

AI支援がテクニカルコミュニケーターにもたらす変化

AI支援の積極的活用が可能にすること

仁村 一利 | Senior Product Marketing Manager



Adobe の統合オーサリングソリューション

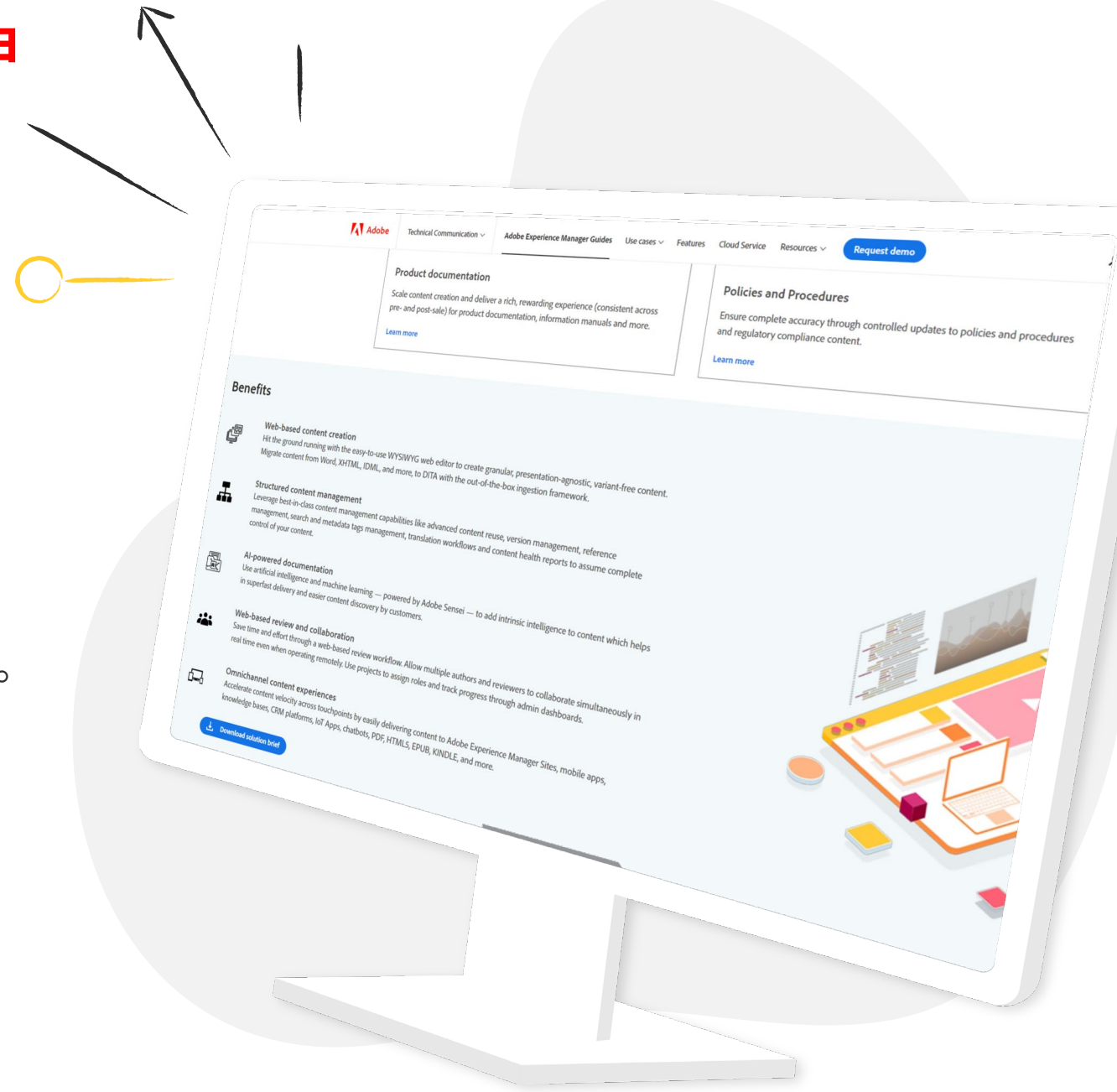


Adobe Experience Manager Guides

