

2025 年 10 月 9 日

報道関係者各位

株式会社オプティム
(東証プライム市場、コード: 3694)

顧客サポートとアップセルを AI で自動化・効率化 「OPTiM Support & Growth Portal」を提供開始 ～顧客サポートを「満足」と「売上」に変える、サポートサイト生成、AI チャットボット、 AI 問い合わせ管理などを搭載した All-in-One AI ポータル～

株式会社オプティム(以下 オプティム)は、サービスや製品の導入・販売後の顧客サポートを起点に、顧客満足と売上成長の両立を支援するサービス「OPTiM Support & Growth Portal (以下 SGP)」の提供を開始します。

SGP は、顧客サポートの「コスト」を最小化しながらも、単なる「コスト」で終わらせず、アップセル・クロスセルによる対顧客売上成長を実現し、顧客満足度の最大化が可能な機能を All-in-One で備えた AI ポータルです。



導入後の **顧客サポート** を、 **満足** と **売上** に変える All-in-One AI ポータル



■サービスの背景

多くの企業において、顧客サポートは依然として「コスト」と見なされ、十分な体制整備が進まないまま運用されるケースが少なくありません。その結果、対応品質のばらつきや属人化、顧客満足度の低下、解約率の上昇による売上の減少といった課題が生じています。

また、サポート窓口システム／対応管理ツール／SFA 等を個別に導入・連携する従来の仕組みは、初期構築から運用まで相応の手間と費用(場合によってはコンサルティング費用)を要していました。さらに、運用段階においても、サポートサイトの更新や改善が手作業に依存することも多く、情報の陳腐化や顧客の自己解決率の低下を招く要因となっています。

こうした現場の実情を踏まえ、オプティムは「Support(サポート効率化・満足向上)」と「Growth(導入企業の売上成長)」を、AIによって自動化しながら、一つのポータルで持続的に実現するSGPの提供を開始いたしました。

なお、本サービスは従来の「OPTiM Customer Success Portal」を刷新し、名称とコンセプトを明確化した正式な新サービスとしての展開を開始いたします。

■「OPTiM Support & Growth Portal」の特長

• All-in-One サービス

Web マニュアル／FAQ／AI チャットボット／問い合わせ(チケット)管理／アクセス解析／公開範囲・権限管理／デザインテンプレート等をワンプラットフォームで提供。分散したツール連携に伴うコストと運用負荷を最小化します。

• AI がサポートサイトの作成を支援

企業内で保有する PDF マニュアルや FAQ などの案内資料をそのままアップロードするだけで、AI が内容を自動分類・構造化し、「誰でもすぐ見つかる」サポートサイトを短期間で構築できる機能を順次リリース予定です。オプティムの伴走支援と AI による自動化機能により、従来、個別設計やデータ移行に多大な工数を要していた立ち上げ工程の負担を大きく軽減し、導入負担の最小化に寄与します。

さらに、サポートサイト立ち上げ後の継続運用で負担となる更新作業についても、AI による更新プロセス自動化機能を段階的に提供します。運用負荷の継続的な低減と無理なく続けられる運用体制の確立を後押しします。

• 顧客満足と収益の同時最大化

運用面では、AI 検索やチャットボットが一次対応を担い、問い合わせ履歴はナレッジとして蓄積。部門・担当者の違いによらず平準化された対応を実現し、顧客は必要な情報にいつでも素早く到達できます。これにより、自己解決率の向上、待ち時間の短縮、属人化の解消といったサポート品質の底上げが見込めます。

