

Sun*

AI * UX

AIと人が共生する次世代のユーザー体験を設計し、
サービス形態に応じて最適なアプローチとチームで
新たな価値創造を支援

AI時代にUX設計が重要な背景

AI活用の差を決めるUX設計

AIをサービス内で活用する際、汎用モデル自体で差がつきにくくなる中で、重要になっているのは、「**どう使われるか**」です。「何ができるか」だけでなく、「**自社らしさの表現**」「**業務への組み込み**」「**AIと人の役割設計**」が、価値を左右するようになっています。

差が出しにくい3つの落とし穴



技術先行で導入される

汎用モデル選定や精度検証が中心となり、現場でどのように使うかという視点が抜け落ちやすくなります。



業務に定着しない

部分最適のためにサービスやツールが導入され、既存業務との繋がりがまで設計されないまま、現場で使われなくなってしまう。



自社らしさが出しづらい

汎用モデルをそのまま使うだけでは、ブランドや世界観を十分に表現することが難しくなります。



AIを自然に使える形にすることが重要。

自社らしさを反映し、現場で使い続けられる体験設計が、競合優位性を作ります。

AIプロダクトの価値を決める3つの要素

汎用モデルの性能が高くなっている中で、プロダクトの価値は、汎用モデル以外の部分でも決まるようになっていきます。3つの要素を統合的に設計することで、本質的な価値が生まれます。**汎用モデルだけでは差がつきにくい今、重要になるのは、業務やUXまで含めた設計です。**

自社独自のデータやノウハウの活用

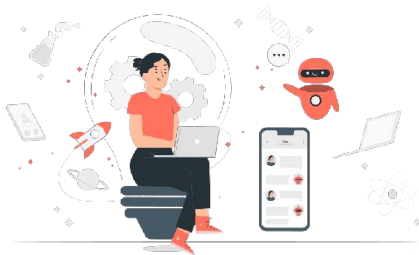
現場に合わせた運用ができる



蓄積された自社データや運用ノウハウによって、AIの回答精度や実用性は大きく変わります。特に業界特有の知識や社内ルールなどは、汎用モデルだけでは補いきれない部分です。

体験の中にAIを組み込む

現場で使われ続ける形にする



自社らしさの言語化や既存業務・システムとの接続によって、AIの活用方法は大きく変わります。業務フローやユーザー体験に自然に組み込むことが重要です。

ハーネス設計で差を生み出す

モデルではなく運用基盤で差がつく

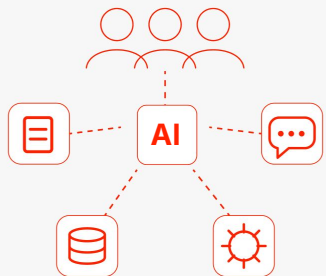


基盤モデルの性能差が縮まる中、重要になるのはAIを支える仕組みです。これから重要になるのは、モデルそのものではなく、プロンプトや評価ルール、ガードレールなどを含む「ハーネス」の設計です。

Sun*のAI活用支援

AIを導入することと、現場で使われる形にすることは別の課題です。重要なのは、AIを既存業務やユーザー体験の中に自然に組み込み、“体験として設計する”ことです。Sun*は、企画から実装・運用まで一貫通貫で支援し、現場で定着するAI活用を実現します。

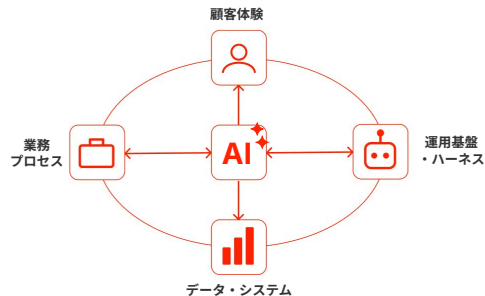
ツール起点のAI活用



- 既存ツールで「何ができるか」が起点になる
- プロンプト調整や機能追加が中心になる
- 実際の業務フローまで設計されない
- 一部利用に留まり、現場に定着しにくい



Sun*の「本質的なAI活用」アプローチ



- 事業×体験×技術（BTC）をまとめて設計する
- 顧客と従業員の行動・感情を起点に
- 業務・サービス全体のアーキテクチャ再設計
- 競合優位に繋がり、定着するAI活用

