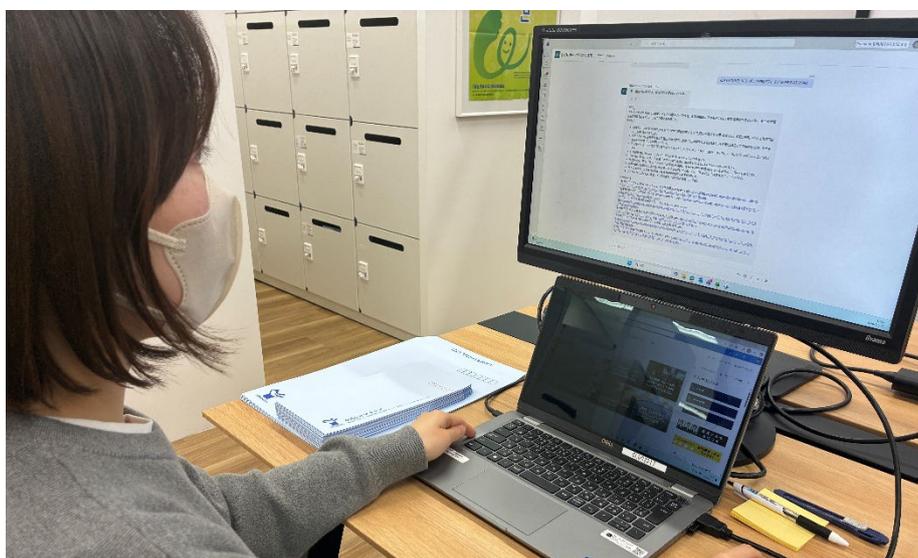


介護用品レンタル・リネンサプライのヤマシタ 社内の問い合わせ対応 AI チャットボットを内製開発・運用開始 ～ Copilot Studio を活用し、社内 AI ヘルプデスクを高度化 ～

介護用品（福祉用具）レンタル・販売事業および、リネンサプライ事業を行う株式会社ヤマシタ（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、社内からの各種問い合わせに対応する社内問い合わせ対応 AI チャットボット「ヤマシタ AI ヘルプデスク」を内製で開発し、2026年2月より運用を開始したことをお知らせします。なお、本 AI エージェントの開発には Microsoft Copilot Studio を活用しています。



■ 背景

社員数の拡大に伴い、社内における IT、総務、人事、経理部門などへの問い合わせは年々増加・多様化しており、担当部門の業務負荷増大や回答までのリードタイムが課題となっていました。また、社内規程やマニュアルは一定の整理が進んでいる一方で、情報量の増加により、社員が必要な情報へ迅速にアクセスしにくいことが課題となっていました。これらの課題に対応するため、従来は外部の AI チャットボットサービスを利用して社内問い合わせ対応の効率化を図ってきましたが、自社業務により最適化された仕組みの構築や、柔軟かつ継続的な改善を実現するため、今回、社内向け問い合わせ対応 AI チャットボットの内製開発に至りました。

■ 社内問い合わせ対応 AI チャットボットの概要

本 AI チャットボットは、社内 AI ヘルプデスクとして機能し、社員からの問い合わせに対して自然言語で回答します。Microsoft Copilot Studio を活用することで、以下の特長を実現しています。

- 社内規程、マニュアル、FAQ などの社内ナレッジを参照した問い合わせ対応（参照元へのリンク貼付）

- 問い合わせの文脈を理解した対話型の回答生成
- 部門横断での情報検索による回答品質の向上
- 内製開発による柔軟なチューニングや機能拡張

導入効果

本システムの導入により、定型的な社内問い合わせへの一次対応を AI が担うことで、問い合わせ対応部門の負荷軽減と回答スピードの向上が期待されます。また、従業員が必要な情報へ迅速にアクセスできる環境を整えることで、業務効率化と生産性向上に寄与します。また、内製開発による柔軟な運用・改善を可能とすることで、外部サービス利用時と比較した運用コストの最適化や、長期的な観点での投資対効果の向上にも寄与します。

