

2023年6月21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)

生成系 AI を用いた問い合わせ自動返信サービス 「OPTiM AI ヘルプデスク(仮称)」を発表

AIによる問い合わせ対応の自動化で、
一部の顧客サポート業務では最大7割^{*1}程度の工数削減が可能に

AI・IoT・ビッグデータプラットフォームのマーケットリーダーである株式会社オプティム(以下 オプティム)は、米国 OpenAI 社が展開する ChatGPT^{*2}を活用した新サービス「OPTiM AI ヘルプデスク(仮称)」を発表いたします。本サービスは、製品やサービスに寄せられる問い合わせに対して、当該企業における顧客とのやり取りなどを自動学習し、AI が返信文案を自動生成または自動返信することで、素早い回答による顧客サクセスの向上と顧客サポート業務の効率化を実現します。なお、本サービスに使用される一部機能は特許出願中です。

■背景

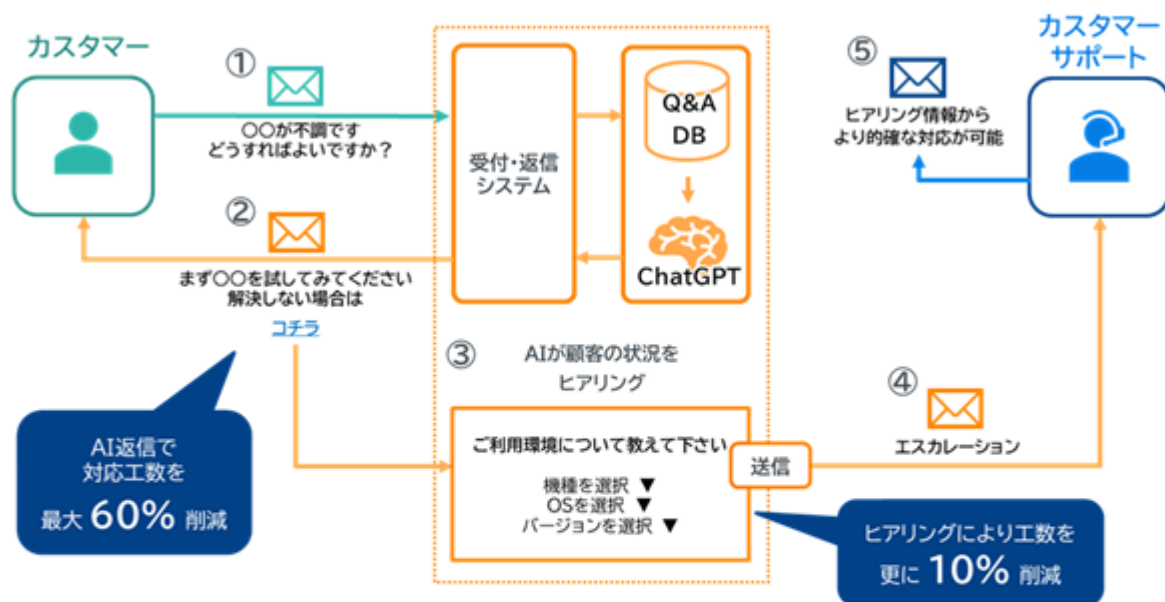
オプティムではこれまであらゆる業界の DX を推進しており、さまざまな AI・IoT サービスを展開してきました。その中でも、顧客サポート業務はオプティムが最も大切にしている「顧客接点」であると同時に多くの人・時間をかけ対応している領域です。このたびオプティムでは、サポート業務の改善・DX化を目指し、生成系 AI を用いた問い合わせ自動返信サービス「OPTiM AI ヘルプデスク(仮称)」を開発するとともに、本サービスを同じ課題に取り組むみなさまに向けて提供することといたしました。なお、本サービスは 2023 年 7 月より社内利用を開始し、9 月頃を目途に社外提供開始を予定しております。

■「OPTiM AI ヘルプデスク(仮称)」とは

「OPTiM AI ヘルプデスク(仮称)」は、問い合わせ対応を行う顧客サポートを対象にした問い合わせ自動返信サービスです。顧客と顧客サポート担当者の中に本サービスが入り、問い合わせが来るとシステムがすぐに回答を生成・自動返信を行うことで、担当者の回答よりも早い返信を可能にします。本サービスを用いることで、一部の顧客サポート業務では最大7割程度の工数削減が可能です。

初期対応速度の向上とカスタマーサポートの対応工数を削減

OPTiM AIヘルプデスク(仮称)



～サービスの流れ～

- ① 顧客からの問い合わせをシステムが受信する
- ② AIが過去の対応履歴を参照し回答文を生成、顧客に送信する
- ③ ②で解決しなかった場合、製品ごとに用意された質問のプリセットをAIが選択し、顧客が回答を行う
- ④ ③を踏まえ、システムからカスタマーサポートへエスカレーションを行う
- ⑤ システムからのエスカレーションを参考に、カスタマーサポートが対応を行う

注) あくまでイメージ図であり、実際の製品版とは異なる場合があります。

※1 2023年6月21日時点、オプティム調べ。

※2 ChatGPT:人間のように対話し質問に答えたり情報を提供したりすることができるAIサービス。

【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イノベーション株式会社
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・IR 室 村上
TEL: 050-1743-2263 FAX: 03-6435-8560
E-Mail : press@optim.co.jp