AI*UXのサービス紹介

AI×UXの3つの領域

現場の業務改善から、AI時代の顧客体験、未来の事業構想まで。AIとUXの両面から、フェーズに応じた支援を提供します。

01 | AI業務改善

働く人の体験を起点に、AIを業務プロセスに組み込み、生産性や品質の向上を支援します。



02 | エージェントックUX

AIエージェントが「ユーザー」となる時代に向けて、顧客接点や購買体験の再設計を支援します。



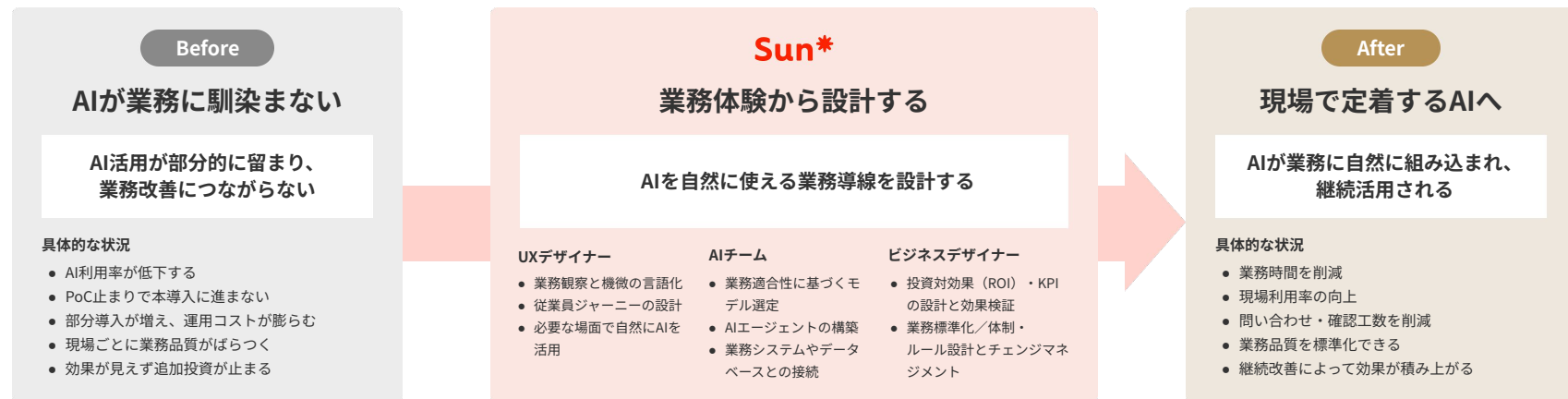
03 | AIサービス構想支援

AI時代に「まだ存在しない体験」を構想し、新規サービス・新規事業の立ち上げを支援します。



01 | AI業務改善

「現場で使われない」「期待した効果が出ない」といったAI導入の課題は、業務フローや利用体験まで設計できていないことが原因です。Sun*では、従業員が日常業務の中で自然にAIを活用できる状態を目指し、業務設計・UX設計・AI実装を一体で支援します。



ユースケース

<営業提案書作成アシスタント>

顧客情報や商談内容をもとに、過去の提案書や類似案件を参照しながら、提案資料のたたき台を自動作成するAI。



得られる価値

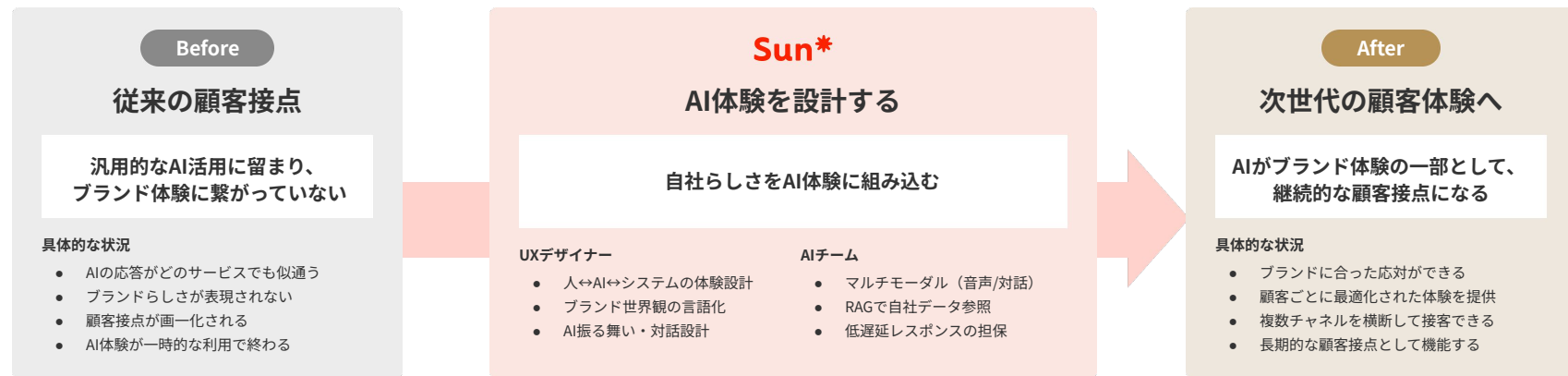
- 提案準備工数の削減
- 提案品質の標準
- ナレッジの再利用
- 営業活動への集中

