

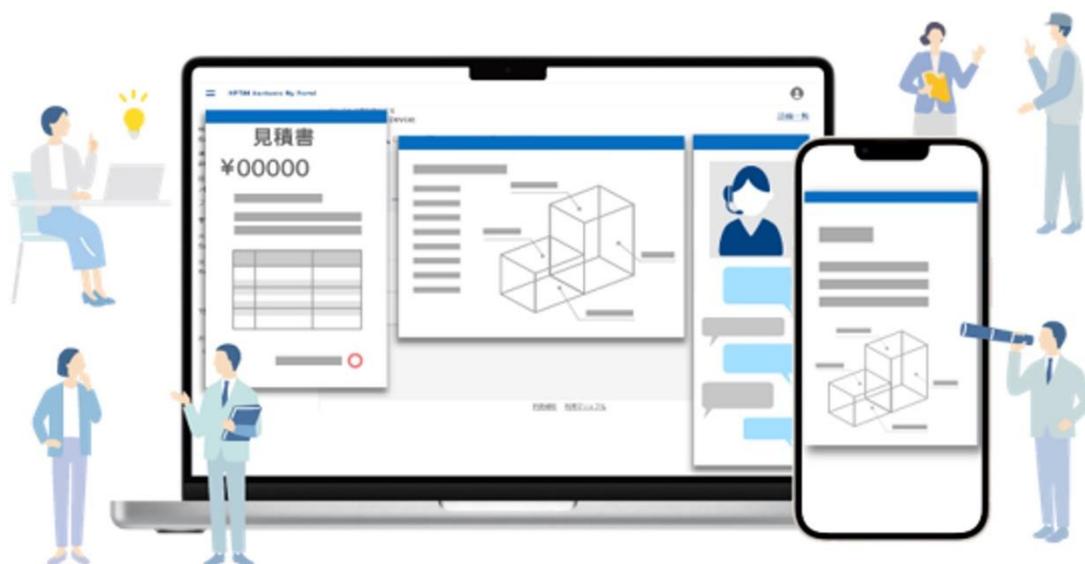
2023年11月29日

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)

LLM(大規模言語モデル)なども活用し メーカーとユーザーをデジタルでつなぐ、 製造業向け顧客接点 DX サービス 「OPTiM Hardware My Portal」を発表

株式会社オプティム(以下 オプティム)は、メーカーとユーザーをデジタルでつなぐ、**製造業向け顧客接点 DX サービス「OPTiM Hardware My Portal」**(以下 Hardware My Portal)を発表いたします。本サービスは、機器のメーカーが、機器の利用ユーザーに対してユーザー専用のポータルを構築し、メーカーとユーザーとのやり取りをデジタル化することで、顧客満足度を高めかつメーカーの収益を最大化するサービスです。さまざまな業種業界の企業に、DX サービスを提供することで蓄積した、オプティムの AI・IoT のノウハウを活用する、新しいクラウドサービスとなります。本サービスは2024年4月にリリース予定です。



OPTiM® Hardware My Portal

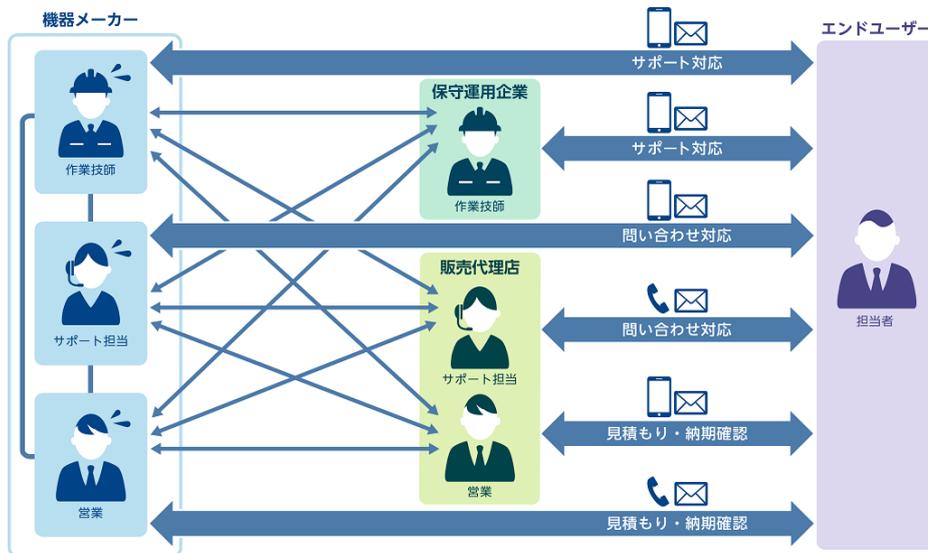
「Hardware My Portal」についての詳細は以下の Web サイトをご覧ください。

