

2024年10月22日

報道関係者各位

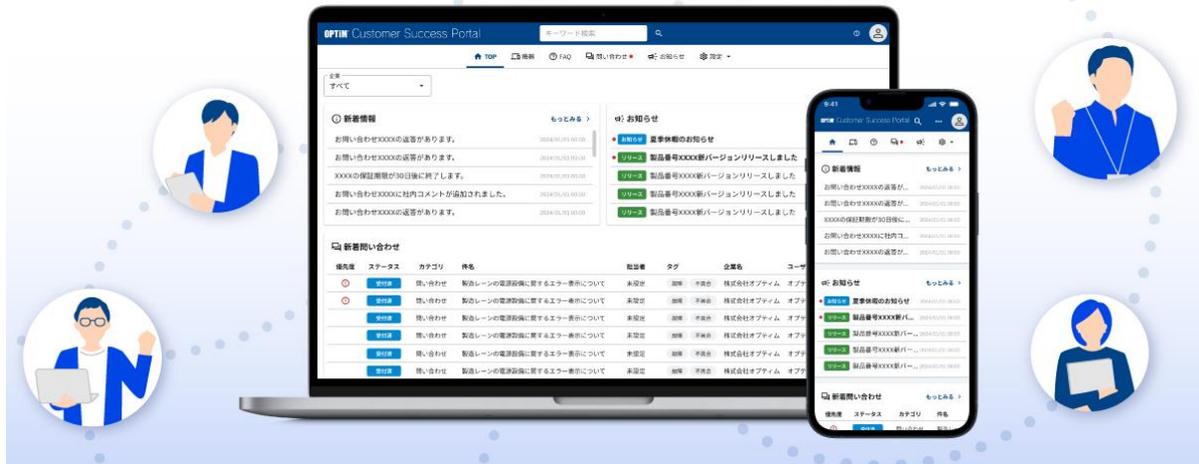
株式会社オプティム  
(東証プライム市場、コード:3694)

国内初<sup>※1</sup>、AIが実現するカスタマーサクセスサービス  
「OPTiM Customer Success Portal」を発表  
あらゆる業種での顧客成功支援をAIにより自動・低コストで実現  
顧客満足度と顧客接点を最大化し収益機会の拡大を支援

株式会社オプティム(以下 オプティム)は、AIを活用して既存顧客とのタッチポイントを最大化する新サービス「OPTiM Customer Success Portal」を発表いたします。本サービスは正式版リリースに向け、2024年12月末よりベータ版の提供を開始いたします。

なお、2024年10月23日~25日に開催される「Japan DX Week 秋」にて本サービスを展示予定です。

# OPTiM<sup>®</sup> Customer Success Portal



「OPTiM Customer Success Portal」は、企業が持つコンテンツ(マニュアル、FAQ、パンフレットなど)を活用してその企業の顧客(以下、顧客)とのデジタルタッチポイントを構築するサービスです。顧客とのコミュニケーションを一元管理・可視化し、AIが問い合わせへの対応やコンテンツの配信、アップデートを自動で行います。これにより、企業の顧客対応コストを削減しながら、顧客満足度を向上させます。

なお、AIが企業の所有する既存のコンテンツを活用したタッチポイントを生成し、問い合わせ対応などを自動化するカスタマーサクセスサービスは国内初となります。

## ■「OPTiM Customer Success Portal」の提供背景

「モノ売り」から「コト売り」へとビジネスモデルをシフトする中で、カスタマーサクセスの重要性がますます高まっています。オプティムでは、この流れを受け、さまざまな業種や業界の企業向けに、顧客との接点強化を目的としたサービスの開発および提供を行ってきました。

しかし、多くの企業において、その最も重要なカスタマーサクセスに課題がありながらも、十分なコストが割けず、対策を講じづらいということが分かりました。

このような背景から、最小のコストで既存顧客とのタッチポイントを一元化、最大化するポータルサイトの構築が重要と考え、「OPTiM Customer Success Portal」を開発しました。

### ■企業が持つ課題とその解決策

企業がカスタマーサクセスを行うにあたって生じる具体的な課題として、カスタマーサクセスにおいて何をすべきか分からない、属人化を解消できない、必要な体制を整えられない、十分な予算を確保できないといったことが挙げられます。

