



バリュエンステクノロジーズ、Slack や Teams に特化した社内ヘルプデスク管理システムを提供開始 ～ helpmeee! KEIKO の GA 版をリリース ～

学習済み AI チャットボット+チケット管理を元にヘルプデスク業務を 24 時間 365 日サポート

「提案力とテクノロジーで、あるがままに生きられる世界を創る。」をビジョンに掲げるバリュエンステクノロジーズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：深谷 良治、以下 当社）は、自社開発の情シス部門特化型の学習済み AI チャットボット+チケット管理による情シスヘルプデスク業務システム「helpmeee! KEIKO」を 2022 年 9 月 1 日（木）に提供開始することをお知らせいたします。

サービス提供開始の背景

当社は情シス部門に特化したコンサルティングサービスを提供すると同時に、AI やシステム開発分野で高い技術力を持つテックカンパニーです。

日々、情シス部門に特化したコンサルティングを行う中で、情シス部門の課題として「*コア業務に注力したいけれど、目の前のヘルプデスク業務（ノンコア業務）に追われて時間が取れない。」ということをよく聞きます。

*コア業務：「なぜこのシステムを必要とするのか」を理解したうえで SaaS 導入やクラウド化などといった施策の舵を取り、さらに業務を拡大させていくこと

このような日々寄せられる声からより本質的な課題を解決するソリューションの必要性を認識していた当社は、当社の強みである情シス領域への専門性と AI やシステム開発の高い技術力を掛け合わせてサービス提供して参りました。

当初、チャットボットのための機能に留まっておりましたが、開発途中段階での情シス部門のニーズを汲み取り、チケット管理が可能な機能も追加いたしました。今後も情シス領域での課題に向き合ってまいります。

IT 人材不足が叫ばれる中、企業の DX 化が急務

経済産業省が公表した 2019 年「IT 人材需給に関する調査」によると、2019 年には 26 万人が不足、2020 年は 30 万人が不足するとのデータがでており、2022 年には 32 万人、2025 年には 36 万人、2030 年には 44 万人が不足すると予測されています。(IT 人材需給に関する主な試算結果②：中位)

出展：「IT 人材需給に関する調査」(経済産業省) (https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/jinzai/houkokusyo.pdf)



図 3-9 IT 人材需給に関する主な試算結果② (生産性上昇率 0.7%、IT 需要の伸び「中位」)

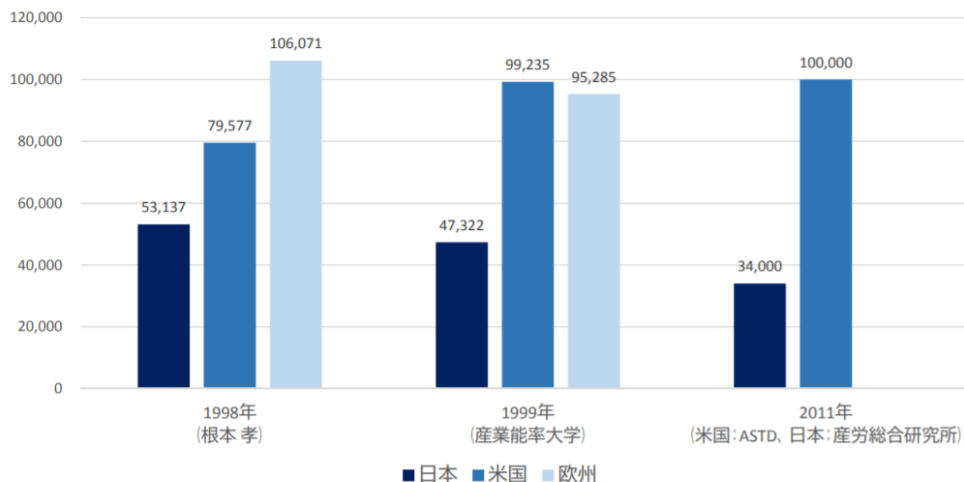
(出所) 2015 年は総務省「平成 27 年国勢調査」によるもの、
2016 年以降は試算結果をもとにみずほ情報総研作成

