

年間50件超のESG調査回答業務をAIで効率化 回答業務を標準化し、工数を約40%削減

浜松ホトニクス株式会社様 導入事例



[お客様情報]

HAMAMATSU
PHOTON IS OUR BUSINESS

会社名

浜松ホトニクス株式会社

本社所在地

静岡県浜松市中央区砂山町
325-6 日本生命浜松駅前ビル

代表者

代表取締役社長 丸野 正

設立

昭和28年9月29日

資本金

35,200百万円

事業内容

光の検出・生成技術を核に、医療・
分析・産業用のイメージング機器
や光源、システムを研究・製造

浜松ホトニクス株式会社は、1953年の創業以来「光の技術」を究め、未知未踏の領域を切り拓いてきたグローバル企業です。同社の光センサーや光源は、ノーベル賞クラスの基礎研究から産業、医療、エネルギー分野まで幅広く活用されています。研究開発から生産まで自社で完結させる体制を強みとし、海外生産比率77.0%を誇るなど、世界市場を牽引するリーディングカンパニーとしての地位を確立しています。

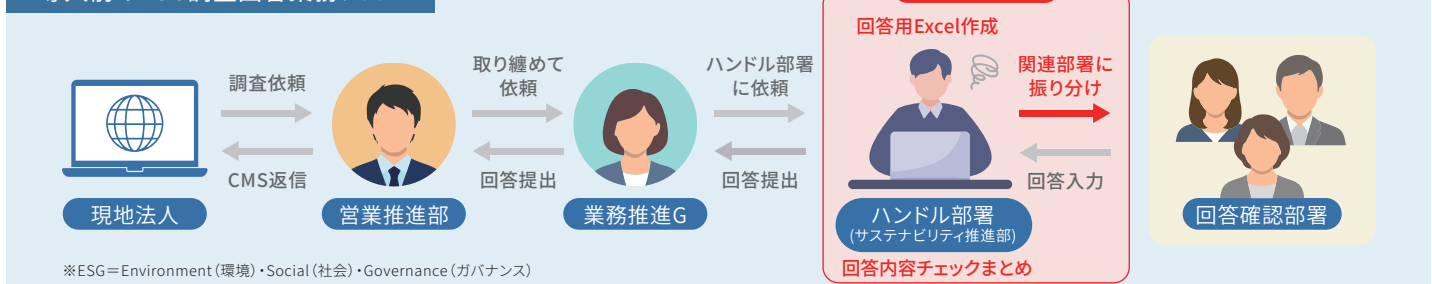
導入の背景と目的

同社では、ESG投資の拡大に伴い、サステナビリティ推進部が担う顧客からのESG調査回答業務が深刻なボトルネックとなっていました。右記のような課題があり、「定型的な検索・作成業務」に忙殺され、本来注力すべき「製品・技術の社会貢献および業績貢献を統合的に評価する仕組みの検討」などの高付加価値業務に時間を割けないことが、組織全体の課題となっていました。技術的な裏付けを持ってDXを推進するため、サステナビリティ推進部よりDX戦略部へ「DX協働プロジェクト」が申請され、これらの課題解決に着手しました。

導入前の課題

- ✓ 年間約50件のESG調査回答業務に対応
 - ✓ 1件あたり3~4週間のリードタイム
 - ✓ 顧客ごとにフォーマット・設問が異なる
 - ✓ 回答作成が属人化し、品質にばらつき
 - ✓ 過去回答の再利用が進まず、毎回ゼロから作成
 - ✓ 回答依頼のたびに心理的負担が発生し、関係部署の負荷が増大
- 本来注力すべき分析・戦略業務に時間を割けない状況

導入前のESG調査回答業務フロー



これらの課題を解決し、業務改善と効率化を実現させたソリューションが、内田洋行の「MugenGAI」です

ミュージンジーエーアイ

導入前 ➤➤➤ 人を中心で非効率な分業構造

導入後 ➤➤➤ AIを中心にしたシンプルな業務フローへ

解決策「MugenGAI」の活用

- ✓ 過去のESG調査回答業務をAI活用できる形式に整理
- ✓ 自社開示情報 (Web・PDF) を根拠データとして活用
- ✓ AIが設問ごとに回答を自動生成
- ✓ 回答内容に応じた確認部署を自動で提示
- ✓ フィードバックをQ&Aとして蓄積し、継続的に精度向上

