ITカスタマサービスセンター
Smart Service AQUA

AQUA DataFusion導入による想定効果

01 問合せ対応時間の削減

ナレッジ活用で迅速回答と早期解決

導入前 **400時間** → **35%削減** → 導入後 **260時間**

- 問合せ件数　平均100件/月
- ナレッジ数　約900件

例 時間単価5,000円/時間

▼

70万円／月の削減効果

02 ナレッジ検索工数の削減

ヘルプデスクで1,000件のナレッジから該当事象を検索

導入前 **67時間** → **63%削減** → 導入後 **24時間**

- 問合せ件数　200件/月
- 手動でのナレッジ検索時間　20分/件
- 生成AIでのナレッジ検索時間　5分/件
- 生成AIの正答率　85%

例 時間単価5,000円/時間

▼

22万円／月の削減効果

03 問合せ回答文作成工数の削減

クレーム対応における回答文の作成とチェック（1件）

導入前 **90分** → **50%削減** → 導入後 **45分**

- 1件当たりの参考値
- 担当による回答文の作成と管理者によるチェックまでの時間

※Smart Service AQUAの事例

株式会社YEデジタル

www.ye-digital.com

サービスについてのお問合せ
0120-091-099
受付時間 9:00-17:00
（土日祝および当社指定休業日を除く）
gm2m_sales@ye-digital.com

