

AI支援がテクニカルコミュニケーターにもたらす変化

技術文書制作で企業が AI に求めるもの

仁村 一利 | Senior Product Marketing Manager



CD シンポジウム (8月) のふりかえり



Adobe の統合オーサリングソリューション

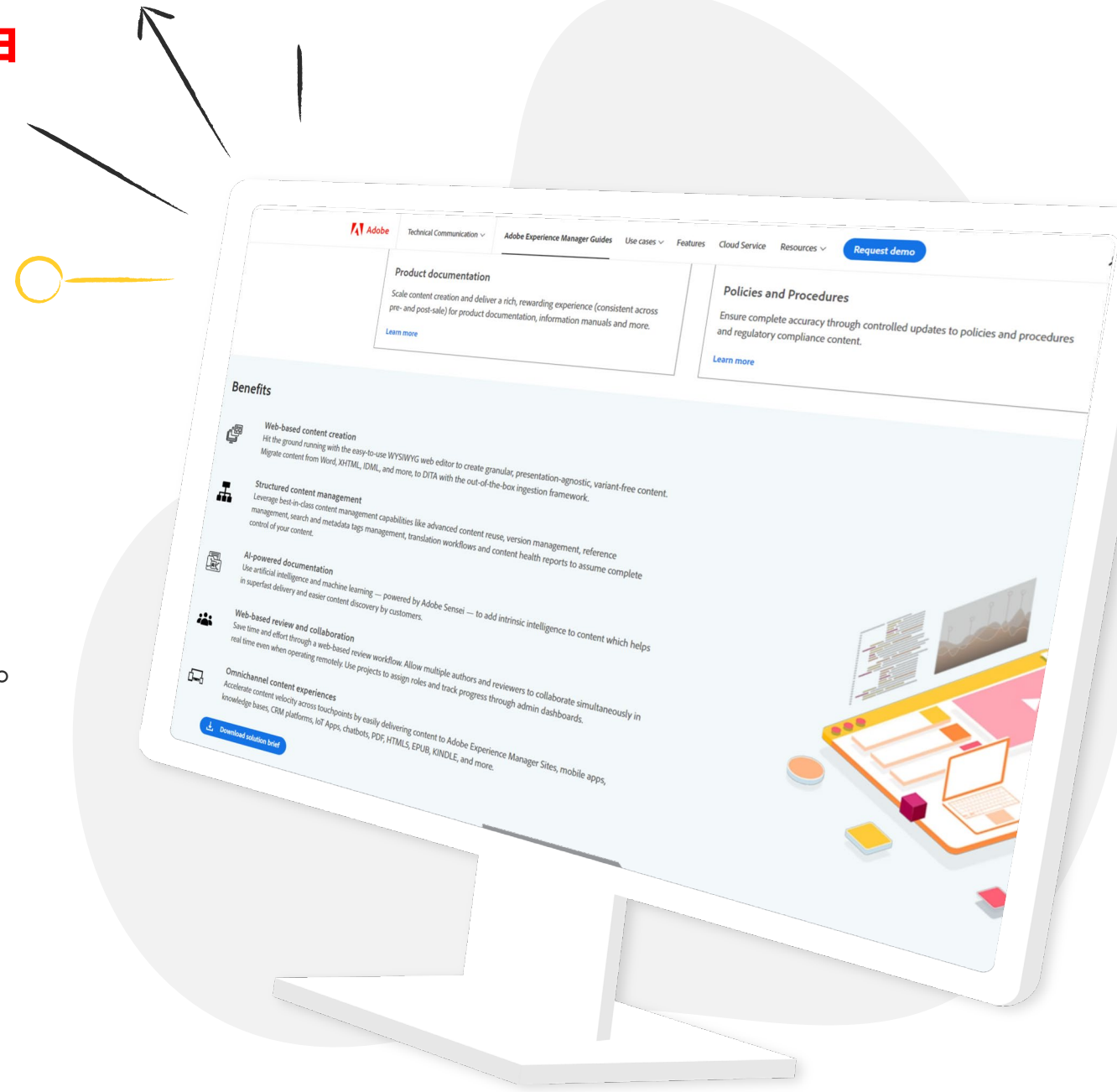


