

2025年9月10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)

**「OPTiM Biz」が「社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」を搭載
追加費用なしで最大約 18 万社*1 の全 MDM 契約端末に提供、
情報システム部門の最大業務である社内 IT 問い合わせ対応を AI が自動化**

株式会社オプティム(以下 オプティム)は、国内 MDM*2 市場 14 年連続シェア No.1*3 の MDM・PC 管理サービス「OPTiM Biz」へ、新たに「社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」を追加したことをお知らせいたします。これにより、情報システム部門の問い合わせ対応業務を AI が自動化し、従業員の業務効率向上と情報システム部門の負荷軽減を実現します。なお本機能は特許申請中です。



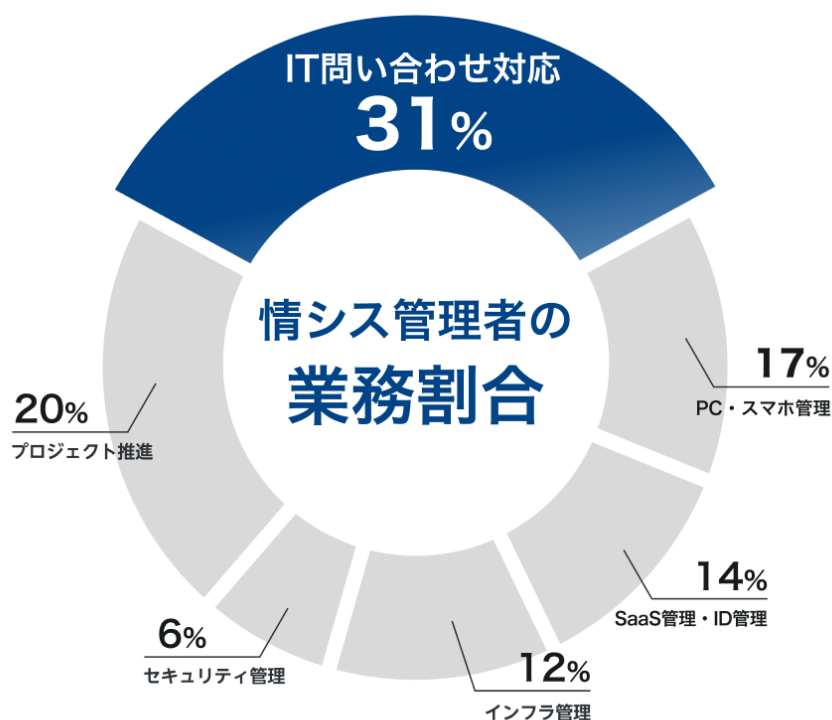
社内ITサポート用AIチャットエージェント搭載



■背景:情報システム部門のコア業務をひっ迫する IT 問い合わせ対応

近年、企業内における管理対象の IT デバイスや SaaS は急増している一方、それらを管理する情報システム部門の人材は不足しています。幅広い業務を行っている情報システム部門のなかでも、特に負担の大きい業務は、従業員からの「IT 問い合わせ対応」となっており、本来のコア業務がひっ迫されることも少なくありません。また、社内問い合わせフローの整備の必要性は認識されているものの、リソース不足により着手できていないのが現状です。

◆情報システム部門の平均的な業務の割合※4



オプティム調べ (2024年4月)

■「OPTiM Biz 社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」とは

「OPTiM Biz 社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」とは、IT 関連の問い合わせやトラブルに対応する各社専用の AI チャットエージェントです。従業員が業務中に感じる IT 環境の利用方法についての困りごとや疑問を、自然な会話形式で解決することができ、必要な情報へスムーズにたどり着ける環境を提供します。24 時間 365 日いつでも対応可能な AI チャットエージェントにより、情報システム部門の問い合わせ負荷削減に貢献します。

「OPTiM Biz 社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」は、「OPTiM Biz」をご利用のユーザーであれば追加費用なしで利用可能です。MDM を中心とした端末管理に加え、社内の情報検索や問い合わせ対応を AI がサポートすることで、情報システム部門の DX 化を実現します。

また、「OPTiM Biz 社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」はオプティムが提供する AI チャットボットサービス「OPTiM AIRES (アイレス)※5」の機能の一部を搭載することによって実現しています。「OPTiM AIRES」をご導入いただくことで、IT に関連する社内問い合わせでの利用にとどまらず、社内外での幅広い用途でご活用いただける AI チャットエージェントを構築することも可能です。

