

## 福祉用具レンタルのヤマシタ、PKSHA Technology が提供する AI ヘルプデスク for Microsoft Teams を導入

対話ログのデータ化から自動応答率を向上、生産性向上を目指す

株式会社ヤマシタ(本社:静岡県島田市、代表取締役社長: 山下 和洋、以下ヤマシタ)は、株式会社 PKSHA Technology(代表取締役:上野山 勝也、以下 PKSHA)のグループ会社である株式会社 PKSHA Workplace(本社:東京都文京区、代表取締役:佐藤 哲也)と、深層学習と自然言語処理(NLP)を活用した「AI ヘルプデスク for Microsoft Teams(以下、AI ヘルプデスク)」の運用を2023年4月より開始しましたので、お知らせします。



### ■導入の背景:複数のバックオフィス部門への問合せ窓口の一本化へ

福祉用品、介護用品のレンタル・販売事業等を展開するヤマシタは全国に約70の拠点、2,200人以上の従業員を有しており、人事・経理・総務・法務・システムなどに関する拠点からバックオフィス部門への問合せ対応の負荷が課題となっていました。またデータ蓄積の観点でも対応ログが残らない電話やメール対応への課題感があり、チャットへの切り替えが視野に入れていました。そうした中、今回同社で既に定着している Microsoft Teams 上で活用ができることから、PKSHA Chatbot の導入を決定しました。

### ■導入の概要:GPT-4 活用で対話データから FAQ を自動作成、使うほど精度向上

人事、経理、総務法務、システム部といったバックオフィス部門全般での導入に向け、経費申請や休暇の取得方法から、契約書関連にいたるまで幅広い質問項目に対してFAQ(※)を準備しました。初期設定のFAQで自動回答ができない問合せに対しては、対人チャットに切り替えられ、対話データがGPT-4を搭載したAIヘルプデスク内でFAQ化されることにより、より回答精度が上がる仕組みを構築しています。6部署での導入から着手し、生産性の向上を目指し導入定着を進めていきます。

### ■今後の展望:バックオフィス部門の強化で企業の成長を後押し

まずは運用の定着化をすすめ、電話やメール等複数にまたがっていた問合せの窓口をAIヘルプデスクに一本化していくことを目指しています。その後は、回答精度向上と問合せデータの蓄積を進めることでさらなる生産性の向上および、バックオフィス部門が会社の成長に寄与するような付加価値の高い仕事により時間を使える環境整備を目指していきます。

### ■株式会社ヤマシタ専務取締役 山下幸彦のコメント

2030年に向けた長期ビジョンの中で、これからヤマシタは大幅に社員数を増加させることを目指しています。そうしたなか、会社のルールや諸々の手続きなど問合せに、対応する仕事が増加していくことが予測されます。Microsoft Teams との連携ができるPKSHAの商品であれば、今後もオープンにいろいろなシステムとつながるといふ意味で拡張性を感じ、採用を決めました。結果的に、その効果は既に現れており、GTP-4の活用によるログか

【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ヤマシタ 東京本部 〒108-0073 東京都港区三田 1-4-28 三田国際ビル 22F

TEL:03-5730-4545 E-mail:koho@yco.co.jp 総務法務部 広報課 田村

らの FAQ 自動生成という機能で恩恵を受けることができます。今後は、さらなる FAQ の充実を進め、現場の従業員が AI チャットボットによってリアルタイムに答えにたどり着ける環境整備を進めていくことで、生産性の向上および、バックオフィス部門が会社の成長に寄与するような付加価値の高い仕事により時間を使えるようにすることを目指していきます。

※ 対話ログを AI が自動で解析し、FAQ(よくある質問と回答)の形で生成

「AI ヘルプデスク for Microsoft Teams」について:

AI ヘルプデスクは、PKSHA の深層学習と自然言語処理を活用した AI 対話エンジンや FAQ 自動生成、有人連携、問合せ管理といった複数機能がシームレスに連携することで、社内ヘルプデスクを Microsoft Teams 上で自動化するサービスです。社内問合せに対応するバックオフィス部門、商品および技術情報の問合せに対応する各サポート部門の 各種問合せ業務をサポートし、生産性を向上させます。※ 一部機能に OpenAI 社の GPT-4 モデルを利用 <https://aisaas.pkshatech.com/aihelpdesk/>

### ■株式会社ヤマシタについて

日本の福祉用具レンタル・販売、およびリネンサプライ業界のパイオニアであり、海外展開やオムニチャネル構想などの挑戦を続ける未来志向のリーディングカンパニー。「正しく生きる、豊かに生きる」を企業理念に掲げ、在宅介護における自立した生活、そして自己実現を諦めない生き方ができる社会を目指す。

会社名 :株式会社ヤマシタ

本社所在地:静岡県島田市中河 737

代表者 :代表取締役社長 山下 和洋

事業内容:福祉用具レンタル・販売、居宅介護支援事業、リネンサプライ事業等

URL:<https://www.yco.co.jp/>

### ■PKSHA Workplace について

未来の日本の働き方を提案すべく、PKSHA AI SaaS 製品の開発・販売を行っています。日本特有の働き方の課題解決に向き合い、従業員体験の向上に日々悩まれる経営者の方々に対して、コロナ禍で変容した新たな環境でも社員の才能や熱意が最大限発揮されることを支援する AI SaaS 製品を企画・開発・販売していくべく設立されました。ハイブリッド・ワーク時代に合わせた社内での新しいコミュニケーションのあり方を提案してまいります。

### ■PKSHA Technology グループについて

「未来のソフトウェアを形にする」をミッションに、企業と顧客の未来の関係性を創るべく自社開発した機械学習／深層学習領域のアルゴリズムを用いた AI ソリューションの開発・AI SaaS の提供を行っています。自然言語処理技術を用いた自動応答や、画像/動画認識、予測モデルなど多岐に渡る技術をベースにお客様の課題にあわせた解決策を提供する他、共通課題を解決する AI SaaS の展開により、日本の DX 推進を多面的に支援し、人とソフトウェアが共に進化する豊かな社会を目指します。

会社名:株式会社 PKSHA Technology

所在地:東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者:代表取締役 上野山 勝也

URL: <https://www.pkshatech.com/>

※Microsoft、Microsoft Teams は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

---

【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ヤマシタ 東京本部 〒108-0073 東京都港区三田 1-4-28 三田国際ビル 22F

TEL:03-5730-4545 E-mail:koho@yco.co.jp 総務法務部 広報課 田村