

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

サービス紹介資料

株式会社 **DTS**

プラットフォーム&サービスセグメント
ITプラットフォームサービス事業本部

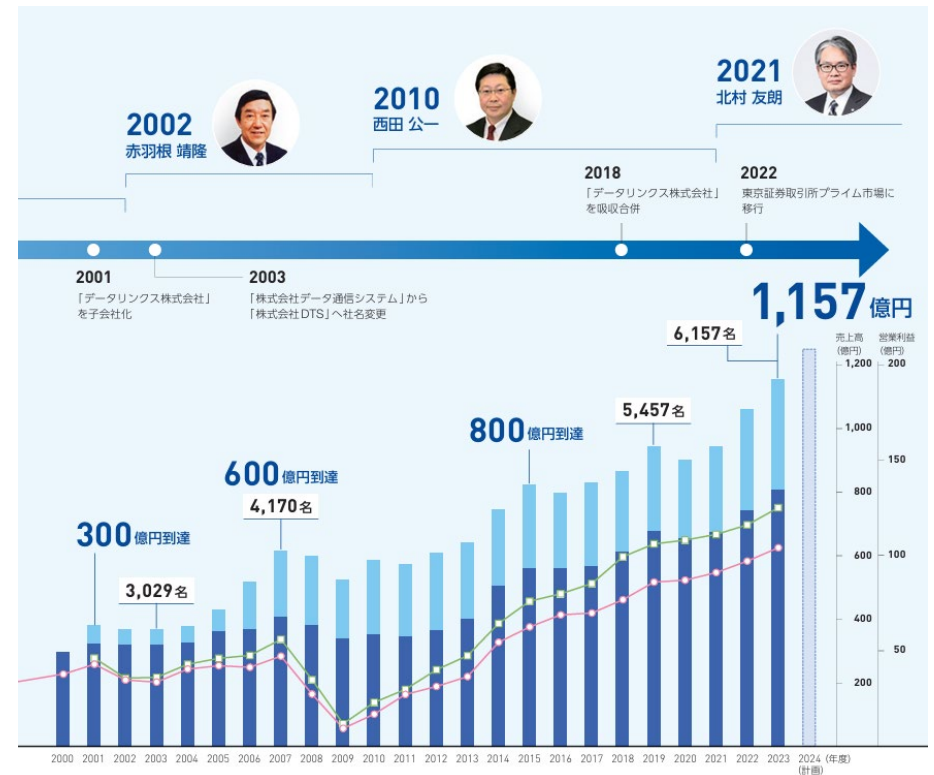
会社紹介

ベストバリューパートナーとして、金融・産業公共・通信業向けソリューションを柱に、コンサルティングからシステムの開発、運用サービスまでをワンストップでご提供します。

会社概要

商号	株式会社DTS
所在地	〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-23-1
設立年月日	1972年8月25日
代表者	代表取締役社長 北村 友朗
資本金	6,113百万円（2025年3月末）
株式	東京証券取引所 プライム市場
従業員数	3,172人（2025年3月末・単独） 6,188人（2025「年3月末・連結）

