

GRANDIT 株式会社がヘルプデスクで、AI アシスタント「HEROZ ASK」を活用し問合せ対応削減を目指した実証実験を開始

株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下エーアイスクエア）は、GRANDIT 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石倉 努、以下 GRANDIT）のクラウド ERP サービス「GRANDIT miraimil」に関するヘルプデスク業務において、AI アシスタント「HEROZ ASK」の実証実験を開始したことをお知らせいたします。



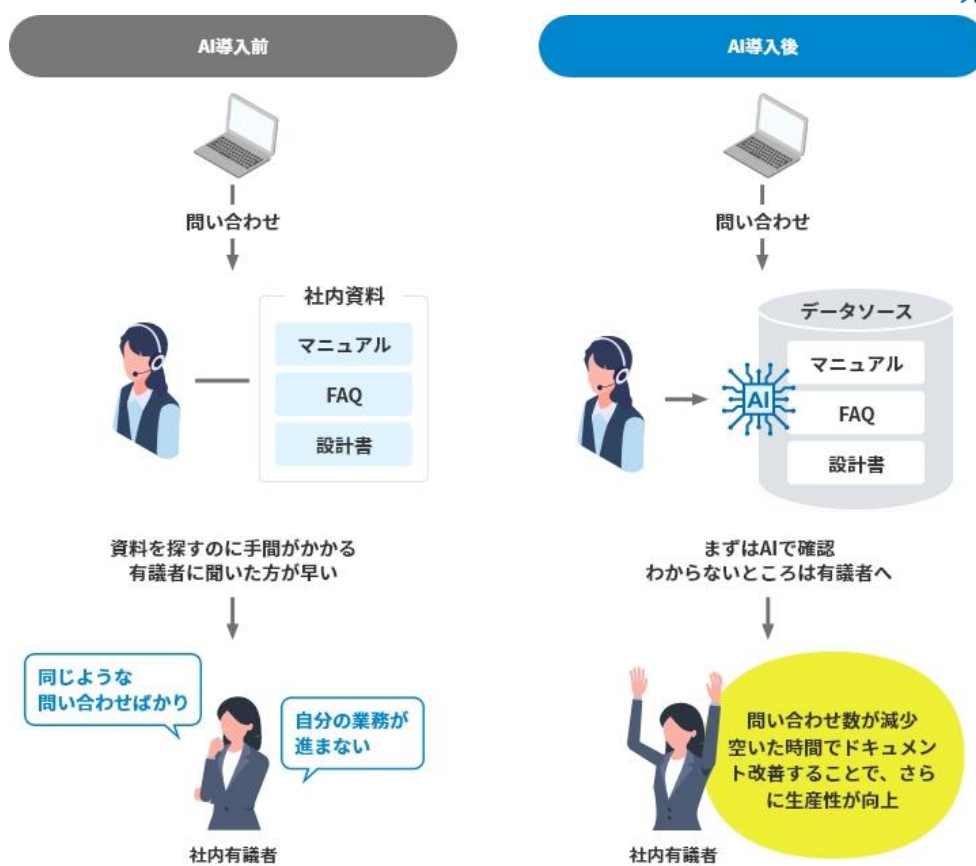
●実証実験の背景

GRANDIT は、クラウド ERP サービス「GRANDIT miraimil」の導入数が堅調に推移する中、ヘルプデスクへの当該サービスの利用方法や ERP 全般に関わる問い合わせ数も増加傾向にありました。同時に、「問合せに対するナレッジ検索時間」と、「多岐にわたるナレッジの修正・整備にかかる工数捻出」が課題になっており、生成 AI の活用による改善を検討していました。

●取り組み概要

エーアイスクエアは、HEROZ 株式会社が提供する、生成 AI を活用した AI アシスタント「HEROZ ASK」を試行導入し、生成される回答内容の精度検証とヘルプデスク対応に必要な各種機能の検証を行います。

精度検証は、GRANDIT が保有する操作マニュアルや設計書などの各種ドキュメントを編集せずに「HEROZ ASK」にインポートし、プロンプト（ChatGPT への指示文）や文書へのタグ付け、利用する GPT バージョンの変更、文書の分割等の機能を調整することで、GRANDIT のヘルプデスク業務に最適な設定を検証します。