サービス・事業のToBe像

- AI時代の事業機会を発見できる
- 将来の顧客体験を具体化できる
- AI活用ロードマップを描ける
- 構想からPoCまで優先順位を整理できる

02 | エージェントックUX

AIの性能が高まる中で、求められるのは「何ができるか」だけではなく、AIを前提にどんな体験を作るかという視点です。Sun*では、UXデザイナーが将来の体験シナリオを描き、技術トレンドや実現可能性を踏まえながら、構想から実装、ロードマップまで一気通貫で支援します。



ユースケース

<AI学習アシスタント> (toB)

生徒の学力レベルや学習意欲をもとに、塾の先生へ最適な学習指導要項を提案するAI。

<AI学習コンシェルジュ> (toC)

ユーザーの学力レベルに合わせて、学習計画の設計や解くべき問題の Recommend などを行うAI。

得られる価値

- 学習計画の最適化
- 学習意欲の向上
- 生徒と先生の適切なコミュニケーション
- AIを活用した学習体験

実現される体験 (toB)

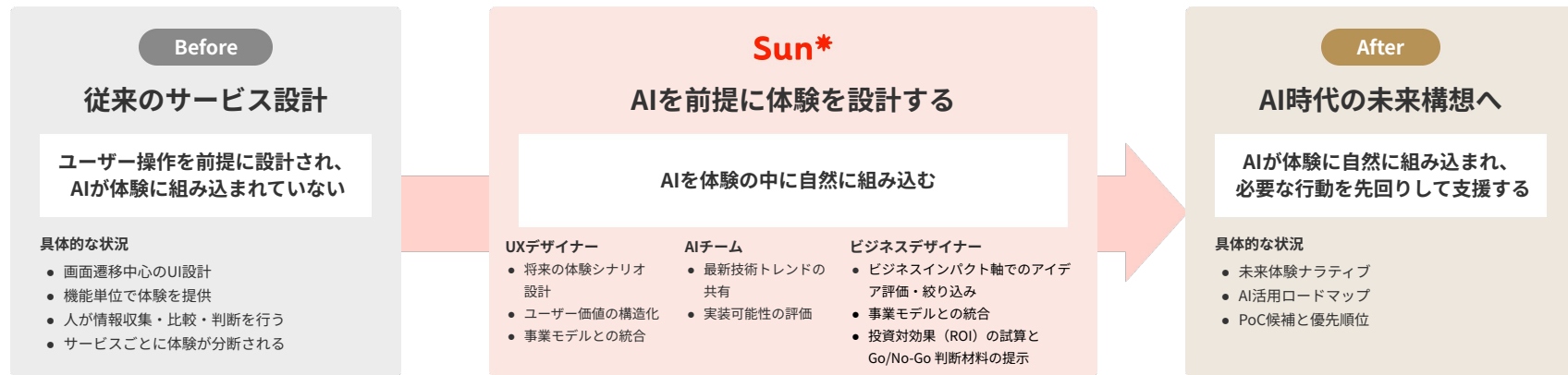
- 生徒の学習履歴
- 学力レベルのリアル共有
- 学習方針の提案
- 問題解答サポート

実現される体験 (toC)

- 学習支援
- 学習計画支援
- 学習モチベーションのフォロー
- 先生との適切な連携

03 | AIサービス構想支援

AIの進化によって、事業やサービス的前提は大きく変わりつつあります。Sun*では、UXデザイナーとクライアントがワークを通じて未来の体験シナリオを描き、AI時代の事業やサービスのあり方を共に構想します。