Smart Service AQUA
福岡県北九州市小倉北区京町3-1-1セントシティ北九州8F　〒802-0002

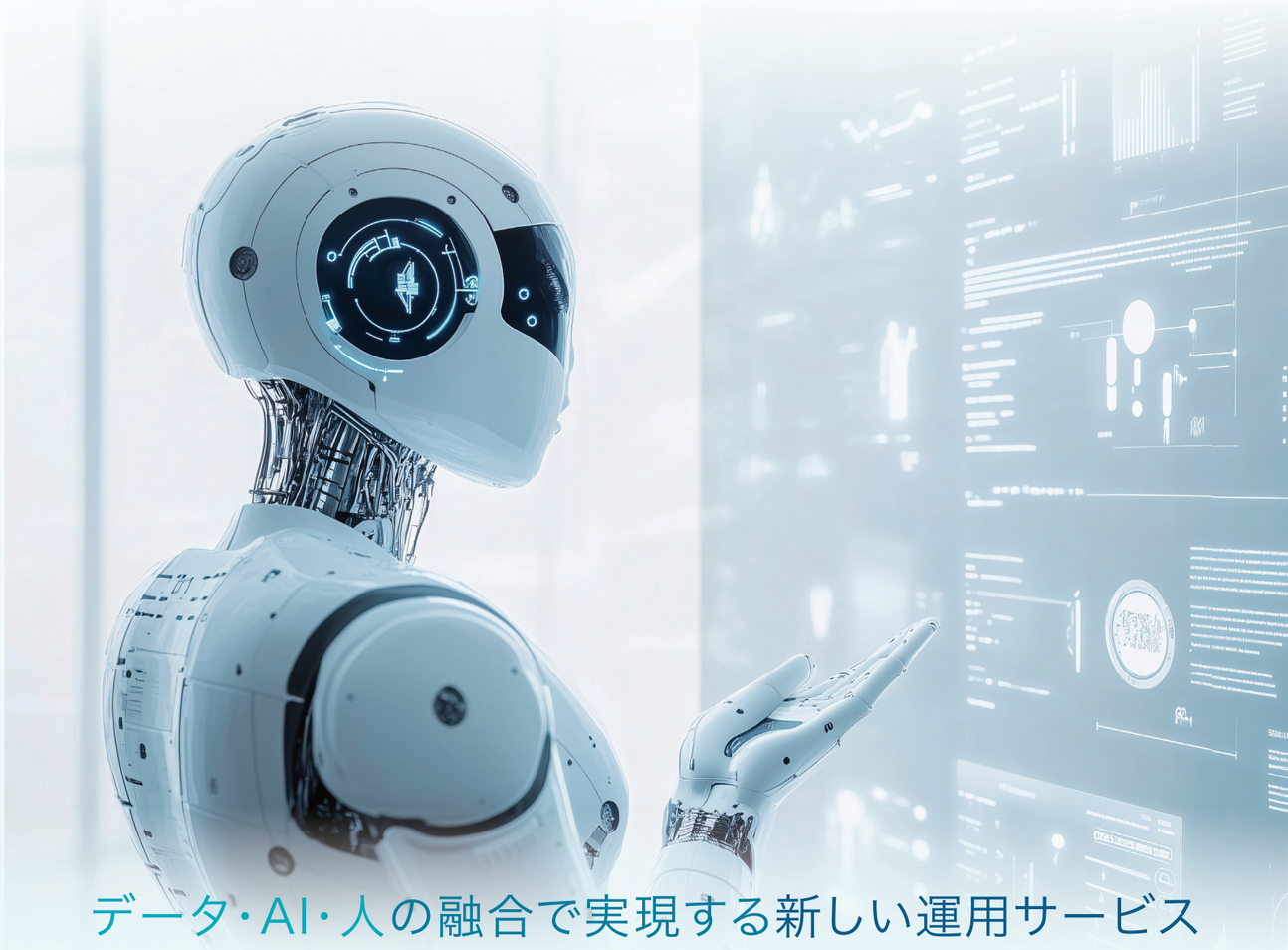
本社
福岡県北九州市小倉北区米町二丁目1番21号　〒802-0003

渋谷オフィス
東京都渋谷区道玄坂一丁目21番1号渋谷ソラスタ　〒150-0043

25SP.DF.V02

運用保守データ活用サービス

AQUA DataFusion



データ・AI・人の融合で実現する新しい運用サービス

サービスの3つの特徴

01
生成AIによる
運用保守データの活用

02
運用保守業務に有効な
機能を提供

03
プラットフォーム+
活用支援サービスを提供

コールセンター



問合せ情報

フィールドサポート



保守対応情報

マテハン機器



機器稼働情報

オペレーション



作業情報

システム／資料



各種情報

顧客情報、マニュアル等

部品耐用年数、構成情報等

AQUA DataFusion

問合せデータ活用サービス

問合せ/運用の課題

- システム運用時の問合せの増加
- サポート対応時の対応遅延
- 業務中断による業務効率の低下

設備保全管理サービス

マテハン機器導入後の課題

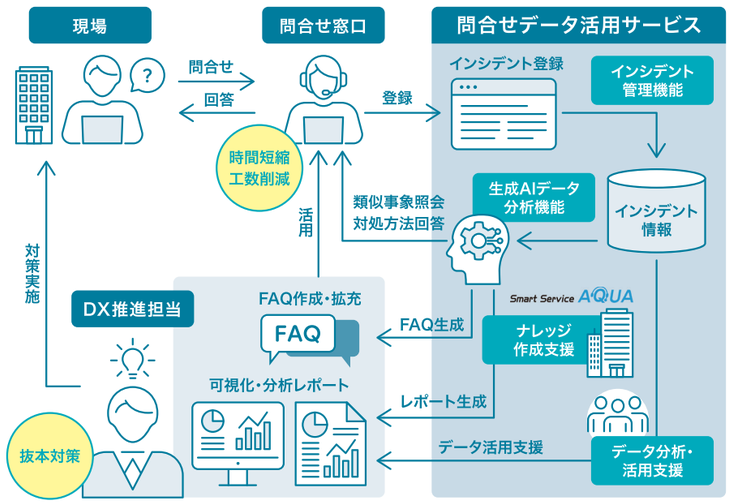
- メンテナンス計画と実行管理
- 設備管理者の人材不足
- メーカー依存

AIナレッジ照会サービス

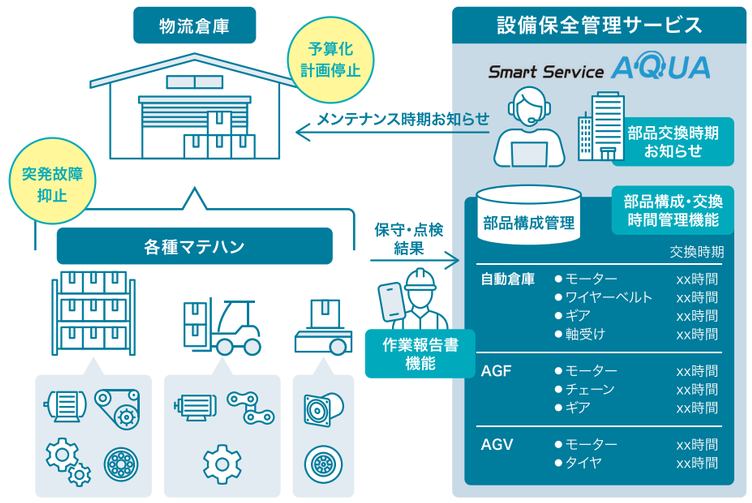
ナレッジ照会における課題

- 情報量の増加と業務の複雑化
- 資料確認時間の増加
- 人による判断のばらつき

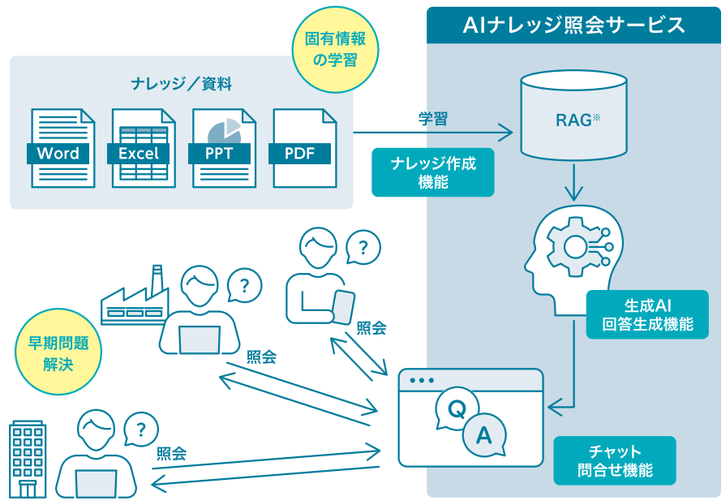
インシデント管理で迅速な対応と業務効率化



アウトソーシングで長期安定稼働と保守コスト適正化



生成AIでナレッジ情報の照会による検索時間短縮



※RAG（Retrieval-Augmented Generation）とは、大規模モデル（LLM）によるテキスト生成に外部情報の検索を組み合わせる技術です。

• Word、Excelは、米国Microsoft Corporation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。 ※記載内容は予告なく変更することがあります