● GRANDIT 株式会社 事業統括本部副本部長 高橋昇様からのエピソード

GRANDIT は、エーアイスクエアと共同で、AI アシスタントサービス「HEROZ ASK」を活用したヘルプデスクの効率化に関する PoC を実施しました。この PoC は、クラウド ERP の導入拡大に伴い増加するヘルプデスクでの問い合わせ業務を効率化し、お客様からのお問い合わせに対する品質向上を目指したものです。従来は熟練者が対応する必要があった基幹業務に関する高度な問い合わせに、生成系 AI の支援が有効であるかどうかポイントでした。この PoC の結果、問い合わせへの回答文案の自動生成やドキュメント検索の時間短縮に有効であることを確認しました。

生成 AI が登場し、コンタクトセンター業務においても大幅に DX が推進され始めています。エーアイスクエアは今後も最新の技術を取り入れ、お客様の問い合わせ窓口業務の業務改革を支援してまいります。

以上

●「HEROZ ASK」について

「HEROZ ASK」は、エーアイスクエアのグループ会社である HEROZ 株式会社 が 2024 年にリリースした AI アシスタントサービスです。現在はアーリーアクセス版を提供しています。

サービスサイト : <https://herozask.ai/>

【「HEROZ ASK」の特長】

- ・徹底したセキュリティ対策を実施し、安心安全な生成 AI の活用環境を構築
「HEROZ ASK」は Azure OpenAI Service リファレンスアーキテクチャに準拠して設計・構築されており、万全の生成 AI の利用・学習対策を実施しています。「HEROZ ASK」上での会話ややりとりなど、全て学習されない設定になっています。
- ・グループごとのアクセス権限設定機能により、秘匿性の高い内容も特定ユーザー限定で利用完結を実現
自分専用・チーム専用など、グループごとの AI アシスタントを構築することができ、それらのグループやユーザー管理設定も簡単に設定することができます。
- ・高いカスタマイズ性を持っており、社内外の独自データ（PDF、テキスト、音声など）の読み込みが可
様々なデータを「HEROZ ASK」に読み込ませることで、お客様独自の使い方の設定ができます。会話、要約、ドキュメント探索など、目的に応じた使い方をすることができます。
- ・手頃な価格（月額 900 円~/ユーザ）※で、高いコストパフォーマンスを実現
※価格は利用開始にあたり必要となる最低利用料となります。条件に応じて別途御見積させていただく場合があります。

■ GRANDIT 株式会社について

GRANDIT 株式会社は、コンソーシアム方式で業界を代表するユーザー企業の知恵とノウハウを集大成した進化系 ERP を開発するパッケージベンダー。「GRANDIT」は基幹業務（経理、債権、債務、販売、調達・在庫、製造、人事、給与、資産管理、経費）に BI、EC、ワークフロー等を標準搭載し、多言語、多通貨、マルチカンパニー機能などの機能を統合したオールインワン製品。

2021 年 10 月からは「GRANDIT」のノウハウを集約、中小企業向けサービスとしてクラウド ERP「GRANDIT miraimil」を提供開始。カスタマイズ不要、最短 3 か月のスピード導入、平均 80%の導入コスト削減を実現。デジタル化を通じて中小企業の働き方改革、生産性向上、業務効率化を支援しています。

本社 : 東京都港区赤坂 9 丁目 7 番 2 号 ミッドタウン・イースト 10 階

設立 : 2003 年 10 月 1 日

代表者 : 石倉 努 (代表取締役社長)

資本金 : 9,500 万円

事業内容 : 情報通信総合サービス業

URL : <https://www.grandit.jp/>

■ 株式会社エーアイスクエアについて

本社 : 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F
設立 : 2015 年 12 月 1 日
代表者 : 石田 正樹(代表取締役)
資本金 : 9,000 万円
事業内容 : 人工知能 (AI) を活用した各種 IT サービス提供およびコンサルティング等
URL : <https://www.ai2-jp.com/>

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社エーアイスクエア
営業部 金澤光雄
TEL : 03-5835-3155
Mail : contact@ai2-jp.com

※記載されている情報は、発表時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。