Adobe Experience Manager Guides

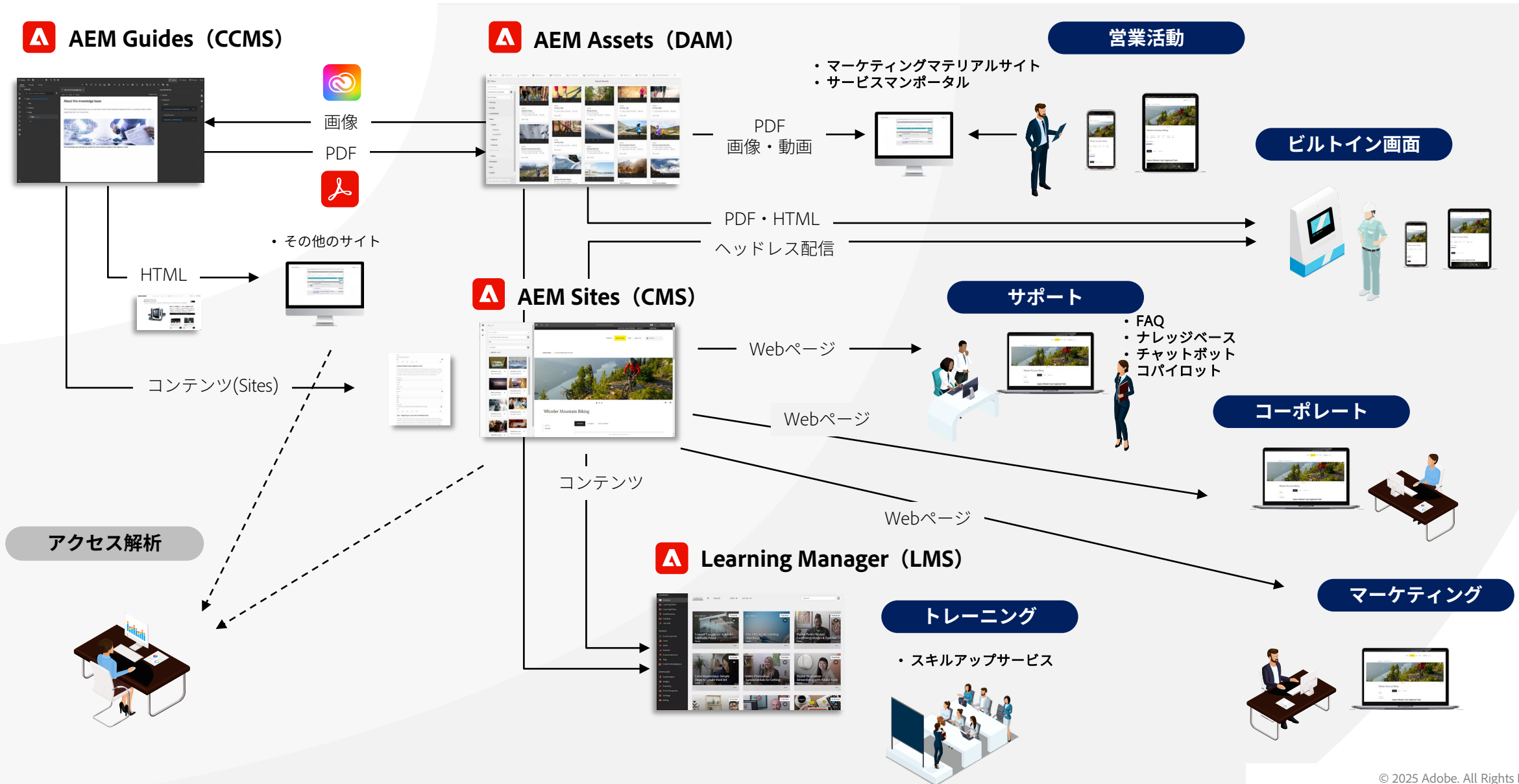
は AEM プラットフォームを活用した **Component Content Management System (CCMS)** です。

