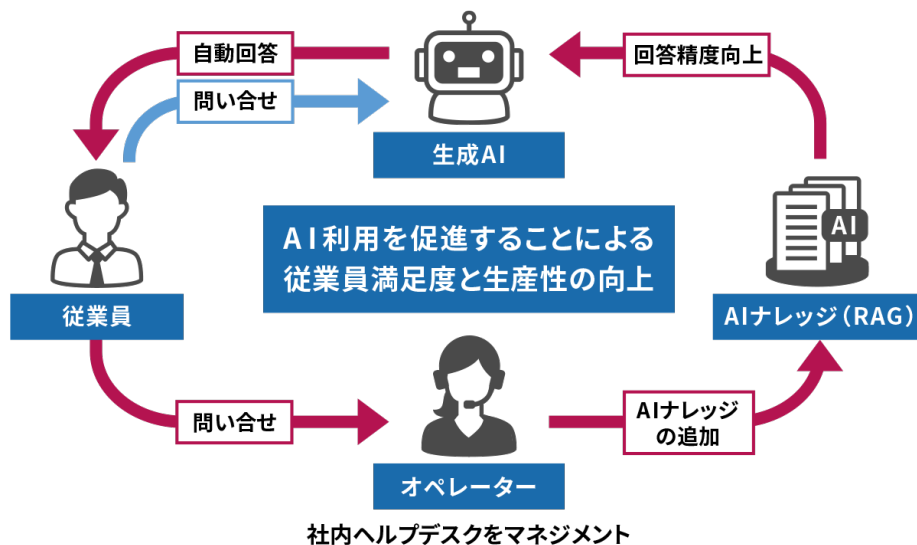


【D T S】生成 AI × 有人才オペレーターで 「ReSM plus（リズムプラス）」がもっと便利に！

社内ヘルプデスク・アウトソーシングサービスで質問するだけ即回答、検索ゼロへ

株式会社 D T S（本社：東京都中央区、代表取締役社長 北村 友朗、以下 D T S）は、2025 年 8 月 20 日、社内ヘルプデスク・アウトソーシングサービス「ReSM plus（リズムプラス）」を機能強化し、生成 AI と有人才サポートが連携する新たな社内ヘルプデスクの提供を開始します。従来は「FAQ 検索による自己解決」と「オペレーターによる問い合わせ受付」を組み合わせ、導入企業で最大 80%の問い合わせ対応工数削減を達成してきました。

今回のアップデートでは、生成 AI が問い合わせフォームの質問に即時回答、生成 AI で解決できなかった問い合わせを有人才オペレーターで受け付け、解決した内容を新規 FAQ として随時ナレッジ化する循環を実装。生成 AI と人で役割を分担しながらナレッジを高速で共有することで、生成 AI の回答精度を継続的に向上させ、さらなるユーザー満足度向上を実現します。



1. 生成 AI 導入で検索の手間をゼロに——自然文での自動回答

従来の「ReSM plus」で提供していた FAQ 検索はユーザーの即時自己解決に大きく寄与したものの、一方では「適切なキーワードで検索し、表示されたリストから正しい FAQ を探す」といった“情報を見つけるひと手間”が課題となっていました。生成 AI は質問を自然文のまま受け取り、関連ドキュメントを横断検索して“1つの完成回答”として返すため、検索スキルも FAQ の見比べも不要となり、さらなる業務への定着と生産性の向上が見込めます。

2. 生成 AI × 有人オペレーターで AI の誤回答を抑制

新バージョンでは、問い合わせフォームに入力された自然言語を生成 AI エンジンが解析し、社内ドキュメントと最新 FAQ を横断検索して回答を生成します。それでも解決しなかった問題はコンタクトセンターのオペレーターが対応。そこで解決した内容を新規 FAQ として登録することで、生成 AI が参照できるようになります。このような循環で生成 AI の回答精度は継続的に向上、ハルシネーション（AI の誤回答）を抑制します。

3. 生成 AI エンジンは ServiceNow の Now Assist を利用するためセキュリティも確保

「ReSM plus」は IT サービスマネジメントプラットフォームである ServiceNow®上で稼働し、生成 AI 機能として Now Assist を採用しています。

Now Assist は RAG (Retrieval Augmented Generation) を活用し、FAQ や社内ドキュメントを検索したうえで回答を生成します。それらのデータは ServiceNow 基盤で管理され、厳密な権限管理や各種のログ取得等が適用されるため、セキュリティを確保したうえで生成 AI の活用ができます。

4. 2025 年 8 月 20 日より提供開始

サービス提供開始日は 2025 年 8 月 20 日、価格は月額 40 万円～です。利用 ID 数や有人窓口の時間帯に応じて柔軟にプランを設計し、POC から本番運用まで DTS が一貫して支援します。詳細は下記お問い合わせ先までご連絡ください。

ReSM plus ウェブページ : https://www.resm.jp/service/it_supportdesk/

※ReSM は、株式会社 DTS の登録商標です。

※ServiceNow、Now Assist は ServiceNow, Inc. 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。

<株式会社 DTS の概要>

DTS は、総合力を備えたトータルシステムインテグレーター (Total Sler) です。主に金融、情報通信、製造、公共、建築分野向けに、コンサルティングからシステム設計・開発、基盤構築・運用までをワンストップで提供します。

また、DTS グループは、システムに関わるさまざまな専門性を活かした付加価値の高いサービスを提供します。

<https://www.dts.co.jp/>

本社所在地 : 〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル



<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社 DTS IT プラットフォーム営業部 担当 : 足立、中川

TEL : 03-6914-5215 E-mail : itps-sales@dts.co.jp

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社 DTS 広報部 担当 : 細田、小野寺

TEL : 03-6914-5463 E-mail : press@dts.co.jp