
生成 AI 活用の問い合わせ対応システムを開発、 10月より MJS のカスタマーサポート部門で利用を開始 ～問い合わせ対応業務の効率化を図り、 スピーディーな問題解決、対応品質向上を目指す～

財務・会計システムおよび経営情報サービスを開発・販売する株式会社ミロク情報サービス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：是枝 周樹、以下「MJS」）は、生成 AI（ChatGPT）を活用した問い合わせ対応システム『MJS BOT（仮称）』（以下、「MJSBOT」）を独自開発し、2024年10月より MJS のカスタマーサポート部門で利用を開始しました。

MJSBOT は、MJS のカスタマーサポート部門のスタッフが入力した質問に対し、RAG^(※1) 技術を用いてマニュアルや FAQ（よくあるお問い合わせ）、過去の問い合わせ履歴など、これまでに蓄積された膨大な文書から関連性の高い情報を検索し、適切な回答を生成することができる AI 問い合わせ対応システムです。生成された回答に対して、スタッフが回答精度に関する評価や回答で間違っている部分の指摘を入力できる機能を実装しており、その結果を分析し対策を実施することで、継続的な精度向上を可能とします。さらに、日々発生しているお問い合わせ履歴などの文書は毎日 MJSBOT へ自動的に取り込む仕組みを実現しているため、人の手を介さずに日に日に回答できる範囲が広がり、回答精度が改善される特徴を持ちます。

また、Microsoft 社の Azure OpenAI Service を採用し、プライベートなネットワーク環境で使用するため外部からアクセスはできず、社内情報が外部へ漏えいしない安全な環境で使用しています。

MJS は、会計事務所と企業のユーザー向けに、システムの操作方法や障害などのお問い合わせに対応するカスタマーサポート部門を有し、年間 42 万件を超えるお問い合わせに対応しており、お客さまがいつでも安心して MJS のシステムをご利用いただける体制を構築しています。

今回、カスタマーサポート部門へ MJSBOT を導入することで、さらなる問い合わせ業務の効率化を図るとともに、回答の迅速化、品質向上と平準化によるカスタマーサポート窓口の満足度向上を目指します。また、今後は、お客さまが直接 MJSBOT に質問を入力し、自己解決できるようにするなどシステム活用の幅を広げよりスムーズな問題解決を目指すなど、お客さまへの付加価値向上に向け取り組んでまいります。

※1 Retrieval Augmented Generation の略。情報検索と生成モデルを組み合わせることで、より正確で文脈に沿った回答を生成することができる技術。

■ 問い合わせ対応システム画面イメージ

2024年10月

Q 質問 !

月次確定後に仕訳を修正することはできますか。

回答 引資料 詳細情報

A 回答 回答をコピーする

月次確定後の仕訳は直接修正することはできません。ただし、決算確定を解除することで修正が可能になります。以下の手順で解除できます。

- 『日常処理』メニューから『月次確定』を選択します。
- 確定済みのデータに対して【F1 決算確定解除】を押します。
- 確認メッセージで【はい (Y)】をクリックします。

これにより、データの修正が可能になります。修正後、再度月次確定を行う場合は、再び『月次確定』で【F1 決算確定】を押して実行してください。

なお、仕訳を修正する際は、該当月度の確定区分を「0：未確定」に変更する必要があります。

□

※Microsoft、Azure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。

■ 株式会社ミロク情報サービス(MJS)について (<https://www.mjs.co.jp/>)

全国の会計事務所と中堅・中小企業および小規模事業者に対し、経営システムおよび経営ノウハウならびに経営情報サービスを提供しています。現在、約 8,400 の会計事務所ユーザーを有し、財務会計・税務を中心とした各種システムおよび経営・会計・税務等に関する多彩な情報サービスを提供しています。また、財務を中心とした ERP システムを利用する約 18,000 社の中堅・中小企業をはじめ、約 10 万社の企業ユーザーを有し、各種ソリューションサービスの提供および企業の経営改革、業務改善を支援しています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ミロク情報サービス
社長室 経営企画部 広報・IRグループ 宮城・安藤
Tel: 03-5361-6309
Fax: 03-5360-3430
E-mail: press@mjs.co.jp