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

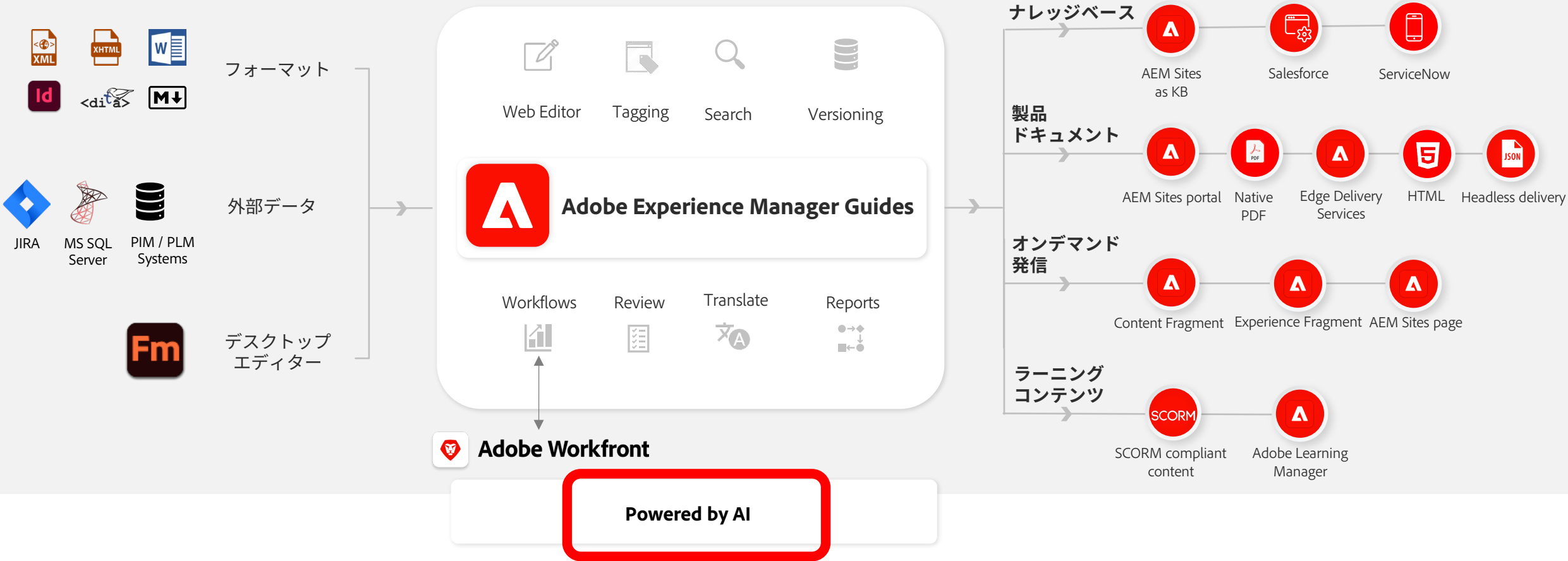


Adobe Experience Manager Guides 機能概要

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。



フィードバックからのピックアップ



AI を活用する際のキーポイントが知りたい

- ・ AI を活用する際に認識（評価）すべきリスク
 - ・ 汎用 AI と自社最適化 AI の違い
 - ・ AI に期待される効果とそのためのコスト
- ・ コンテンツの構造化と AI の関係
 - ・ 情報の構造と AI の関係
 - ・ メタ情報と AI の関係
- ・ 技術文書制作において企業が AI に期待すること
 - ・ 法的安全性の担保
 - ・ 企業のルールへの準拠

