2026 年 11 月 17 日

日本ビジネスシステムズ株式会社

JBS、法人向け IT 支援「サービスデスク」を AI と人の協働型へ刷新
自社実証で培った知見を実装し、“組織の解決力を育てる”サービスへ進化

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、企業の IT 運用を支援する「リモートサービスデスク」の新プラン「ハイブリッドプラン」の提供を開始しました。Web ポータルや AI エージェントによるエンドユーザーの自己解決支援と、サービスデスクエンジニアによる高度な問い合わせ対応、AI が参照するナレッジの継続的な整備・更新を一体で運用し、問い合わせの削減から解決までを一気通貫で支援します。

JBS は、自社のサービスデスクで、生成 AI を前提に業務プロセスやデータ、人の役割を見直す業務変革を実践してきました。その実践知を生かし、継続的な改善と先回りの判断を支える「インテリジェンスセンター」という方向性のもと、お客さまの組織全体の解決力向上に貢献していきます。

【「実証」から「サービス実装」へ】

これまで、JBS の「リモートサービスデスク」では、Microsoft 365 をはじめとするクラウドサービスの対応にとどまらず、マルチクラウド環境やお客さま固有のシステム・課題などに対し、幅広いサポート機能を組み合わせて提供。専門知識を持つサービスデスクエンジニアが対応する「エキスパートプラン」を展開してきました。

企業のサービスデスクでは、問い合わせの増加や対応の属人化により、エンドユーザーの業務停滞と運営負荷の増大が課題となっており、JBS のサービスデスクにおいても、こうした課題への対応を進めてきました。AI 活用への期待が高まる一方、AI が蓄積されたナレッジや対応履歴を正しく参照するためには、データ整備や業務プロセスの再設計が欠かせません。そこで JBS は、自社サービスデスクを「リアルショーケース」として、AI を前提としたサービスデスク業務の再設計に取り組んできました。問い合わせ業務の分解、AI と人の役割の見直し、対応履歴や FAQ の体系化、AI が活用できるデータの整備等を通じて、“問い合わせそのものを減らす”サービスデスクを検証。エンドユーザーの自己解決を促進するとともに、サービスデスクエンジニアが専門的な判断を要する問い合わせやサービス改善に注力できる体制を構築しました。

今回、その取り組みを検証で終わらせず、長年提供してきた「リモートサービスデスク」の新プラン「ハイブリッドプラン」として実装。JBS 自身が AI を使って業務を変革し、そこで得た知見をお客さまが利用できるサービスへ還元する次のステップとなります。

【AI と人の協働で、“自己解決”を促すサービスデスク】

ハイブリッドプランでは、25 年間のサービスデスク実践知を活かし、「自己解決基盤」、「サービスデスクエンジニア」、「ナレッジマネジメント」を一体で運用する設計です。各要素を独立した機能として提供するのではなく、連携させることによって、以下の 4 つの特長を実現します。

1. **Web ポータルと AI エージェントによる自己解決**
   25 年間蓄積した、多くの企業で共通して活用できる約 3,000 件のナレッジを基盤に、Web ポータル検索に加え、AI エージェントが対話を通じて問い合わせの内容を整理し、適切な回答へ導きます。「サービスデスクに問い合わせる前に解決できる体験」を広げ、回答待ちによる業務の停滞を減らします。
2. **AI が解決できない問い合わせをシームレスに人へ引き継ぐ**
   AI エージェントが解決できない場合は、AI との対話履歴を引き継ぎサービスデスクエンジニアへ連携。エンドユーザーが改めて問い合わせ内容を説明する必要はなく、AI から人まで一貫したサポート体験を提供します。
3. **人×AI×データで、高度な問い合わせに対応**
   Microsoft 365／Google Workspace に精通するサービスデスクエンジニアが一次対応から二次対応まで一貫して支援。蓄積されたナレッジと AI エージェントも活用し、初回解決率 60%以上の対応品質を提供します。
4. **ナレッジを育て、使い続けられるサービスデスクへ**
   KCS ナレッジマネジメントに基づき、問い合わせ対応で得られた知見を、企業固有のナレッジとして継続的に蓄積・改善。サービスデスクエンジニアと Web ポータルの双方で活用を重ねることで、ナレッジがさらに充実し、自己解決や問い合わせ対応の質を継続的に高めます。

【今後の展望】

JBS が目指すのは、単に問い合わせを効率よく処理するサービスデスクではありません。AI による自己解決を広げる一方、人は問い合わせから見えてくる課題の分析や業務改善など、より付加価値の高い活動に注力します。サービスデスクで得た知見を起点に、AI と人の力を組み合わせ、お客さまの継続的な業務改善と変革を支援していきます。

参考

リモートサービスデスク｜JBS 日本ビジネスシステムズ株式会社
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｜JBS 日本ビジネスシステムズ株式会社
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）：3,029 名（2026 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）

※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。
※本リリースのすべての内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由・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。予めご了承ください。

■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 / TEL: 03-6772-4000