

プライベートクラウドのテナントサポートを支えるAI活用3つの事例 ~問い合わせ対応、AIChatログ分析、AI回答精度評価~

KDDI株式会社 横山 周太

自己紹介

名前

横山 周太

所属

KDDI株式会社

ネットワーク開発本部 クラウドサービス開発部

業務内容

通信システム (5GC/LTE ...) 向けプライベートクラウド
MShip3のテナントサポート、利便性向上となるサービス開発

意気込み

どのようなサービスを提供するか企画する立場のため
みなさまと活用事例を交流したい



業務紹介



OpenStackベースのKDDIのプライベートクラウド

規模：

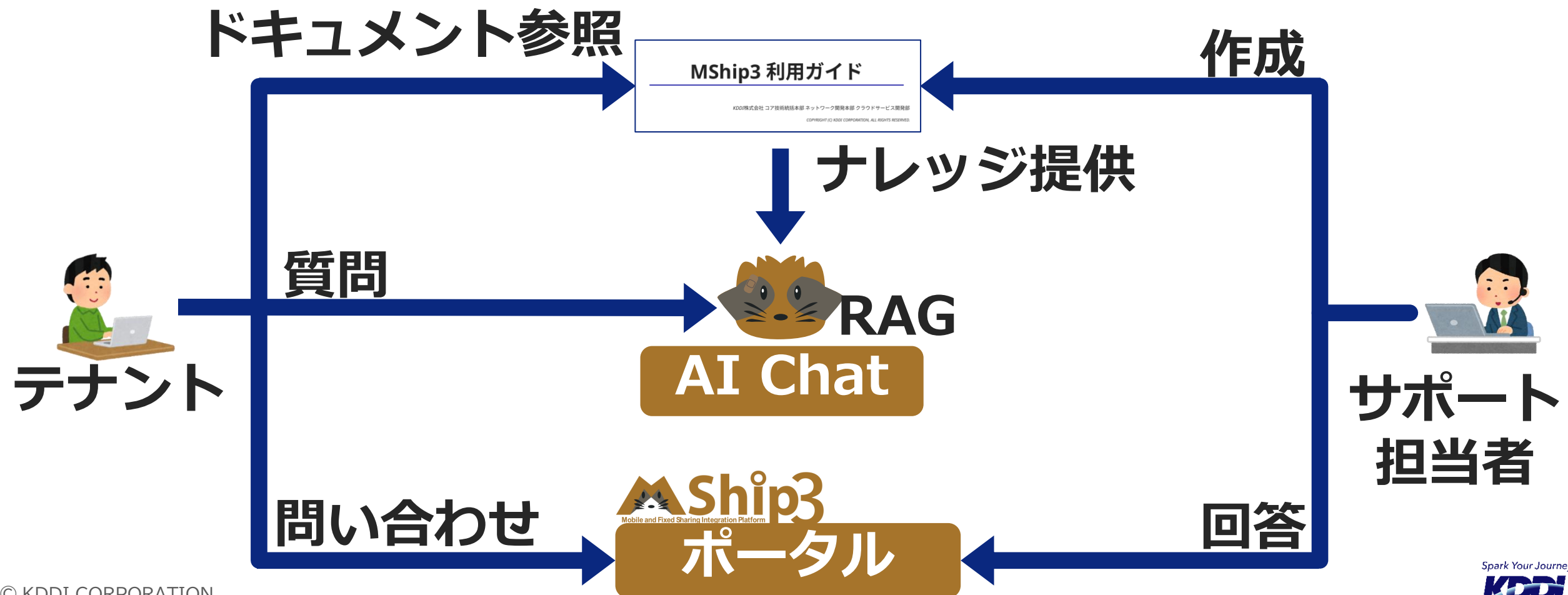
4,000+ ハイパーバイザ

20,000+ VMs

65+ テナント数

MShip3が提供するテナントサポート

使い方を記載した利用ガイド、利用ガイドをRAGに組み込んだAI Chat、サポート担当者への問い合わせを提供



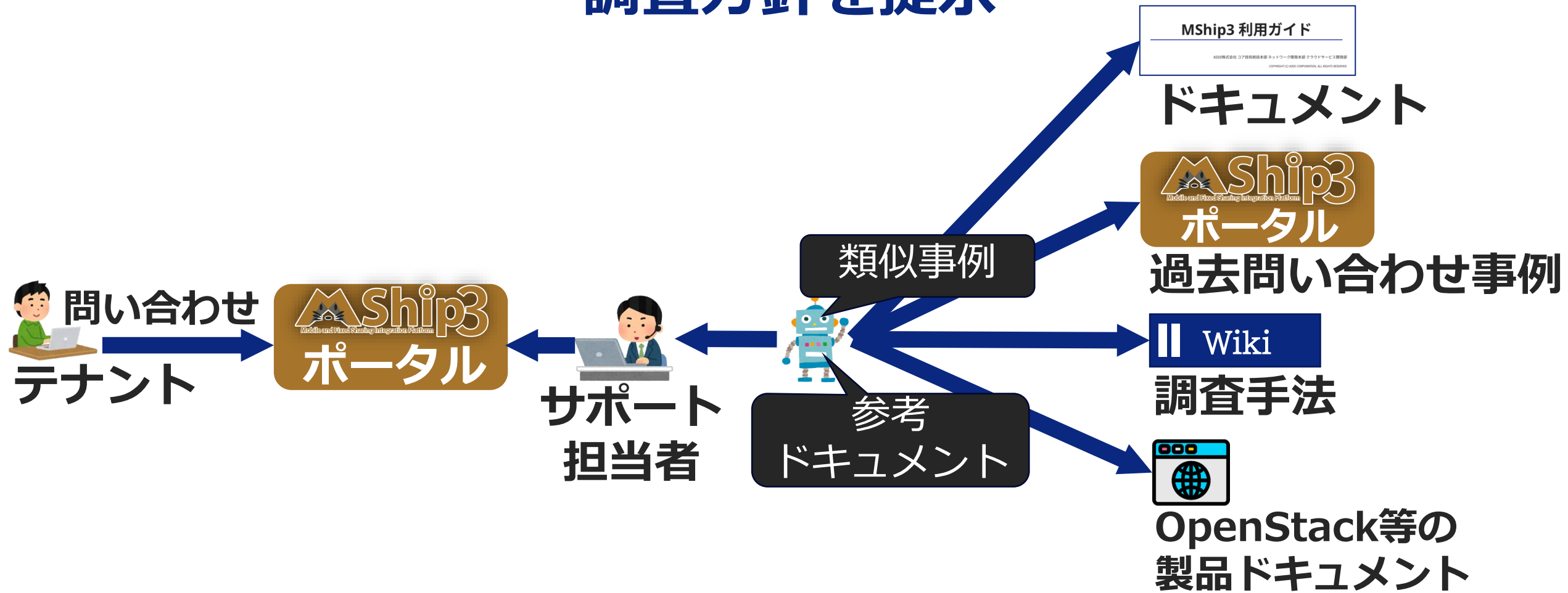
テナントサポートのAI活用事例紹介