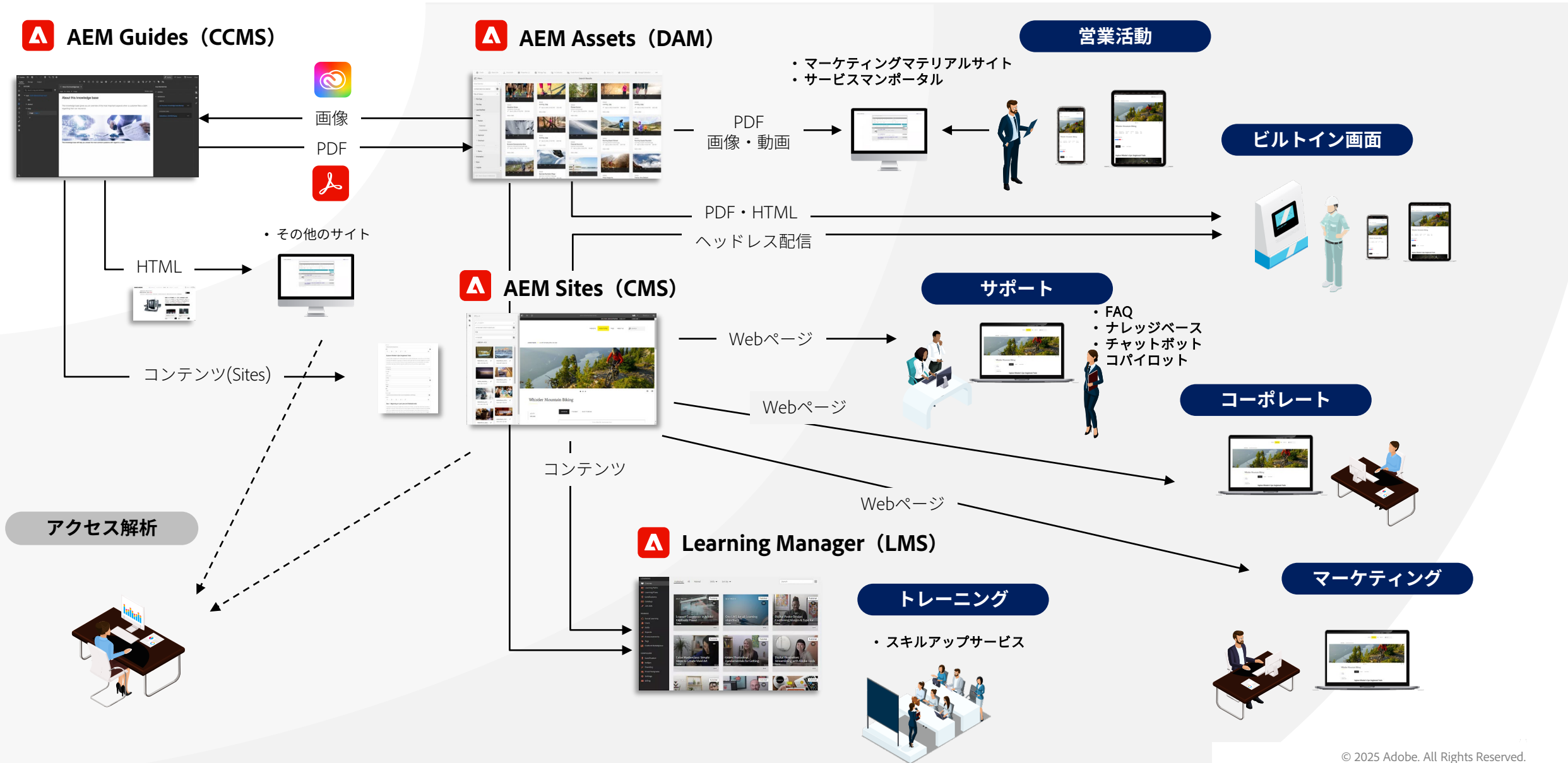
は AEM プラットフォームを活用した **Component Content Management System (CCMS)** です。

CCMSは、ドキュメンテーションとコンテンツの専門家が、製品ドキュメント、セルフサービスヘルプ、ユーザーガイド、ナレッジベース、サポートコンテンツなどを作成、管理、配信できるようにするためのツールです。