導入後の効果

- ✓ ESG調査回答業務の工数を約40%削減
- ✓ 回答リードタイムを大幅短縮 (数週間 → 数日)
- ✓ 案件対応の複数同時処理が可能に
- ✓ 属人化を解消し、回答品質を標準化

人とAIの役割を分担 【AI】回答案生成 / 【人】最終判断

創出した時間を、分析・戦略など 高付加価値業務へシフト

生成AI「MugenGAI」の導入により、人手中心で非効率だったESG調査回答業務を、AIを核としたシンプルなプロセスへと再構築。回答の自動生成と業務フローの最適化により、工数を約40%削減しました。さらに、過去事例や開示情報を活用した高精度な回答生成により、属人化と心理的負担を解消し、担当者が最終判断や精査といった高付加価値業務に集中できる環境を実現しました。



<担当者コメント>

ESG調査回答業務に多くの時間を割かれていた従来の業務から解放され、AIが回答案を提示してくれることで、ゼロから作成する負担が大きく軽減。精査や分析、戦略検討など本来注力すべき業務に時間を充てられるようになりました。

継続的な学習・改善サイクル

AIの回答精度を維持・向上させるため、以下の仕組みを実装しています。

1. 取込データの最適化

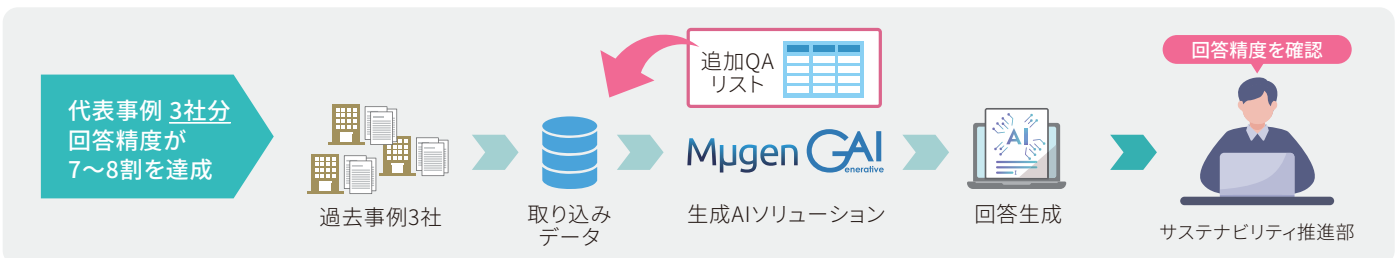
「過去の代表事例3社分」と「HP開示資料のPDF」をソースとし回答の根拠を明確化

2. フィードバックループ

AIが正しく回答できなかった質問に対し、正しい回答とその「根拠」を「追加Q&Aリスト」として記録

3. データの自動更新

リスト化された情報をAIが再学習することで、使えば使うほど精度が高まる自律的な成長サイクルを構築



「今後の展望」ESG調査回答業務の高度化と全社展開

今回のプロジェクトで確立した「MugenGAI」の活用モデルを起点に、同社はさらなるDXの加速を見据えています。短期的展望としては、国内顧客での成功実績をベースに、現地法人での活用を含む「海外顧客向けの調査回答業務」へ適用範囲を拡大しグローバル規模で省力化を、また中長期的展望としては、以下のような高付加価値化とソリューション化を推進します。

ESG経営の高度化

捻出された時間を活用し、「製品・技術の社会貢献および業績貢献を統合的に評価する仕組みの検討」など、サステナビリティ戦略の根幹に関わる業務を強化。

他部署への横展開

株主総会における想定質問・回答案の作成や、ESGのような部署横断的な顧客調査に限らず、品質・環境関連などの顧客調査 (年間2,000件超) など、他の重要業務へもAI活用を拡張。

パッケージ化構想

ESG調査回答業務で培った「FAQ回答効率化」のノウハウをソリューションとしパッケージ化。全社的なナレッジ共有基盤として他部署にも展開。



今後の展望を語るDX戦略部 篠根氏