ユースケース

<AI未来構想ワークショップ>

AIの進化や市場変化を踏まえながら、将来の顧客体験やサービスのあり方を構想します。事業・UX・技術の視点を横断し、AI時代に求められる新たな価値や事業機会を具体化します。



得られる価値

- 将来の体験シナリオ設計
- ユーザー価値の言語化
- AI活用の方向性整理

実現される体験

- AI時代の事業機会を発見できる
- 将来の顧客体験を具体化できる
- AI活用ロードマップを描ける
- 構想からPoCまで優先順位を整理できる

プロジェクトの進行イメージ

①AI業務改善 + ②次世代UX設計の提案 現状のサービス体験、業務プロセスの課題抽出を行なった上で、未来のあり方を進めたい場合に最適な進め方

例 化粧品メーカーのECと店舗体験において、消費者と店舗従業員の既存体験にAIが介入した体験を設計&実装する



①店舗従業員体験 (EX)

②顧客体験 (CX)

*お客様の方で実施済みの場合、実施内容に応じて省略することも可能です

主な成果物

- AI活用事例調査レポート
- 競合/先進事例ベンチマーク資料
- 現状業務フロー図 (As-Is)
- 業務課題一覧
- ユーザー調査レポート
- 従業員インタビューレポート
- ペルソナ
- ToBeカスタマージャーニー
- コンセプトシート
- ストーリーボード
- UIデザイン
- AIエージェント
- PoC計画書
- システム設計書
- 評価レポート (精度検証結果)
- ユーザーテスト計画書
- 検証レポート
- 改善提案一覧
- 次フェーズロードマップ

Sun*のプロジェクト事例 - 対話型エージェントにおけるブランディング事例 -

エージェントUX設計

対話型エージェントのブランディング支援

企業独自の接客スタイルを体現する、 対話型エージェントのブランド・UX設計

大手インフラ企業らしい接客を対話型エージェントで実現するための、ブランドおよびUXの設計を支援。自社らしさの解釈が多様かつその基準が曖昧で、新たなデジタル接客にその企業らしさを定義する方法論が存在しない状態だった。その中で、企業らしさの構成要素を、文献調査とインタビューによって明らかにし、その知見を他のサービスへも展開できるエージェントのブランドコミュニケーションを設計した。

ご支援体制

Senior UX Designer:1名

UX Designer:2名

Scope of Work Sun*のご支援実施内容

- ・文献リサーチ（心理学・情報工学・実践知）
- ・ステークホルダーインタビュー（19名に実施）
- ・企業ブランド（らしさ）の分析と明文化
- ・対話型エージェントのUX・コミュニケーション設計
- ・エージェントの対話シナリオおよびトーン＆マナーの作成

プロジェクトのアプローチ ※成果物のスライドはイメージです

文献リサーチ

対話型エージェントのブランド構成要素を定義するために、その方法論が確立されていない中、心理学や情報工学系の文献や、実践知を中心に調査を行った。



定性インタビュー

自社のスタッフが、実際にどういう振る舞いをしているか現状把握のため、現場担当者・企画担当者・外部関係者にインタビューを行った。



企業らしさの定義

文献調査で定義した人格構成要素とインタビューの分析結果を組み合わせることで、企業らしさの全体像を明らかにした。



エージェントUXの設計

他のサービスでも応用できるようにするため、企業らしいブランド要素から、接客の共通要素を抽出し、汎用的なエージェントUXモデルを作成した。



Sun*のプロジェクト事例 - 音声対話エージェントにおける開発事例 -

AIエージェント開発

音声対話型AIエージェント開発支援

ご支援体制

PM:1名

Designer:2名

AI Engineer:2名

Engineer:複数名

マルチモーダルAIを活用した 対話型AIエージェントのPoC～商用開発を支援

テキストと音声リアルタイムに理解・応答できる対話型AIエージェントのPoCから、商用レベルでのプロダクト開発までを支援。接客・案内・サポートなど多様なユースケースに対応できる対話基盤を構築し、複数業界での活用検証を短期間で実施。実運用に耐えうる設計・品質で、スケーラブルなAIサービスの提供を実現し、現在は商用開発を拡大支援中。