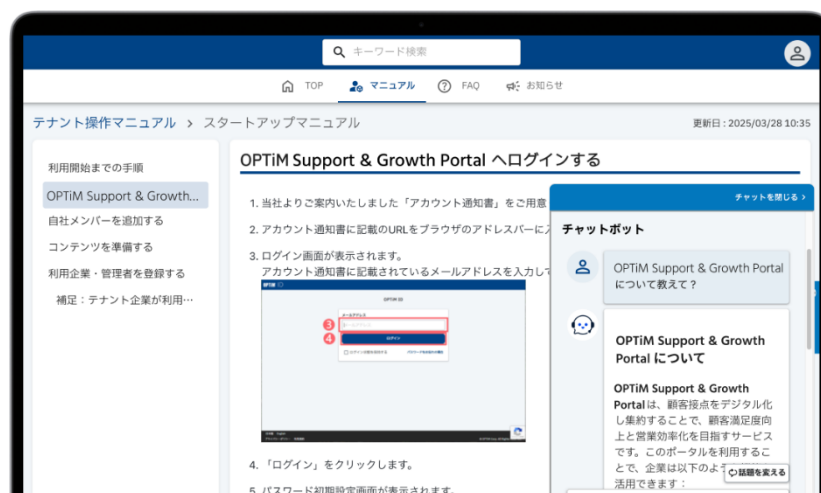
また、閲覧・検索・問い合わせなどの顧客行動を把握することが可能です。これによりサポートを提供する企業は、顧客の関心領域や利用フェーズに応じて、関連機能の案内や上位プランの提案を適切なタイミングで提示することができます。結果として、サポートの現場で自然にアップセル・クロスセルが生まれ、継続的な売上成長につながります。

■SGP の強みがわかる 3 つの機能

◆顧客サポート画面: “すぐ見つかる・すぐ解決”を実現

管理者は、マニュアル・FAQ 機能や AI チャットボットを使って、ポータルサイトを簡単に構築できます。

顧客がトップ画面から必要な情報にすぐアクセスできるため、問い合わせ前に自己解決できる環境を実現します。



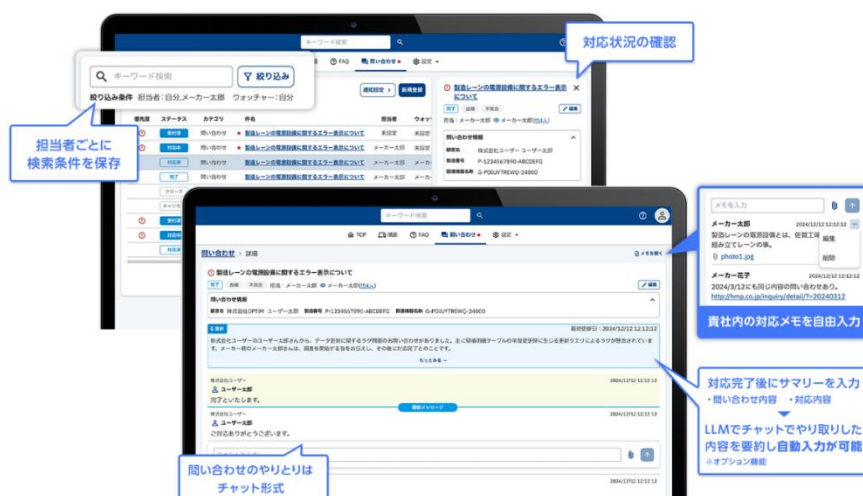
◆広告レコメンド機能:サポートを起点に販売機会を創出

マニュアルやFAQ 閲覧画面に広告を設定することで、顧客の関心領域や利用シーンに沿った情報を訴求できます。これにより、サポート体験を損なうことなく自然にアップセル／クロスセルへ誘導でき、販売機会の拡大につながります。



◆お問い合わせ管理(チケット)機能:シームレスなコミュニケーション

お問い合わせ管理(チケット)機能やグループチャット機能でやり取りを集約することで、管理者は顧客対応と社内外の関係者連携を一元的に管理できます。顧客は問い合わせがスムーズに処理され、待ち時間の少ないサポートを受けられます。