<https://www.optim.co.jp/optim-hmp/>

■「Hardware My Portal」の提供背景

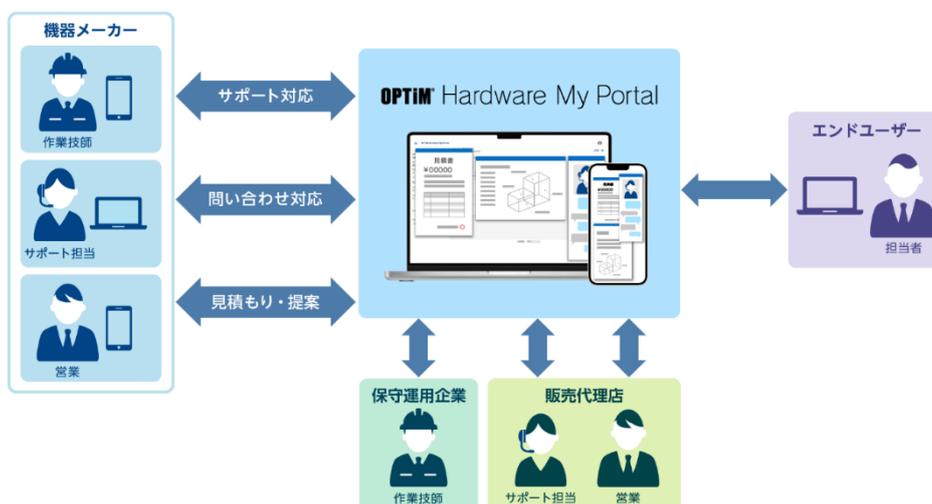
オプティムでは、さまざまな企業に DX サービスを提供してまいりました。その中で、顧客接点がメールや電話など、顧客ごと担当者ごとにばらばらで統一されていないために、以下のような課題を抱えている企業が多くいらっしゃいました。

- 熟練者に問い合わせが集まり、対応が属人化してしまっている。
- ナレッジが貯まらず、スキルの平準化が難しい。
- 見積もり対応に時間がかかり、失注してしまう。
- 対応履歴が残されていないため、問い合わせを受けてから対応開始までに時間がかかる。
- 顧客と直接やり取りができず、顧客ニーズの把握ができていない。
- AI・IoT の活用をし、DX を進めたいがどのように導入すれば良いかわからない。



■「Hardware My Portal」について

「Hardware My Portal」は顧客接点をデジタル化し集約。顧客の機器の導入状況に合わせて、製品サポートや営業を効率化する情報をそれぞれのポータルで公開することで、顧客満足度の向上と営業効率化を目指すサービスです。顧客ごとにポータルを用意する際、ID 基盤の整備など、具備すべき機能が多くございますが、「Hardware My Portal」では、保守・サポート、アフターセールス体制の構築に必要な機能を、オールインワンで有しているため手軽に導入が可能です。また、他システムとの API 連携も可能で、既存の運用に大きな影響を与えません。



■「Hardware My Portal」の導入効果

「Hardware My Portal」は機器のライフサイクルに着目。顧客接点をデジタル化し機器の運用フェーズごとに必要な機能を網羅することで、**顧客満足度向上、メーカーのサポート工数削減、営業効率化**を目指します。

1. アップセル&クロスセルの実現

製品の導入時期や、対応履歴、顧客のアクセス履歴などを AI が自動的に分析し、営業に必要な対応をレコメンドします。機器メーカー 営業担当者はレコメンドを利用し、顧客から問い合わせがある前に提案を行えます。先回り営業を実現することにより、**機会損失を防ぐだけでなく、アップセル&クロスセルを実現**します。

2. LLM(大規模言語モデル)によるサポートの効率化

お客様対応に LLM を活用することで、FAQ 記事や、質問に対する回答案の自動作成・問い合わせに対して AI チャットボットによる自動回答を実現。ナレッジの蓄積だけでなく、**サポートの効率化・自動化**を目指します。

3. 顧客ニーズの収集

子会社や、外部企業、販売代理店に「Hardware My Portal」を公開し、対応履歴や、顧客からの要望を集約。また「Hardware My Portal」へのアクセス履歴を解析することで、顧客ニーズを収集します。収集した**顧客ニーズを、製品改良や新製品開発に活用**いただけます。

■試用版のユーザーを募集中

オプティムでは「Hardware My Portal」試用版のご利用ユーザーを募集しております。2024 年の 4 月リリースに向けて、開発が最終段階に入っており、実際にユーザーに使用いただくことで本サービスの利用満足度向上を目指しています。今後、本サービスの導入をお考えのユーザーを広く募集いたします。試用をご希望のお客様は、下記問い合わせフォームからご連絡ください。

<https://www.optim.co.jp/contact/optim-hmp>

【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>

Twitter ページ: https://twitter.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 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 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 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: 東日本電信電話株式会社
富士フイルムビジネスソリューション株式会社
設立: 2000 年 6 月
資本金: 444 百万円
主要取引先: NTT コミュニケーションズ株式会社、株式会社 NTT ドコモ、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、西日本電信電話株式会社、パナソニック ソリューショ
ンテクノロジー株式会社、東日本電信電話株式会社、富士フイルムビジネスソ
リューション株式会社、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・IR 室 村上
TEL: 050-1743-2263 FAX: 03-6435-8560
E-Mail: press@optim.co.jp

【商品に関するお問い合わせ先】

株式会社オプティム ビジネス統括本部 DX 環境運用支援事業部(Hardware My Portal チーム)
E-Mail: hardwareportal.contact@optim.co.jp
問い合わせフォーム: <https://www.optim.co.jp/contact/optim-hmp>