AI Chatも提供していますが本日はそれ以外の事例を紹介

- 1. サポート担当者向けの対応支援**
- 2. AI Chatログの分析**
- 3. AI回答の精度評価**

1. サポート担当者向けの対応支援

サポート担当者へ類似事例、参考ドキュメント 調査方針を提示



1. サポート担当者向けの対応支援

プロダクトの位置づけ

1stステップはテナントへ直接回答ではなくサポート担当者向けとして提供

過去事例はテナント固有となる設計相談や疎通不可・構築失敗などの問題調査が多い

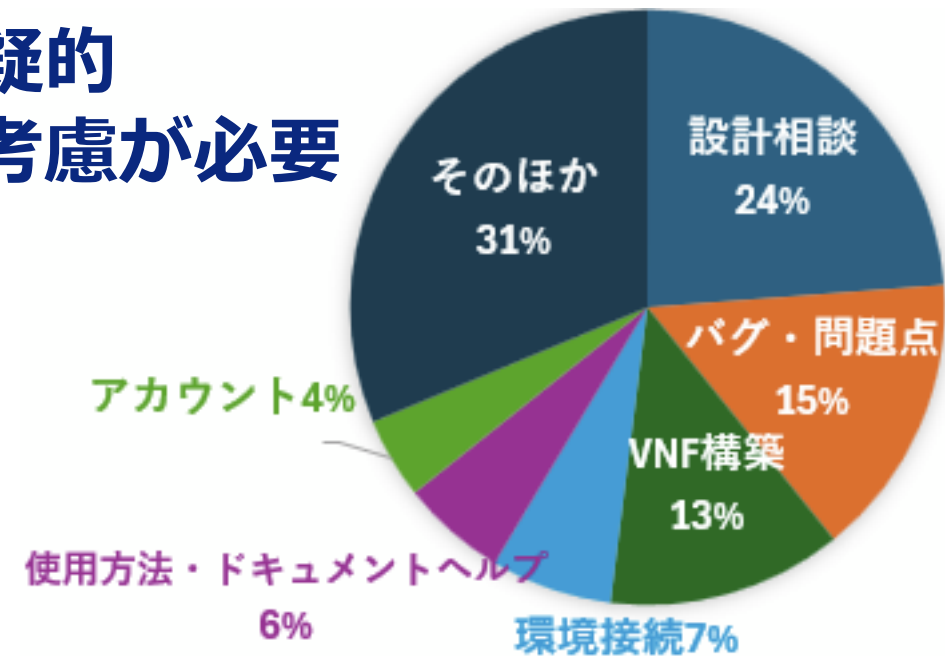
⇒生成した回答が他テナントへ役に立つか懐疑的

⇒テナント固有の秘匿情報をマスクするなど考慮が必要

育成の課題に焦点

初級～中級担当者は技術用語、社内用語の理解が難しく過去事例やドキュメントの活用が難しい

⇒サポート担当者の支援でも有意義



2. AI Chatログの分析

テナントサポートにて提供しているドキュメントなどの改善を目的にAI Chatログの活用を検討中

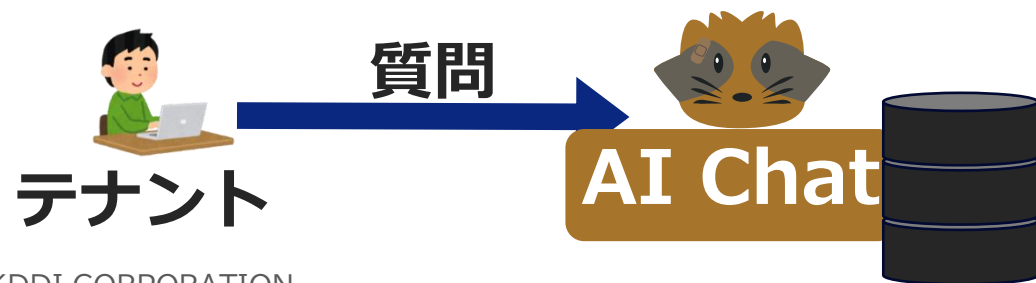
導入を計画しているアイデア