◆主な特長

- 1. IT 関連のトラブルや利用方法に関する一般的な回答を AI が実施**
アプリケーションの起動不具合やプリンターの接続トラブルなど、日常的に発生する IT の利用に関する質問に対して、AI が回答します。従業員は待ち時間なく即座に解決策を得ることができ、同時に情報システム部門へのお問い合わせ件数を削減することができます。
- 2. システム利用に関する社内文書なども、AI が瞬時に検索**
セキュリティガイドラインや IT ルールなどを追加で登録することが可能です。社内独自のシステムやルールに関する質問に対して、登録したデータをもとに回答します。従業員の日々の情報探索にかかる工数やストレスを大幅に削減できます。
- 3. MDM と AI の連携によるパーソナライズされたサポート**
AI チャットエージェントが「OPTiM Biz」の MDM 機能などと連携することで、問い合わせの解決に必要な従業員の IT 環境や端末情報(OS、モデル、アプリケーションのバージョンなど)を自動で取得します。これにより、従業員は、環境を説明することなく個別の状況に合わせた的確な回答をすぐに行うことができます(本機能は 2025 年 9 月末から段階的なリリースを予定)。

◆対応可能な質問と回答例

- IT 関連に関する一般的な質問と回答の例**
質問:「プリンターに接続できません。ネットワーク設定を確認するには？」
回答:「PC の「設定」→「デバイス」→「プリンターとスキャナー」を開いてください。該当のプリンターが表示されているか確認します…」
- 社内ルールに関する質問と回答の例**
質問:「在宅勤務時に VPN へ接続する手順と注意点を知りたいです。」
回答:「社用 PC のタスクバー右下にある「ネットワーク」アイコンをクリックし、VPN 接続先(例: Company-VPN)を選択してください。ユーザーID とパスワードを入力し…」
- 各端末環境の判別が必要な質問と回答の例**
質問:「リモート会議中にカメラが映りません。ドライバーの状況を確認できますか？」
回答:「内蔵カメラが認識されていますが、ドライバーが最新ではない可能性があります。「デバイスマネージャー」→「カメラ」から対象デバイスを右クリックし、「ドライバーの更新」を選んでください…」

「OPTiM Biz 社内 IT サポート用 AI チャットエージェント」の詳細は以下の Web サイトをご覧ください。

<https://www.optim.co.jp/optim-biz/ai-chatbot/>

■「OPTiM Biz(Optimal Biz)」とは

「OPTiM Biz(Optimal Biz)」は、企業で使用されているスマートフォンやタブレット端末の管理、セキュリティ対策などを Web ブラウザー上から簡単に一括で行える MDM・PC 管理サービスです。Zone Management や機器検出技術といった特許技術を組み込んだ機能や、端末メーカーとの提携による業界最多の対応機種数、大規模ユーザーを抱える組織の構造を視覚化した階層管理機能、直感的なユーザーインターフェースによる管理画面なども強みとしています。

詳細は以下の Web サイトをご確認ください。

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

- ※1 「OPTiM Biz」の利用企業数(2019年6月25日時点、オプティム調べ)を上限と想定した社数。
- ※2 MDM: Mobile Device Management(モバイルデバイス管理)の略。スマートフォン、タブレット端末の管理、セキュリティをサポートし、端末紛失・盗難時の情報漏えい対策、リモートロック、不正利用アプリケーションの起動禁止などを行う企業向けサービス。
- ※3 出典: デロイト トーマツ ミック経済研究所
「クラウドサービス市場の現状と展望 2013年度版」IT 資産管理(MDM 含む)市場「合計売上高」2011年度～2012年度実績(2013年発行)、
「コラボレーション/コンテンツ・モバイル管理パッケージソフトの市場展望 2014年度版」MDM 市場動向「MDM 出荷 ID 数(SaaS・ASP 含む)」2013年度実績(2014年発行)、
「コラボレーション/コンテンツ・モバイル管理パッケージソフトの市場展望」MDM 市場動向「MDM 出荷 ID 数(SaaS・ASP 含む)」2014年度～2017年度実績(2015～2018年発行)、
「コラボレーション・モバイル管理ソフトの市場展望」MDM 市場「MDM 出荷 ID 数(SaaS・ASP 含む)」2018年度～2023年度実績および 2024年度見込(2019年～2024年発行)より。
- ※4 2024年4月時点、オプティム調べ。
- ※5 「OPTiM AIRES」は、最短5分でセットアップが可能な、社内外の問い合わせ対応業務に活用できる AI エージェント型チャットボットです。詳細は以下の Web サイトをご覧ください。
<https://www.optim.co.jp/optim-aires/>

【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>

X ページ: https://x.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 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 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 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: NTT 東日本株式会社

富士フイルムホールディングス株式会社

設立: 2000 年 6 月

資本金: 445 百万円

主要取引先: 株式会社 NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社、NTT 西日本株式会社、NTT 東日本株式会社、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、パナソニックソリューションテクノロジー株式会社、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)

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

事業内容: (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 広報担当

TEL: 050-1746-3938 FAX: 03-6435-8560

E-Mail : press@optim.co.jp

OPTiM Biz サービスページ: <https://www.optim.co.jp/optim-biz/>