「OPTiM Customer Success Portal」では、それらの課題を以下のように解決します。

#### ◆カスタマーサクセスに対して何をしてもよく分からない

顧客の大きなお困りごとであり、解約が発生してしまう大きな要因の一つが、企業のサービス、製品を利用するにあたりその情報がどこにあるか分からないといった問題があります。企業が持つ既存のコンテンツ(マニュアル、FAQ、パンフレットなど)を「OPTiM Customer Success Portal」にアップロードいただくとAIが解析しカスタマーサクセス用のコンテンツとして公開をいたします。

公開されたコンテンツの内容は、生成AIを利用した強力な検索機能やチャットボットを企業ご自身でお使いいただくことによって、目的の回答をすぐに得ることができるとともに問い合わせ対応コストの低減を行います。

また、顧客ごとに準備された専用のサイトを閲覧することで、企業内でも質問履歴や内容を共有できます。

#### ◆顧客動向が把握できない

ポータル上に公開したWebマニュアルやFAQのコンテンツの閲覧情報から顧客の行動をトラッキングし、顧客が抱えているお困りポイントを推定します。これにより、潜在的なニーズを発見し、顧客対応をより適切に行うことができます。

#### ◆属人化が解消されない

顧客からの問い合わせなどのやり取りは蓄積され、企業側で適切に権限設定された方々(企業内の複数部門、関連企業間)で横断的に検索・閲覧が可能となります。

これにより、企業側での属人性の排除に寄与し、対応品質を均一化するとともに、次回以降の対応を迅速かつ効率的に行うことが可能です。

#### ◆十分な予算がかけられない

ポータル作成に必要なコンテンツはすでに企業でお持ちのコンテンツもご利用いただけるため、新たに予算をかける必要はありません。

ポータルにアップロードされた情報については、顧客からお問い合わせがあった場合、AIが回答するため、サポートコストの低減につながります。

### ■顧客が持つ課題とその解決策

「OPTiM Customer Success Portal」は顧客の下記のような課題にも対応いたします。

#### ◆情報の検索が困難

顧客は、必要な情報やサポート情報を迅速に見つけられないことがあり、それが顧客満足度の低下やサービスの利用中断につながります。「OPTiM Customer Success Portal」は、生成AIを活用した高度な検索機能やチャットボットを提供することで、顧客が必要な情報を簡単に見つけ、問題を解決できる環境を整えます。これにより、顧客の不満を軽減し、サービスの継続利用を促進します。

## ◆問い合わせの待ち時間が長い

従来のサポートでは、顧客にお待ちいただくことがありました。「OPTiM Customer Success Portal」では、AI チャットボットにより即時に問い合わせの一次回答ができ、問い合わせやり取りもチャット形式でシームレスに対応ができるため、サポートの待ち時間を大幅に短縮し、迅速な問題解決を実現します。

## ◆過去のやり取りや履歴が見えない

担当者の変更などにより、過去にどのような問い合わせを行ったか、その履歴を確認できないことがしばしばあります。「OPTiM Customer Success Portal」では、顧客専用のポータル内で過去の問い合わせ履歴や対応内容を確認することができ、情報の共有や再問い合わせの際に役立ちます。

これらの機能により、「OPTiM Customer Success Portal」は顧客にとっても利便性の高いサポートを提供し、顧客満足度の向上に寄与します。

## ■「OPTiM Customer Success Portal」の特長

### ◆マニュアルや FAQ をポータルに公開

既存の Web マニュアルや FAQ のコンテンツの活用はもちろん、それらの新規作成も簡単にでき、顧客がいつでもアクセス可能なポータルサイトとして公開します。これにより、顧客は必要な情報を迅速に取得でき、サポートの効率化が実現します。

### ◆顧客動向をトラッキングし潜在ニーズをキャッチ

ポータル上に公開した Web マニュアルや FAQ のコンテンツの閲覧情報から顧客の行動をトラッキングし、顧客が抱えているお困りポイントを推定します。これにより、潜在的なニーズを発見し、顧客対応をより適切に行うことができます。