この IT 人材不足を打破し、企業活動を加速させるためには、IT 人材の育成もしくは人材の配置転換が急務です。

ただ実際は、製造業・非製造業毎の従業員一人当たりの教育研修費は製造業では 30,000 円前後、非製造業では 37,500 円前後と、欧米と比べても圧倒的に教育研修費に投資する額が低くなっており、特に中小企業となると教育研修費の捻出が難しい企業が多くいるのが現状です。

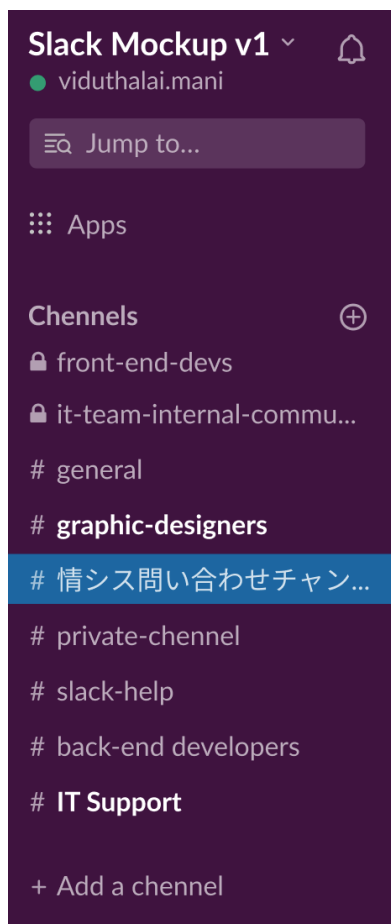
出展：「IT 人材育成の状況等について」(経済産業省) (https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/daiyoji_sangyo_skill/pdf/001_s03_00.pdf)

一人当たりの教育研修費（海外比較）



出典：根本 孝「米国企業の教育革命」（1998年）、産業能率大学（1999年）、米国ASTD(2011)、産労総合研究所「教育研修費用の実態調査」（2011）


情シス特化型 SaaS 「helpmee! KEIKO」の中身を少しご紹介します




#情シス問い合わせチャンネル

☆ | 👤 4 | 🗑️ 1 | ➕ Add a topic


🔗 Add an app 👤 Add people 🔗 Share channel

 Robert Capa 5:20 PM
wifiが繋がらない


 1件の返信 20時間前

 Robert Capa 5:20 PM
青い画面になり、動きません

 1件の返信 20時間前

 Sebastian Salgoda 5:44 PM
Teams にサインインできません

 1件の返信 20時間前

 Elliot Erwit 5:46 PM
アカウントがロックされてしまい、ログインできません

 1件の返信 20時間前

The screenshot displays the Valuence Q&A interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for 'お問い合わせ' (Q&A), '開発要望' (Development Request), and '設定' (Settings). The main area is titled 'お問い合わせ' and features a filter bar with 'Bot対応', '未割当(5件)', '有人対応中(4件)', and 'その他'. A search bar and a '一括ダウンロード' button are also present. Below the filter bar, a list of questions is shown, including 'pcの電源が入りません', 'アンインストールの方法がわ...', '電源は入るが画面が映りません', 'office365のライセンス', and 'インターネット接続が遅いです'. The right side of the interface shows a detailed chat view for a question about 'アンインストールの方法がわからない'. It includes a '未対応' status, the assignee '担当者なし', and the user 'Ayaka Yokoyama'. The chat history shows the user's question and a response from staff: 'ご面倒ですがお困りの内容をスタッフに伝えるため再度ご入力をお願いします。' with a 'キャンセル' button. A '希望しない' button is also visible. At the bottom of the chat, a confirmation message states: 'ご相談内容を受け付けました。スタッフが確認するまでお待ちください。'