ここで紹介する内容は Adobe Experience Manager Guides の Beta プログラムで、汎用 AI とシステム搭載AI を併用する、パイロットユーザーとの開発プロジェクトでの検証に基づくものです。

AI を活用する際に認識（評価）すべきリスク（1）

- ・ 汎用 AI と自社最適化 AI の違い
 - ・ 汎用 AI
 - ・ スキーマ、メタデータルール、コンプライアンスを守るように訓練されていない
 - ・ 膨大なオープンウェブのコンテンツで訓練されており、言語的な流暢さを優先する
 - ・ 自社最適化AI
 - ・ 内部スキーマに対してリアルタイムで検証し、ガバナンスされたワークフロー内で動作する
 - ・ 精選された社内コンテンツで訓練されており、内容がコントロールされている

AI を活用する際に認識（評価）すべきリスク（2）

- ・ AI に期待される効果とそのためのコスト
 - ・ コスト面のリスク
 - ・ 汎用AIの課金モデルはまだ流動的
 - ・ 汎用AIサービスを提供するためのコストは拡大し続けている
 - ・ 出力がAIによって生成されたかどうかに関わらず、組織はその内容に責任を持たなければならない
 - ・ 期待される効果
 - ・ リアルタイムでのスキーマ検証
 - ・ 承認済ソースの利用による安全性の担保
 - ・ 担当者間の技術差を限りなく少なくする

コンテンツの構造化と AI の関係

- ・ 情報の構造と AI の関係
 - ・ AIはコンテンツの構造を認識
 - ・ 汎用AIはコンテンツの構造よりも流暢さを優先する
 - ・ 自社最適化AIは生成コンテンツの構造を強化するように訓練する必要がある
- ・ メタ情報と AI の関係
 - ・ メタ情報は、AIにとって単なる補足情報ではなく、構造化コンテンツを安全かつ再現性高く生成するための“制御言語”である
 - ・ メタ情報自体は静的なものではないので、効率的に管理する仕組みが必要である

技術文書制作において企業が AI に期待すること（1）

- ・ 法的安全性の担保

- ・ 実例

- ・ エアカナダ：AIチャットボットの誤回答により企業が賠償責任を負う。
 - ・ 弁護士事務所：GPTが生成した架空の判例を提出し制裁。
 - ・ DoNotPay：誤った法的助言でFTCと和解金を支払う。

- ・ 法的動き

- ・ EU AI法（2026施行予定）：汎用AIに文書化と監督を義務付け。
 - ・ 米国FDA：医薬品関連文書におけるAI利用の透明性・検証を指導。

技術文書制作において企業が AI に期待すること（2）

- ・ 企業のルールへの準拠
 - ・ スキーマ検証：構造・メタデータのリアルタイムチェック。
 - ・ パターン制御：オープンウェブ由来の非準拠表現を排除。
 - ・ 承認済みソース利用：内部のテンプレや再利用ブロックに限定。
 - ・ ガバナンスされたワークフロー：CCMSとの統合。
 - ・ 監査対応可能な出力：トレーサビリティ保持。

これらの実現にはシステム導入だけでなく、情報の構造を優先するレビュー文化の醸成が必要です。

まとめ

- ・ 汎用AIは流暢だが、企業固有のスキーマ・コンプライアンス・メタデータルールを守れず、構造化コンテンツでは高リスク。
- ・ 法的・運用・評判リスクを回避するには、リアルタイム検証や承認済みコンテンツソースを備えたガバナンス型AI環境が必須。
- ・ CCMSのような構造化オーサリング環境と統合することで、速度・正確性・拡張性を同時に実現することで技術投資のROIを担保する。

AIを単体で導入することは中・長期的なROIで判断した場合リスクがあり、コンテンツ管理、制作、配信のワークフローに組み込むことで、導入効果を最大化する必要があります。

Thank you !