- ・ **質問が多い箇所**

ドキュメントが分かりづらいなど改修候補としてピックアップ。
改修内容を自動生成。

- ・ **質問が少ない箇所**

使われていないサービスの可能性有り。テナントに利用促進。



質問内容ログも**改善の宝庫**として
AIで分析して環境改善に活用

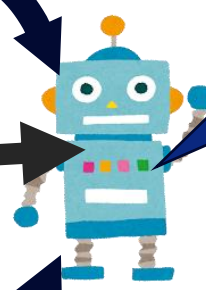
3. AI回答の精度評価

「測れないものは改善できない」
 プロンプトチューニングやモデル変更の影響を
 LLM-as-a-Judgeで定量評価

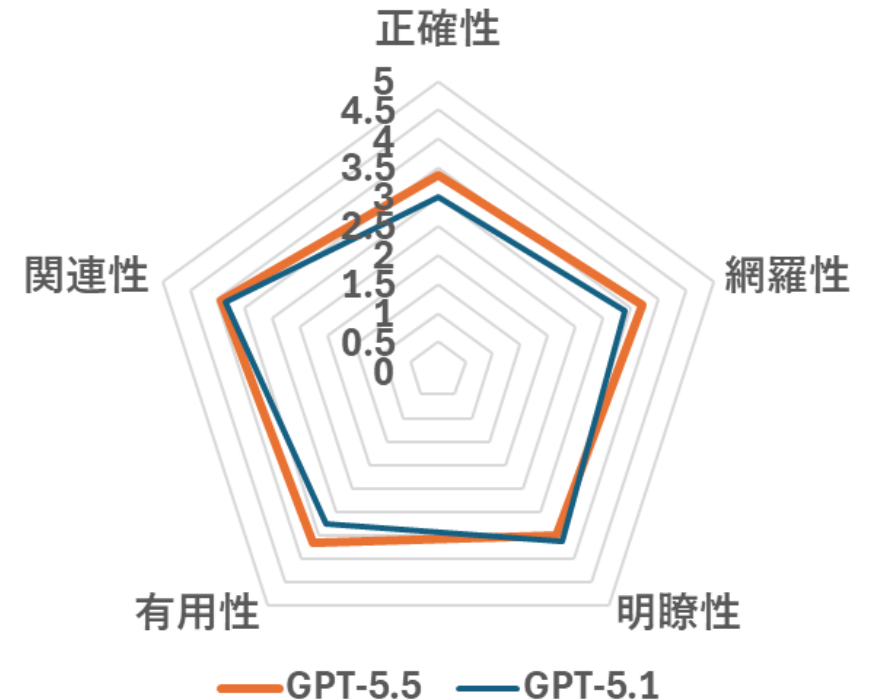
質問文

AIの生成した回答

人が作成した正解回答



正確性
 網羅性
 明瞭性
 有用性
 関連性



人の感性の曖昧さ（なんとなく良くなった）や、
 人の評価にかかる時間がボトルネックとなることを解消

AI関連プロダクトの開発でうまくいったこと、苦労したこと

うまくいったこと

- ・ **サポート担当者が開発者も兼ねていること**

問題が発生したときのデバッグの容易さ、正解回答を作成するハードルの低さ、仕様を迷ったときの迅速な意思決定。

下記の問題発生時の切り分けにおいて「この質問はここを参照するのはおかしい」といった、切り分けに有効な質問の選定や生成された回答の正誤判断が出来たことはスムーズな開発に繋がった。

苦労したこと

- ・ **問題発生時のシステム連携の切り分け**

曖昧な情報伝達でもAIがうまく生成してくれるからこそ、AIエージェント、サブエージェント、MCPツール間の情報伝達の追跡が困難。特定の質問で不正なリンクが生成される問題が発生。モデルを変えると解消。

- ・ **コンテキスト長によるエラーとの闘い**

大量の検索結果を渡すとコンテキスト長を超えてエラー、回答生成に失敗。検索ツールで上位5件のみ渡すように絞り込みデータ量を削減。

- ・ **試行錯誤でトークンが使用されていく精神的なプレッシャー**

テナントサポートのAI活用事例紹介

- サポート担当者向けの対応支援
- AI Chatログの分析
- AI回答の精度評価

どのようなサービスを提供するか企画する立場のため
みなさまと活用事例を交流したい

ぜひ、会場でもフィードバックや交流させてください

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