デジタルビジネスを強化するエンドツーエンドのプラットフォームを提供し、企業がタッチポイント間で一貫性のある魅力的な体験を提供できるよう支援します。



Adobe Experience Manager をプラットフォームとした文書コンテンツ管理のイメージ

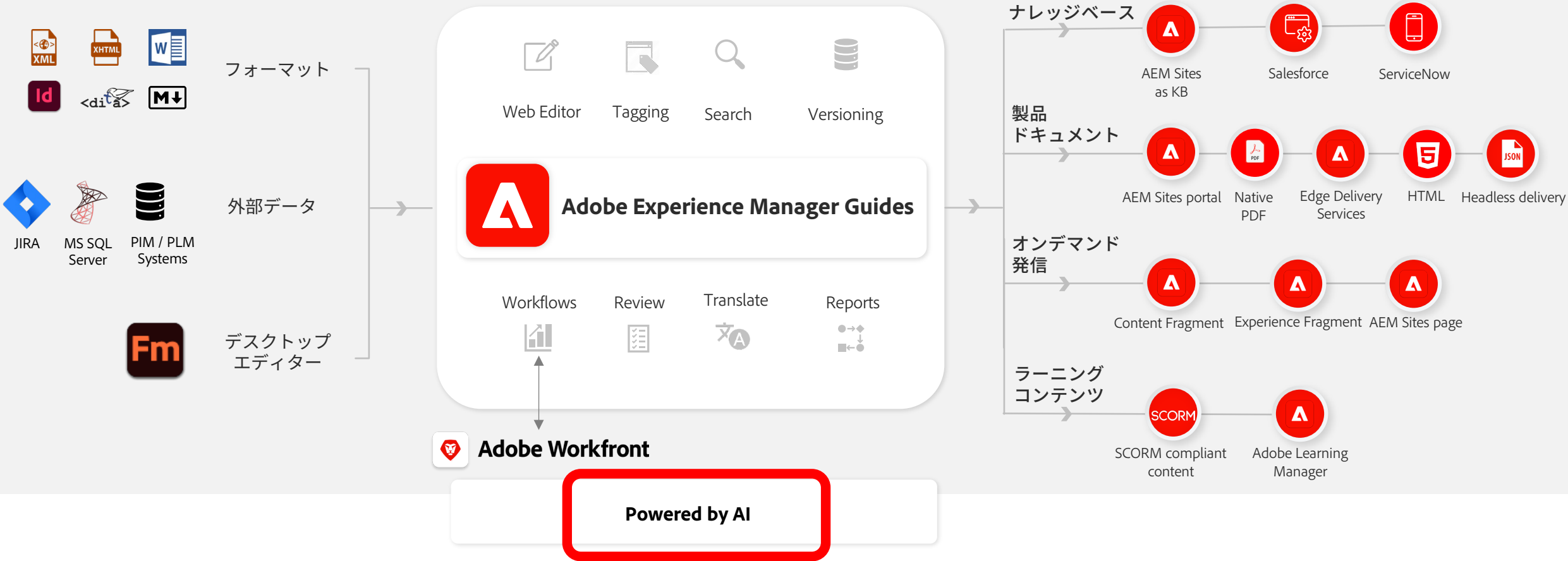


Adobe Experience Manager Guides 機能概要

移行 | 統合

オーサリング | 管理 | レビュー

配信



Adobe Experience Manager Guides の AI 支援機能の現状

開発および実装

- 一部のパイロットユーザーにより試験使用。
- Beta 版にて社内試験。
- 英語での開発が先行。各国語対応（日本語を含む）を平行して試験。
- オーサリングに特化した機能に絞って実装。
- ユースケースに応じて継続的に機能追加。



Adobe TV のデモ

- 2025 年 3 月 16 日と 17 日の両日に開催された AEM Guides User Conference において披露されたデモの録画が Adobe TV (YouTube) にあります。 (英語)
- <https://video.tv.adobe.com/v/3457562/>
 - 全体で 30 分のセッションです。
 - 13 分あたりからデモが始まります。
 - お時間のある時に是非ご覧ください。

Adobe Experience Manager Guides における AI 活用 (1)

- ・ CCMS と AI は相性が良い

- ・ QAにより品質管理されたデータを対象として扱うため信頼性が高い
- ・ 構造化された大量のデータから適切なものが選択可能
- ・ データの蓄積により精度が向上

- ・ 機能を絞って開発効率

- ・ オーサリング支援に特化した機能に注力
 - ・ 汎用的な AI と住み分ける

- ・ クラウドベースの優位性

- ・ AI の性能向上による精度向上、機能拡張を速やかに製品に反映

Adobe Experience Manager Guides における AI 活用 (2)

- 具体的な実装状況

- Help Assistant
 - Co-Pilot として操作画面内に常駐しており、オン/オフできます
 - コンテキストを認識します
- 対話型検索
 - 自然言語での対話型インターフェースです
 - 対象スコープを管理できます
- 外部ユーザー向け Chatbot
 - 外部ユーザー用 Chatbot の実装を容易に実現できます。

Adobe Experience Manager Guides でのAI 活用の方向性

- ・ サポート機能、コンシェルジェ機能
 - ・ 対話型検索による再利用候補の提示
 - ・ 構造化に関する操作ガイド
 - ・ 属性情報の提示、内容のサマリー、箇条書きから文章への変化等
 - ・ 既存データを元にした簡易翻訳
- ・ 将来（中長期的）の予測
 - ・ 非構造化データを構造化データに変換
 - ・ 生成後の情報の自動QA

AI 活用とテクニカルコミュニケーターの役割

こちらの内容はパイロットユーザーの中で実際に起こっていること、及びそこから予見されることになります。

- ・ 既存の業務
 - ・ 「使える」候補が迅速かつ高精度で提示されるため、既存コンテンツの再利用が大幅に増える
 - ・ 新規執筆量が少なくなり、QA時間も減少する
 - ・ 属性情報の見直し等、属性情報に関する業務が増加する
 - ・ 既存コンテンツの内容改善の要請が増加する（アクセス解析からのフィードバック）
- ・ 新たな業務
 - ・ 情報を「届ける」仕組みを改善する業務が発生する（効果測定の評価を含む）
 - ・ 「使い方」だけでなく「使いこなし方」の提供を求められるようになる

Thank you !

10月のセッションに向けて

- 10月のセッションでもこちらのテーマでの深掘りを予定しております。どのような情報に興味も持たれているか
 - Kazutoshi Nimura nimura@adobe.com

までお知らせください。

また、以下のブログも参考になる内容となっております。是非ご覧ください。

- <https://business.adobe.com/jp/blog/the-latest/dx-why-structured-content-is-the-key-to-automation-and-personalization>
- <https://business.adobe.com/jp/blog/the-latest/dx-introducing-adobe-workfront-integration-for-adobe-experience-manager-guides>