■今後の展開

AIによる自動化・自律運用の高度化、多言語対応、業種別テンプレート、有人遠隔接続や外部ツールとの連携、モバイルアプリ対応を順次拡充します。

あわせて、対応履歴・アクセス行動など蓄積データの活用機能を強化し、横断分析によるインサイト可視化、ダッシュボードでの運用改善提案、セグメント別の案内・ガイド配信、最適タイミングでのアップグレード提案や関連機能のレコメンドなど、日々のサポート運用から自然に成果へつながる仕組みを提供していきます。

これらの拡張により、企業規模や業界を問わず、“無理なく・自然に・持続的に”顧客との関係を深められる体制づくりを後押しします。

■「OPTiM Support & Growth Portal」の詳細

「OPTiM Support & Growth Portal」の詳細は以下の Web サイトをご覧ください。資料ダウンロードやお問い合わせも受け付けています。

<https://www.optim.co.jp/optim-support-and-growth-portal/>

■イベント出展のご案内

今秋開催予定の展示会に出展いたします。「OPTiM Support & Growth Portal」の最新情報を会場にてご覧いただけます。

◆AI-PAX 2025

- 開催日程:2025 年 10 月 15 日(水)～16 日(木)
- 会場:ベルサール東京日本橋
- 公式サイト:<https://eight-event.8card.net/eightexpo/ai-pax/>

◆第 2 回 営業・マーケ DXPO 東京'25 秋

- 開催日程:2025 年 11 月 27 日(木)～28 日(金)
- 会場:有明 GYM-EX(ジメックス)
- 公式サイト:<https://dxpo.jp/real/fox/tokyo2/sales/>

【オプティムの目指す、オプティマル事業とは】

～Optimal【形】最適な、最善の、最も有利な～

急速なインターネット普及に伴い、これまでネットを利用したことのないユーザーがネットを利用する機会が増えており、このユーザー層にとって現状のネットは必ずしも使いやすいものではありません。このような状況にあって、ネットを空気のように快適で、息をするように無意識に使えるサービス・インフラに変えていく。オプティマル事業とは、そのためのオプティム独自の最適化技術によるサービス事業の総称です。

製品情報: <https://www.optim.co.jp/services>

Facebook ページ: <https://www.facebook.com/optimjpn>

X ページ: https://x.com/optim_jpn

【株式会社オプティムについて】

商号: 株式会社オプティム
上場市場: 東京証券取引所プライム市場
証券コード: 3694
URL: <https://www.optim.co.jp/>
OPTiM TOKYO: 東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 18 階
(東京本社)
OPTiM SAGA: 佐賀県佐賀市本庄町 1 オプティム・ヘッドクォータービル
(佐賀本店)
OPTiM KOBE: 兵庫県神戸市中央区小野柄通 7 丁目 1 番 1 号 日本生命三宮駅前ビル 11 階
代表者: 菅谷 俊二
菅谷 俊二
主要株主: NTT 東日本株式会社
富士フイルムホールディングス株式会社
設立: 2000 年 6 月
資本金: 445 百万円
主要取引先: 株式会社 NTT ドコモ、NTT ドコモビジネス株式会社、NTT 西日本株式会社、NTT 東日本株式会社、株式会社大塚商会、キヤノンマーケティングジャパン株式会社、KDDI 株式会社、株式会社小松製作所、ソフトバンク株式会社、パナソニックソリューションテクノロジー株式会社、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社、リコージャパン株式会社など(五十音順)
事業内容: ライセンス販売・保守サポートサービス(オプティマル)事業
(IoT プラットフォームサービス、リモートマネジメントサービス、サポートサービス、その他サービス)

【Copyright・商標】

※ 記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。

※ 本プレスリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。商品・サービスの料金、サービス内容・仕様、お問い合わせ先などの情報は予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社オプティム 広報担当

TEL: 050-1746-3938 FAX: 03-6435-8560

E-Mail: press@optim.co.jp

SGP サービスページ: <https://www.optim.co.jp/optim-support-and-growth-portal/>