### ◆チャットでシームレスな問い合わせ対応

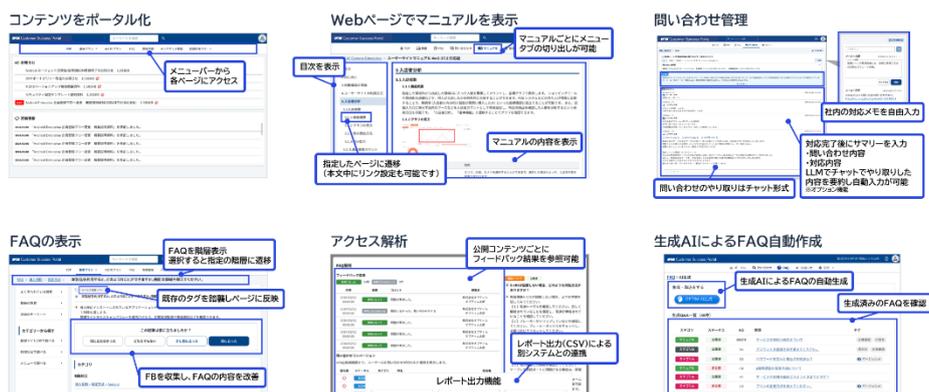
顧客からの問い合わせなどのやり取りはチャット形式でチケット管理が可能です。これにより、問い合わせの履歴やナレッジを蓄積して属人化の排除に寄与し、次回以降の対応を迅速かつ効率的に行うことが可能です。

### ◆生成 AI で検索性向上・FAQ 作成を自動化

生成 AI を利用した強力な検索機能やチャットボットによって、顧客は目的の回答をすぐに得ることができます。また、蓄積されたナレッジをもとに、FAQ の自動作成も可能です。

### ◆生成 AI で顧客ごとのニーズに合わせた情報配信

生成 AI により、顧客それぞれのニーズに合った情報をパーソナライズして配信。これにより、適切なタイミングでアップセル・クロスセルを促進し、ビジネスの成長を支援します。



## ■「OPTiM Customer Success Portal」活用例

### 1. 既存顧客とのカスタマーサクセス

「OPTiM Customer Success Portal」を活用することで、企業は既存顧客との関係をより強固にし、カスタマーサクセスを実現できます。ポータル内で提供される充実したナレッジベースや FAQ、AI チャットボットによる迅速な問い合わせ対応により、顧客は必要な情報を即座に取得できるため、満足度の向上が期待されます。また、顧客のニーズや問題点を可視化することで、アップセルやクロスセルの機会を逃さず、より深い関係を築くことが可能になります。

### 2. パートナー(代理店)ビジネスの成功

「OPTiM Customer Success Portal」は、企業とパートナーとの連携を強化するための強力なツールでもあります。ポータルを通じて、パートナーに向け拡販のための提案資料や最新情報を容易に共有できるため、パートナーの製品知識や営業力の向上が図れます。また、問い合わせ管理機能により、パートナーからのサポートリクエストを効率的に処理し、迅速な対応が可能となることで、信頼関係を深め、共同ビジネスの成功に繋げることができます。

## ■簡単な導入、すぐに始められるシームレスな体験

「OPTiM Customer Success Portal」は、企業が簡単に導入できるよう設計されています。利用開始はシンプルで、必要な設定を行えばすぐにポータルの運用を始められ、顧客向けにパーソナライズされたコンテンツを配信することが可能です。さらに、導入時には専用のサポートサービスが付帯しており、企業ごとの課題に応じた解決策の提案、KPI や目標の設定、最初に取り組むべき項目についてサポートが提供されるため、迷うことなくスムーズに導入プロセスを進めることができます。

「OPTiM Customer Success Portal」を導入することによって、企業が抱える顧客対応の属人化や、アップセル・クロスセルの推進に関する課題を解決することを確信しています。

## ■「OPTiM Customer Success Portal」詳細情報

「OPTiM Customer Success Portal」についての詳細は以下の Web サイトをご覧ください。

<https://www.optim.co.jp/optim-customer-success-portal/>

## 【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](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 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 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 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: 東日本電信電話株式会社

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: NTT コミュニケーションズ株式会社、株式会社 NTT ドコモ、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、西日本電信電話株式会社、パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社、東日本電信電話株式会社、富士フイルムビジネスインベション株式会社、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: 050-1743-2263 FAX: 03-6435-8560

E-Mail : [press@optim.co.jp](mailto:press@optim.co.jp)

OPTiM Customer Success Portal サービスページ:

<https://www.optim.co.jp/optim-customer-success-portal/>