【ポイント】

① ノーコードで利用可能、Slack や Teams などにチャットボットを入れるだけ *現時点導入においては、コーディングなどの知識が無くても全く問題ありません。

Teams 等にアプリをインストールするだけで利用可能。たった1日で導入でき、チャットボットの利用が可能になります。購入時点で、約 1,000 件以上の情シス Q&A が内蔵されているため、社内ルールが整備されていない企業様でもすぐにご利用可能です。

オープンチャンネルにてヘルプデスクの問い合わせが可能、公開部屋で質問をすることで他の人の投稿を閲覧できるため、社員のセルフ解決の向上が可能となります (Slack 版のみ)。また、App への DM での問い合わせにも対応しており、他の人に見られたくない内容の問い合わせも可能です。

Q&A は、自社独自のルールに変更や追加するなどの編集も可能です。購入時に当社担当がサポートしながら導入させていただきます。

② 社内のヘルプデスクを管理画面で一元管理

Slack や Teams で送られてくる社内の問い合わせをチーム間でチケット管理できます。全ての問い合わせを集約できるのでチケットの受付管理から解決までの作業は全て管理画面上で完結します。これによりアサイン忘れや未返信チケットなどの抜け漏れを防止できます。

③ 情シス担当育成中でも安心、同社のプロフェッショナルチームが直接サポート

IT 領域が専門ではない方、もしくは育成中の担当者でも安心です。情シス担当や AI チャットボットで対応できない問い合わせに関しては、当社のプロフェッショナルチームが有人対応することも可能です。有人対応も併せてご利用いただくことで、チャットボットによるヘルプデスク業務を減らすことと並びに専門性の高いクリティカルなヘルプ対応も解決いたします。

バリュエンステクノロジーズ株式会社 執行役員 木戸 啓太からのコメント

「社内ヘルプデスク業務は情報システム領域の欠かせない業務です。問い合わせを受け付けてから改善するまでのスピードは常に求められます。また、困った時に駆け込み寺のような役割もあるため、従業員からの期待も高く、ヘルプデスクの品質も維持する必要があります。加えて、情報システム業務はその他にも IT 企画や IT 統制など上流業務も必要とされます。

『helpmee! KEIKO』は社内ヘルプデスクの回答を自動化してクリティカルな内容だけの有人対応を可能とするので、従業員に対しては問題解決がスピーディーに行われ、情報システム担当者にとってはクリティカルな問い合わせのみを有人対応して解決することができます。それにより、上流工程へのフォーカスが可能となります。

今後は問い合わせのログや内容からチケット管理、問い合わせの種類からのカテゴリの仕分けなどの機能拡大を予定しているので、情報システム管理者の生産性向上にも寄与すると思っています。」

■ サービス概要

【サービス名称】 helpmee! KEIKO

【サービス開始日】 2022年9月1日

【サービス URL】 <https://helpmee.jp/>

【対応範囲】 日本国内

【お問合せ先】 helpmeejo-shisu.vt@valuence.inc (織田・常井)

■ バリュエンステクノロジーズ株式会社 (<https://www.valuence.inc/group/technologies/>)

- ・ 設立：2019年11月1日
- ・ 代表取締役 CEO：深谷 良治
- ・ 本社所在地：東京都港区港南 1-2-70 品川シーズンテラス 28 階
- ・ 事業内容：システム開発事業、その他関連事業

■バリュエンスホールディングス株式会社 (<https://www.valuence.inc/>)

- ・証券コード：9270
- ・設立：2011年12月28日
- ・代表取締役社長：寄本 晋輔
- ・本社所在地：東京都港区港南 1-2-70 品川シーズンテラス 28階
- ・事業内容：グループ全体の経営・マネジメント強化、戦略立案・策定、企業価値の最大化

※バリュエンステクノロジーズ株式会社は東証グロース市場上場 バリュエンスホールディングス（証券コード：9270）のグループ企業です。