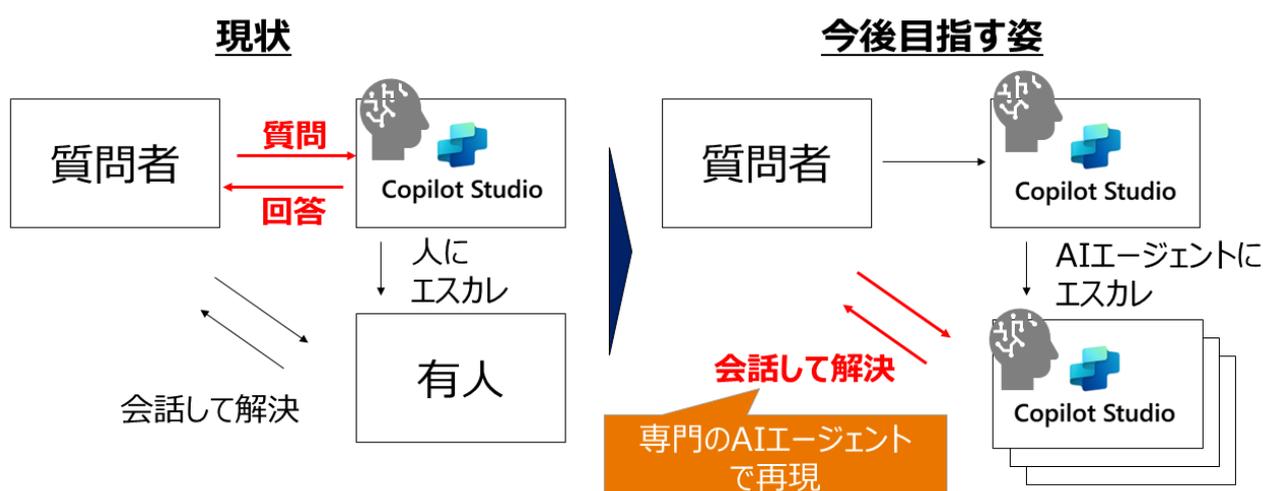
今後の展望

AIヘルプデスクの今後のビジョン



有人対応での対話をAIエージェントで再現し、AIエージェント活用も早期に進める。25年中に検証環境を用意し、コーポレートIT・経理の領域から検証予定。

AIサービスデスクの目指す姿



Confidential

© YAMASHITA, LTD.

0

今後は、回答精度のさらなる向上に加え、社内問い合わせにおける質問内容や相談の進め方、対応方法が多様化していることを踏まえ、一問一答型のチャットボットでは解決が難しい課題に対応するため、対話型の専用 AI エージェントへの進化を進めてまいります。まずは、社員との対話を通じて適切な情報提供と問題解決を支援する仕組みの高度化に取り組み、将来的にはワークフローツールとの連携により、経費精算や各種申請業務などのオートメーション化も視野に入れ、より自律的に業務を支援する環境の構築を目指します。

■ 株式会社ヤマシタについて

1963年の創業以来「正しく生きる、豊かに生きる」を企業理念に掲げ、リネンサプライ、介護用品レン

タル・販売の両事業で業界大手のポジションを確立。全社員の仕事のやりがいと顧客の体験価値を相互に高め合う好循環を強みに、2030年に850億円の売上目標を掲げている。DXにも注力しており、既存事業×テクノロジーによってサービス品質と生産性を向上させながら、周辺の事業領域や海外にも進出。業界再編と高付加価値化の実現に挑戦することで非連続な成長を成し遂げ、2050年には売上高1兆円を目指す。

(会社概要)

所在地：本社：静岡県島田市中河 737

東京本部：東京都港区港南二丁目 15 番 3 号品川インターシティ C 棟 8 階

設立：1963年3月6日

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、リネンサプライ事業等

売上高：336.6 億円（2025年3月期）

従業員数：2,829 名（2025年3月末現在）

U R L

「ヤマシタ」コーポレートサイト：<https://www.yco.co.jp/>

ヤマシタのホテルリネンサプライ：<https://www.yco.co.jp/hotel/>

介護用品・福祉用具紹介サイト「ヤマシタ、シマシタ。」：<https://www.ycota.jp/>

介護用品・福祉用具の総合通販サイト「ヤマシタオンラインストア」：<https://caretaro.com/>

※Microsoft、Microsoft Copilot Studio 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。

※その他記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

以上