Scope of Work Sun*のご支援実施内容

- ・マルチモーダルに対応した対話型AIエージェントのPoC / 開発
- ・高精度な検索・提案を実現するRAG連携機能の実装
- ・運用監査・オペレーター介入を可能にする仕組みの設計・実装
- ・セキュリティ・プライバシー・監査要件の設計支援
- ・スケーラブルで安定したシステムアーキテクチャの設計
- ・複数業界でのデモ開発・検証支援

プロジェクトの成果・特徴



自然なマルチモーダル対話

- ・音声とテキストをリアルタイムに理解し、自然な会話体験を提供
- ・ノイズや途中割り込みなど、実環境でも安定した対話品質を実現



高精度な検索・提案機能

- ・RAGによる情報検索と生成AIの要約・提案を組み合わせ
- ・大量の情報・商品群の中から最適な提案を実現



運用監査・オペレーター介入

- ・専用の監査・介入チャネルにより、事後レビューやリアルタイムでのオペレーター対応が可能
- ・安心・安全な運用体制を構築



基盤アーキテクチャ設計

- ・音声・テキスト・検索機能を統合した対話基盤を設計
- ・外部システム連携を前提とした構成・インタフェースを実装



短期間でのPoC量産・検証

- ・6ヶ月で10件以上のデモを開発、最大7件を並行対応
- ・複数業界での活用検証を推進し、ユースケースの幅を拡大



商用レベルのAIサービス開発

- ・高いスケーラビリティと安定性を備えた商用レベルのサービスを開発
- ・大規模な同時接続・メッセージ数に耐えうる基盤を構築

The background is a vibrant orange with various geometric patterns. In the top left, there's a large, faint star shape. A large, semi-transparent yellow circle is positioned in the upper center. The top right corner features a grid of small white dots and a section with diagonal white lines. The bottom left has a wavy white line. The bottom right contains another faint star shape and a cluster of white circles of varying sizes.

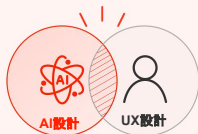
Sun*の強み

構想から実装まで、ひとつのチームで支援

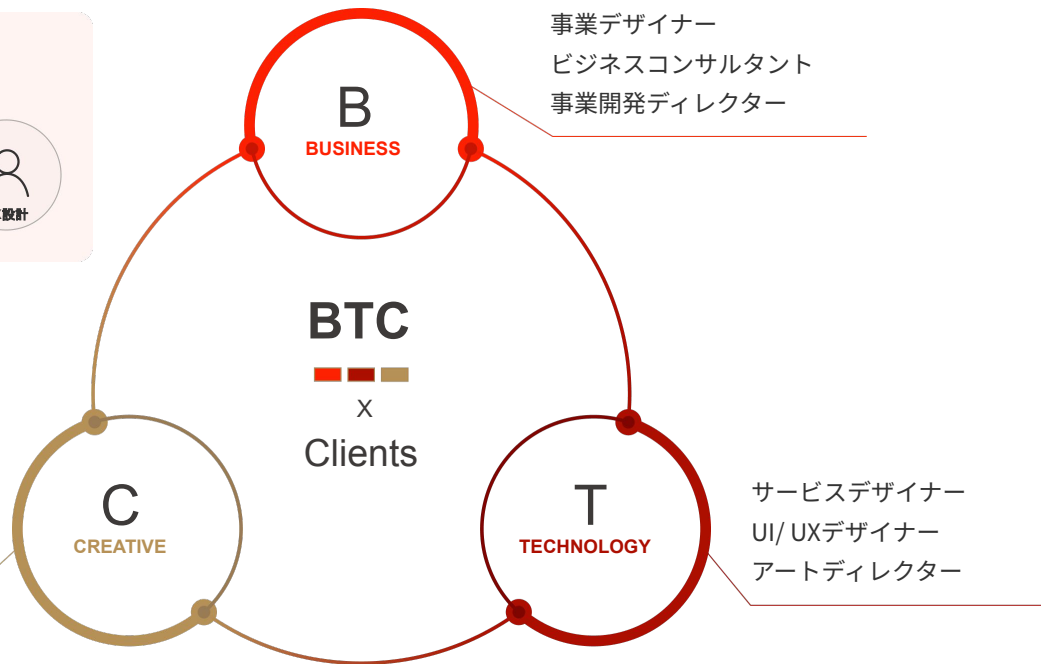
AI実装とUX設計は、別々に進められることが多くあります。Sun*では、Business・Technology・Creativeが同じチームで連携し、構想から実装まで一体で支援します。

