

# ネオス、問い合わせ対応特化 AI エージェント【OfficeAI 社員】ベータ版を提供開始

## ～質問の意図把握から検索・回答・エスカレーションまで AI が自律的に対応～

テクミラホールディングスの子会社であるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員:池田 昌史、以下 ネオス)は、社内外の問い合わせ対応を従来の RAG<sup>※</sup>サービスよりもさらに高度に自動化する AI サービス【OfficeAI 社員】のベータ版を提供開始いたします。

※RAG (Retrieval Augmented Generation): 生成 AI に外部ソースなど独自の情報源を付与することで回答精度を向上させる仕組み

### ユーザーに寄り添ったヒアリングで回答に導く— ベータ版として「ヘルプデスク AI」を提供開始

ネオスでは、社内ドキュメントなど多様な資料から正確かつ網羅的に回答を生成できる RAG 型 AI チャットサービス「OfficeBot」を提供し、企業の問い合わせ対応やナレッジ活用を支援しています。一方、ユーザーの意図が曖昧な質問や専門性の高い内容など、AI だけでは対応できないケースが課題となっていました。

これに対応すべく、「OfficeBot」をベースに AI エージェント機能を拡張した新たなサービス、【OfficeAI 社員】を開発しました。本サービスは、複数のエージェントを連携させるマルチエージェントシステムにより、AI が自律的に「役割・計画・行動・記憶」のプロセスに沿って業務を遂行します。これにより、ユーザーの質問意図が不明瞭な場合は追加ヒアリングを行うなど、従来は人が担っていた問題整理のプロセスを AI が代替することができます。さらに、必要に応じて検索クエリの自動拡張、アルゴリズムの切り替え、社内ナレッジとインターネット検索を組み合わせて対応し、最適な回答へ導きます。

また、AI での対応が困難な問い合わせについては、担当者へのエスカレーションを実施するだけでなく、対応履歴を継続的に学習することで、利用を重ねるほどに“経験”が蓄積され、自社の業務や文化により適応した AI へと成長する設計となっています。



今回、正式なリリースに先立ち、社内問い合わせの中でも特にニーズの高いヘルプデスク領域に特化した「ヘルプデスク AI」をベータ版として提供開始いたしました<sup>\*</sup>。役割を明確に絞ることで効率的に現場での効果検証を進め、その知見を基にさらなる性能強化とサービス高度化を図ってまいります。

今後は、ベータ版で得られたフィードバックをもとに、業種ごと(IT、製造、金融、自治体など)のニーズに最適化したテンプレートの拡充、社内ポータルなど既存システムとの連携強化、メール・チャット・Web フォームといったマルチチャネル対応等を進める予定です。企業の問い合わせ対応業務を根本から効率化し、「問い合わせ対応といえば“OfficeAI 社員”」と想起されるプロダクトを目指してまいります。

サービス詳細はこちら（無償トライアル受付中）: <https://officebot.jp/aiworker.html>

※サービスの一部機能は開発中のため本ベータ版には含まれておりません。正式リリースに向けて順次アップデートを予定しています。

## <【OfficeAI 社員】ベータ版 提供概要>

**対象:** 社内ヘルプデスク・コールセンター・カスタマーサポート部門など

### 主な検証ポイント:

- ・ユーザーへの自律的な聞き返し、ヒアリングの有効性
- ・検索クエリ拡張、アルゴリズム切り替えによる回答精度向上
- ・インターネット検索も組み合わせた回答幅の拡張
- ・対応ログを活用した継続的な“AI ヘルプデスク育成”プロセス など

無償トライアルのお申込み、資料請求、お問い合わせ等につきましてはサービスサイト(<https://officebot.jp/aiworker.html>)より承っております。

### 12/10(水)・17(水) 無料オンラインセミナー開催!

「OfficeAI 社員」を例に、AI エージェントの導入効果や活用ノウハウをご紹介する無料オンラインセミナーを開催予定です。ご興味をお持ちの方はぜひご参加ください。

- ・日程: 12/10(水)・17(水) 12:10~12:55
- ・形式: オンライン(Zoom)
- ・参加費: 無料
- ・お申込み: <https://officebot.jp/seminar/>



### ▼本セミナーで学べること

- ・社内ヘルプデスクの負荷軽減や業務標準化を AI 社員が解決する仕組み
- ・自社で運用する際のナレッジ整備・運用体制設計の方法と成功のコツ
- ・AI エージェント導入を成功に導く、管理者視点のチェックポイント

## <【OfficeAI 社員】の主な特長>

### ●質問の“意図”を捉える対話設計

従来型の FAQ ボットや RAG サービスでは、質問文をそのまま検索クエリ化するケースが一般的ですが、【OfficeAI 社員】はユーザーの業務や対話の文脈などを踏まえたヒアリングを通じて、質問の意図やユーザーが抱える課題を整理しながら解決に導きます。

### ●クエリの自動拡張と検索アルゴリズムの自動選択

単純な「生成 AI によるキーワード検索」ではなく、問い合わせ内容に応じて AI が最適な検索アルゴリズムを選択し、回答に必要な情報を収集します。インターネット検索による補完も行うため、社内ナレッジが未整備の領域や、新制度・新サービスに関する問い合わせなども、最新の情報を提示することが可能です。

### ●経験を蓄積、“成長する AI”

ユーザーからのフィードバック、エスカレーション後の担当者による対応、社内で使われる言い回しや用語などを取り込み、対話の質や表現を継続的にアップデート。対応履歴に基づくナレッジ学習を自律的に繰り返すことで、利用すればするほど“その会社らしい対応ができる AI 社員”へと成長します。

### ●手軽な運用で回答精度や速度を向上

最適化された設定処理により手軽に導入・運用が可能です。また、管理者側で細かい調整作業をせずとも AI が自動で学習し、回答精度や速度が継続的に向上します。

ネオスは今後も AI をはじめとする最新技術を取り入れたサービスを展開し、企業のさまざまな課題解決を支援してまいります。

### 《ネオスの AI ソリューション事業のご紹介》

最先端の技術や独自の AI エンジンなどを組み合わせることで、企業や自治体に最適な AI ソリューションをご提案いたします。

AI ソリューション事業についてはこちら：<https://ss.neoscorp.jp/solution/ai/>

### ＜テクミラホールディングスについて＞

【商 号】テクミラホールディングス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【上場市場】東京証券取引所 スタンダード市場（証券コード：3627）

【代表者】池田 昌史

【U R L】<https://www.tecmira.com>

【グループ事業内容】

◆ライフデザイン事業

エンタメや HealthTech、FinTech、HRTech、EdTech 等のデジタルテクノロジーを活用したサービスとソリューションを提供

◆AI&クラウド事業

AI チャットやクラウドアドレス帳などの SaaS と AWS 等を活用した Tech ソリューションを提供

◆IoT&デバイス事業

通信デバイスの開発・製造や関連したプラットフォーム・アプリの開発を通じて、モノとインターネットを融合した価値を提供

### ＜ネオスについて＞

【商 号】ネオス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【U R L】<https://www.neoscorp.jp>

【代表者】池田 昌史

【事業内容】情報通信サービスおよびソフトウェア、コンテンツ開発

### ＜このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先＞

#### テクミラホールディングス株式会社

担当： 経営企画部 広報チーム

Email: [info@tecmira.com](mailto:info@tecmira.com)

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

<https://www.tecmira.com>

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。