

2025年1月15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)

直感的な操作、わずか5分で作成可能な AI エージェント型チャットボット「OPTiM AIRES(アイレス)」を発表 Web サイトや Q&A、マニュアルを登録・指示するだけで自己探索し 社内外で使える AI エージェント型チャットボットの運用を即開始

AI・IoT・ビッグデータプラットフォームのマーケットリーダーである株式会社オプティム(以下 オプティム)は、直感的な操作、わずか5分で作成可能な AI エージェント型チャットボット「OPTiM AIRES(アイレス)」を発表いたします。本サービスは、Web サイトや Q&A、マニュアルを登録・指示するだけで自己探索し、コンテンツの内容を理解して応答できる AI エージェント型チャットボットです。これにより、社内外での情報検索や問い合わせ対応を AI がサポートし、時間とコストの削減に貢献します。

なお、2025年1月15日～17日に開催される「Japan DX Week 関西」にて本サービスを展示いたします。



■背景と業務課題

デジタルトランスフォーメーション(DX)の急速な進展により、企業活動のあらゆる場面で情報量が飛躍的に増加しています。オフィス業務においては、業務ルールやガイドライン、各種資料が日々蓄積され続け、必要な情報を効率的に整理・検索することが大きな課題となっています。同様に、カスタマーサポートの現場でも、Web サイトなどから顧客が必要な情報を見つけ出すまでのプロセスが複雑化し、結果として顧客体験の質や満足度の低下につながっています。

【オフィス業務の課題】

- ・ 社員間の問い合わせ対応により業務効率が低下
- ・ 既存チャットボットの導入難易度が高く、精度が不安で使いづらい

【カスタマーサポートの課題】

- ・ 担当者が問い合わせ対応に追われ業務がひっ迫
- ・ Web サイトの情報が複雑なためユーザーが目的の情報を見つけづらく満足度が低下

「OPTiM AIRES(アイレス)」は、これらの課題を包括的に解決します。

■「OPTiM AIRES(アイレス)」とは

「OPTiM AIRES(アイレス)」は、問い合わせ対応を伴うオフィス業務やカスタマーサポート業務を対象にした、生成 AI を活用した AI エージェント型チャットボットを提供するクラウドサービスです。登録された Q&A やマニュアル、Web サイト上のコンテンツの内容を理解して応答することができます。

今後、AI チャットボットは従来の「シナリオ型」「AI 型」、そして今回、「OPTiM AIRES(アイレス)」が提供する「AI エージェント型」の 3 つに分けられるとオプティムは考えています。

- **シナリオ型チャットボット(従来のチャットボット)**
あらかじめ決められた対話フローに従い、固定的な回答を提供します。主に FAQ 対応や基本的なサポートに適しています。
- **AI 型チャットボット(従来のチャットボット)**
ユーザーは特定の資料を登録し、その範囲で、生成 AI を活用し、自然言語処理や機械学習でユーザーの意図を柔軟に理解し、創造的な応答を行います。
- **AI エージェント型チャットボット(「OPTiM AIRES(アイレス)」)**
ユーザーは AI に回答させたい範囲を大まかに指示、その範囲で AI が自己探索を行い、ユーザーの意図を柔軟に理解し、創造的な応答を行います。また、外部システムと連携して予約手配や情報検索などのタスクを自動的に実行します。

「OPTiM AIRES(アイレス)」では、AI エージェント型チャットボット機能を一部搭載しており、AI が関連する Web サイトと連携して新たなナレッジの探索や追加などのタスクを自動的に実行します。これにより、ナレッジの更新作業が自動化され、メンテナンスコストを削減する仕組みを提供します。

主な特長:

1. **自然な対話による自動応答**
ユーザーがチャット形式で質問すると、AI チャットボットが自動で回答します。自然な対話形式でユーザーは簡単に情報を検索したり、問い合わせたりすることが可能です。
2. **ドキュメントや Q&A をそのままアップロード**
既存のドキュメントや Q&A を登録するだけで、AI が内容を認識して回答の参照情報として活用します。大規模なシステムの構築や情報の整備が不要で、すぐに AI チャットボットを運用することができます。
3. **特定の Web サイトを指定すればすべての関連ページを回答の参照情報として AI が自己探索**
特定の Web サイトを指定するだけで、関連 Web サイト全体を自動で探索、学習し回答の参照情報として登録します。ログインを必要としない Web サイトであること前提ですが、オープンな Web サイトであれば階層の深い複雑な構造の Web サイトでも問題ありません。
4. **AI の誤答リスクをコントロール**
回答とともに参照したドキュメントや Q&A が表示されるため、回答の信頼性を確認できます。さらに、AI の信頼度(回答の正確性)の基準(閾値)を設定可能。これにより、用途に応じた柔軟な調整が行えます。

これらの特長により、従来のチャットボットと比較して、より効率的かつ効果的な導入・運用を実現します。

詳細は以下の Web サイトをご覧ください。

「OPTiM AIRES(アイレス)」: <https://www.optim.co.jp/optim-aires/>

■補足:データの学習利用やセキュリティに関する懸念について

「OPTiM AIRES(アイレス)」では、お客様ごとに独立したデータ空間を用意し、入力された情報を管理しています。登録されたデータは汎用的な AI の学習には使用されず、他社との共有も行いません。そのため、機密情報や社内情報を含むデータも安全に活用いただけます。

■今後の展開について

「OPTiM AIRES(アイレス)」は、より幅広い業務領域で簡単に安全にご活用いただけるよう、継続的な機能拡張を計画しています。今後も AI エージェント型チャットボットとして進化させ、既存のクラウドサービスと連携した自動回答機能や、主要なビジネスチャットツールとの連携機能など、業務効率をさらに向上させる機能を順次提供してまいります。

導入やサービスの詳細について、ご質問がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

【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 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)
事業内容: 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
(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 AIRES サービスページ : <https://www.optim.co.jp/optim-aires/>