AIとUXを分断しない

- AI実装とUX設計を同時に進める
- 業務・体験・技術を横断して設計する
- 現場で使われる体験まで考える



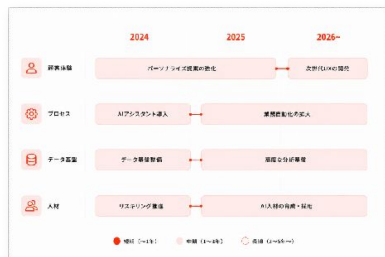
AIソリューションアーキテクト
データサイエンティスト
フルスタックエンジニア



構想から実装まで、ひとつのチームで支援

AI活用では、戦略立案からサービス設計、開発・運用までを一貫して進めることが重要です。Sun*では、各フェーズの専門人材が連携し、構想から実装・改善まで伴走します。

戦略・企画



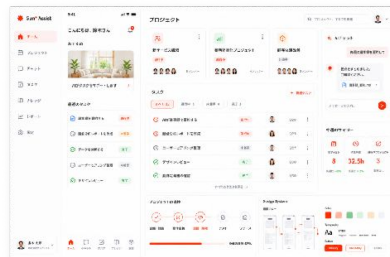
- AIロードマップ策定
- AI体験ビジョン
- 業務分析・企画
- AI利用ガイドライン整備

サービス設計



- サービスブループリント
- UX・対話・人格設計
- AIアーキテクチャ設計
- プロトタイピング

開発・実装



- AIエージェント構築
- RAG・データ基盤
- LLM活用機能開発
- モデル開発・ファインチューニング

運用・効果検証



- AIOps／運用効率化
- Design ROI可視化
- カバナンス支援
- スケール戦略

Sun*のAI活用の取り組み事例

AIの価値は、技術そのものではなく成果につながることです。

Sun*では「評価」「実績」「実践」の3つの根拠をもとに、お客様のAI活用を支援します。



外部からの評価

AI Challenge Day 受賞

MicrosoftとASCIIが主催するAI開発
コンテストで評価をいただく

評価ポイント

- AIエージェント部門受賞
- 先進的なAI技術を活用
- 外部機関から技術力を認定



お客様への導入実績

AI活用支援プロジェクト

PoCで終わらず、事業成果につながる
AI導入を実現しています。

具体実績

- AI導入プロジェクト**40件以上**
- 新規サービス開発**50件以上**
- AI研究・開発実績**7年以上**
- 国際学会論文**40本以上**



まず自分たちで使い、効果を検証

自社の業務でもAIを積極活用

自ら使いながら改善を重ね、
実践知をお客様へ還元しています。

具体取り組み

- Sun*assistant | 利用者**1,000名以上**
→ベトナムが使っている社内情報の回答bot
- Sun*llama | 利用者**500名以上**
→Notion上の社内マニュアルから知識ベースで
回答してくれるbot
- **月200時間以上**の業務削減を実現

Sun*が提供できる価値

各社がそれぞれの専門領域を強みとする中で、Sun*ではBusiness・Tech・Creativeの専門人材が連携し、事業構想からUX設計、AI実装・運用まで一体で支援します。

戦略コンサル



Business

経営課題や市場環境を踏まえた事業
戦略・成長戦略の立案を支援

強み

経営・事業戦略の立案

得意領域

- 経営戦略
- 市場分析
- 新規事業構想
- ロードマップ策定

Sler / 開発会社



Technology

大規模システムの構築や安定した
技術実装を支援

強み

大規模システム開発

得意領域

- システム開発
- インフラ構築
- 要件定義
- 運用保守

UXファーム



Creative

ユーザー理解をもとに
顧客体験やサービスを設計

強み

顧客体験設計

得意領域

- UXリサーチ
- サービスデザイン
- UI/UX設計
- プロトタイピング

Sun* (BTC × AI)



Business



Technology



Creative

B・T・Cが連携し、事業構想から
運用まで一気通貫で支援

強み

事業・UX・AI実装を横断

得意領域

- 事業構想
- UX設計
- AI実装
- システム開発

Thank you!

お問い合わせはSun*企業サイトよりお願いします。

🔗 <https://sun-asterisk.com/contact/>