

## JBS、生成 AI 時代のサービスデスク変革モデルを自社で実証

### —問い合わせ対応部門から、企業データを活かす“インテリジェンスセンター”へ—

日本ビジネスシステムズ株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：牧田幸弘、以下「JBS」、証券コード：5036）は、自社サービスデスクを対象に、生成 AI を前提とした業務プロセスの再設計を実施し、AI と人が役割分担して運用を行うサービスデスクモデルを検証。本取り組みは、AI 導入後も業務変革に結びつかないという多くの企業の課題に対し、データ整備、プロセス設計、人の役割転換を一体で進める実践モデルです。生成 AI の活用が広がる一方で、ツール導入だけでは、業務プロセスや人の役割の変革に十分つながらないケースも少なくありません。

JBS が目指したのは、AI と人が協働し、定型的な一次対応は AI に任せ、人は、より顧客ニーズに寄り添った分析や改善といった高付加価値の業務に専念できる状態です。運用データやナレッジを一元的に活かし、継続的な改善と先回りの判断を生み出すインテリジェンスセンターへとサービスデスクを引き上げることを構想しました。その実現に向け、基盤に Dynamics 365 Customer Service（以下、D365 CS）を採用し、新たな運用モデルを自社で設計・検証しています。

#### 【本取り組みの背景】

（課題）

- **AI 導入止まりの課題**

データ整備や業務プロセスの再設計が不十分。社内に蓄積されたナレッジ・対応履歴・業務フローは、多くの場合、そのままでは AI がうまく取り込むことができない。

- **サービスデスクにある情報資産の有効活用不足**

日々の問い合わせによりナレッジが最も集まるが、それらのデータをすぐに取り出せる状態になれば、業務は属人化し、情報を探すことに多くの工数が割かれる。

（着目ポイント）

- **プロセス再設計とデータ整理の必要性**

サービスデスク業務は、日々寄せられる問い合わせへの対応に人手が追われ、問い合わせの根本原因の分析やサービス改善、ナレッジの整備にまで手が回らず、効率化の議論から抜け出しにくい状態。

こうした認識のもと、JBS は「人の時間をより価値の高い仕事へ転換できるか」という本質に立ち返り、サービスデスクの役割を問い合わせ対応から解放し、価値創造の源泉としてインテリジェンスセンターへと変革することを目指しました。

### 【業務プロセス再設計のステップ】

JBS が取り組んだのは、単なる AI 導入ではなく、AI を前提とした業務プロセスの再設計です。業務を一つひとつ分解し、AI と人それぞれの強みに応じて、役割を振り分けて再構築。この実装基盤には D365 CS の標準機能を採用し、固有の業務要件は Microsoft Power Platform を掛け合わせ、自社業務に合わせて強化しています。

こうした再設計は、以下のステップで推進しています。

- 要件の棚卸しとプロセスの可視化：どの業務を、どう変えれば AI で回るのが一つずつ明らかにする
- ツールの比較・選定：複数の ITSM や AI ツールを評価したうえで選定
- 投入データの整備：過去の対応履歴やナレッジを、AI が「読める」状態に整える
- AI と人が協働する運用への組み替え：問い合わせの初動に AI を置き、人はその先の付加価値業務へ

### 【今後の展望】

JBS は、本取り組みで得た知見を、AI 活用を検討する企業のサービスデスク、コンタクトセンター、社内の問い合わせ対応業務などに展開し、AI を業務に組み込むための構想策定から実装・運用改善までを支援します。

本取り組みの詳細については、日本マイクロソフトの事例記事もご覧ください。

[サービスデスクの変革に取り組む JBS。Dynamics 365 Customer Service を導入し、AI を活用したインテリジェンス センターへの転換に挑戦 | Microsoft Customer Stories](#)

### 【日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）について】

#### ■会社概要

代表者：代表取締役社長 牧田 幸弘

設立：1990 年 10 月 4 日

社員数（連結）：2,839（2025 年 9 月 30 日現在）

URL：<https://www.jbs.co.jp>

#### ■事業概要：

「優れたテクノロジーを、親しみやすく」を Mission とし、マイクロソフトをはじめとするクラウドソリューションに強みを持つ JBS は、コンサルティングからソリューション導入・運用・利活用に至る一連のご支援を通じて、お客さまのクラウド活用力向上と社会のデジタル変革に貢献します。

- 日本マイクロソフトが選出する「マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー」を 2013 年より連続受賞（2025 年は「Dynamics 365 Service」「Low Code Application Development」「Converged Communications」の 3 部門）
- マイクロソフト ソリューション パートナー認定（6 カテゴリー＋コンプリートバッジ保有）

※ Microsoft、Dynamics 365、Power Platform 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。

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

※本リリースの内容は、作成日時点のものです。予告なく変更される場合があります。また、さまざまな事由・背景により、一部または全部が変更、キャンセル、実現困難となる場合があります。あらかじめご了承ください。

■ プレスリリースに関するお問い合わせ

日本ビジネスシステムズ株式会社 広報室 三上

E-mail: [CorporateCommunications@jbs.com](mailto:CorporateCommunications@jbs.com) / TEL: 03-6772-4000