジニアリングリード（開発実装）

AI・データサイエンスリード（モデリング実装）

AI・データプロジェクトリード（AI/分析/データ環境）

AI・データBizDev

データジョブの方針

目指す姿 に向けた 課題

- 分析案件での作業比重が高く、プロジェクト実行に割ける時間が限定的
⇒ データ環境とアナリティクス知見を整理し、事業部門含むスキルトランスファー実施
- AI・データエンジニアリングできる人材不足
- プロジェクト推進・実行ができる人材不足
- 事業開発知見・社外パイプの不足

データ ジョブの ポイント

- データハンドリング・分析知見の実行・改善・知見整備ジョブを設定
- AI・データエンジニアリングジョブを設定
- プロジェクト推進・実行ジョブを設定
- AI・データ事業開発ジョブを設定

データジョブの例

スキルマップでスキル定義しつつ、下記のジョブを通して、成長を促す。

ジョブ種

概要

データアナリティクス
実行・改善

- 分析案件の抽出、集計、基本分析の実行と改善、提案、知見トランスファー
- 機械学習を利用した分析の実行と改善、提案、知見トランスファー
- データ利活用に必要なツール、事例、フレームの調査と導入、知見トランスファー

データエンジニアリング
リード

- マート整備やデータパイプラインの実装・運用の実行
- データ・AI関連のクラウドインフラ（Azure、GCP等）と付随サービスの構築・運用の実行
- フロント/バック/API等含むAI開発実装

AI・データサイエンス
リード

- 機械学習や統計解析などを活用したデータサイエンス技術開発
- 予測や生成などをAI技術開発
- AIや機械学習を利用したサービスプロト開発

AI・データプロジェクトリード

- データ分析・提案プロジェクト立案、推進、実行
- 分析やアプローチ基盤などデータ環境の企画開発プロジェクト立案、推進、実行
- AIサービスの企画開発プロジェクト立案、推進、実行

AI・データBizDev

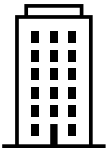
- データ利活用による事業開発プロジェクト立案、推進、実行
- 他社連携やネットワーク化によるプロジェクト立案、推進、実行

生成AIの導入価値のスケール化

まずははじめてみたうえで、ビジネスとしてスケールするためには、仕組みとして磨きつつけることが重要になる見立て。

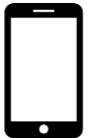
ビジネススケールするうえでの課題

生成AIを導入しても、
事業成果としてスケールしない

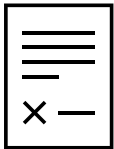


データ利活用して、何の事業
数字が伸びるか不明確

ビジネス要求にあわせた
全体像が描けず停滞



データ連携できない、データが
グリップできずガバナンス効かない



仕様が不明確で、
開発や分析が難航

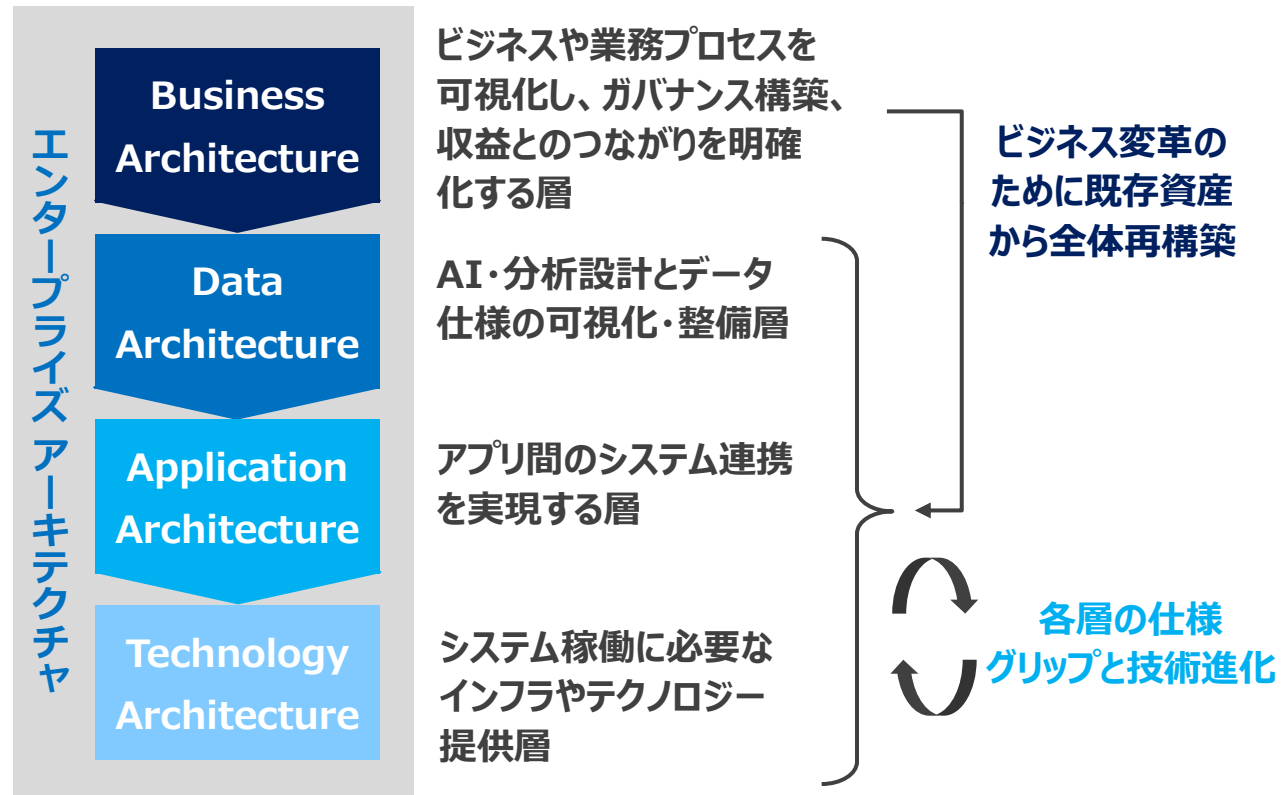
仕様や設計のグリップ
ができず難航



データ処理量の急激な変化
や設計不足でサーバーダウン
やコスト超過

必要となる方向性

「全体グリップ」と「各層グリップと進化」を組み合わせ、
事業価値を生み出す仕組みとして、磨きつつける



Udemy事業を中心としたリスキリング支援事業の展望

23年5月発表の変革事業計画での発表のとおり、ラーニングだけではない一気通貫でのリスキリングモデル構築を目指す。

リスキリング支援事業拡大の流れ



- ③ Udemyを中心としたラーニングを起点に、② SkyHive社への出資、④ Waris社のグループインと事業を拡大
- To B、To C双方でのリスキル支援を一気通貫して提供可能な事業モデル構築を目指す

現状/スキルの可視化への事業拡大
ラーニングを起点として、現状/スキルの可視化へと事業を拡大

マッチングへの事業拡大

ラーニングに留まらず、リスキルを通じたマッチング(採用・異動、就職・転職)へと事業を拡大