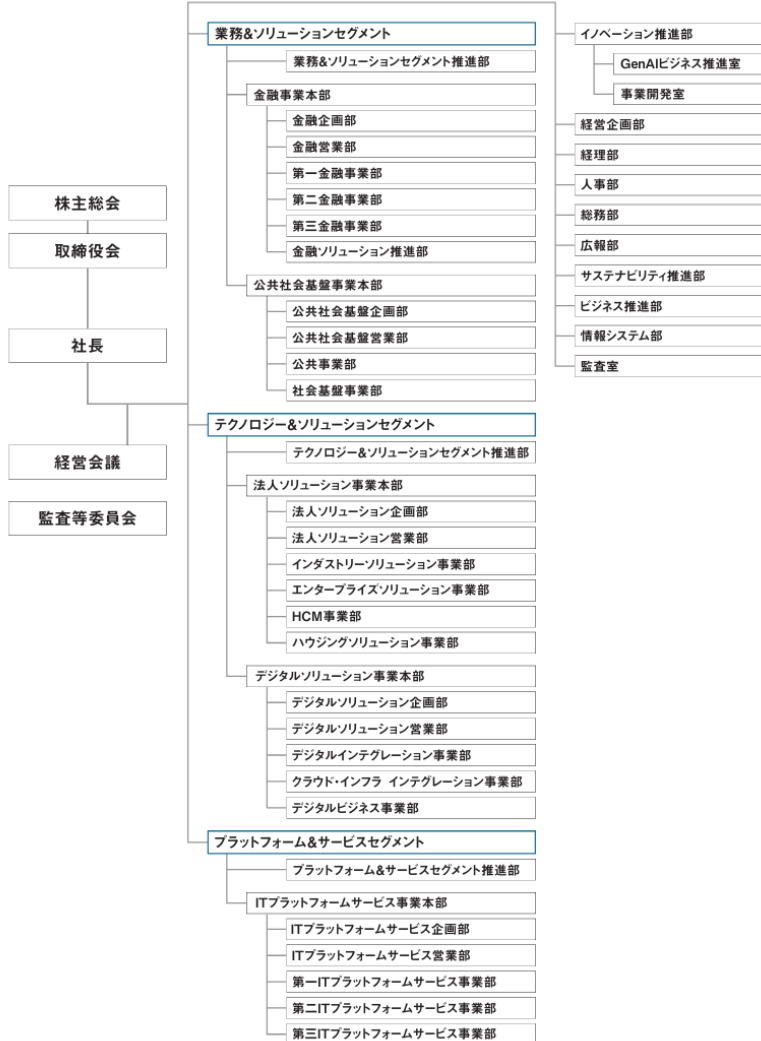
業績の推移



会社紹介

組織図

グループ会社



国内

株式会社DTS
<https://www.dts.co.jp/>

株式会社DTS WEST
<https://www.dtswest.co.jp/>

安心計画株式会社
<https://www.anshin.co.jp/>

株式会社MIRUCA
<https://www.miruca.jp/>

株式会社DTSインサイト
<https://www.dts-insight.co.jp/>

日本SE株式会社
<https://jse.co.jp/>

株式会社アバンザ
<https://www.avnz.co.jp/>

株式会社DTSパレット
<https://dtspalette.co.jp/>

デジタルテクノロジー株式会社
<https://www.dtc.co.jp/>

株式会社九州DTS
<https://www.q-dts.co.jp/>

株式会社東北システムズ・サポート
<https://www.tsstohoku.jp/>

国外

DTS America Corporation
<https://www.dtsacorp.com/>

通天斯(上海)軟件技術有限公司
<http://www.dts-cn.com/>

Partners Information Technology, Inc.
<https://www.calanceus.com/ja/>

DTS SOFTWARE VIETNAM CO., LTD.
<https://dtsvn.com/>

大連思派電子有限公司
<http://www.dlse.com.cn/>

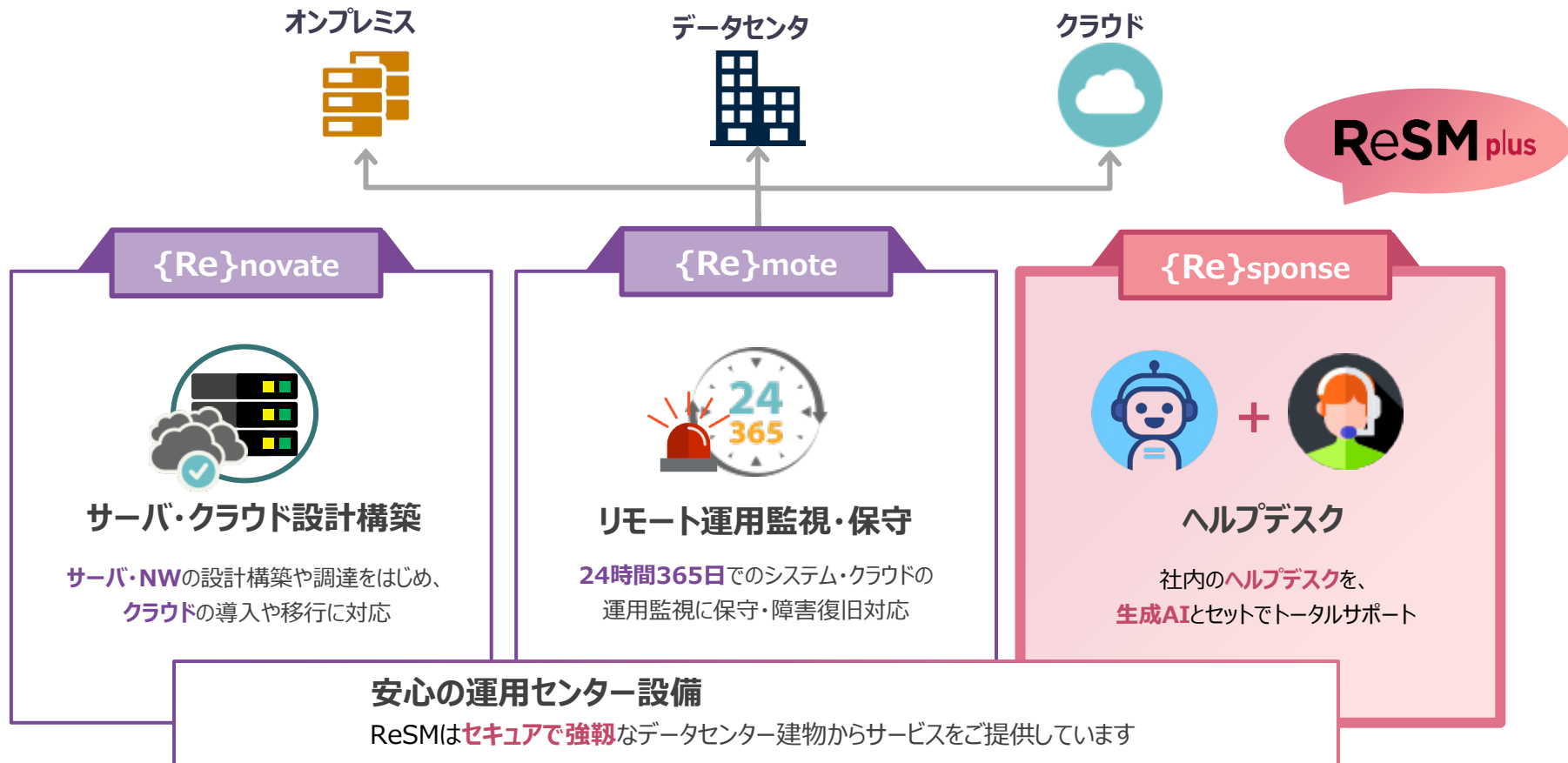
Nelito Systems Private Limited
<https://www.nelito.com/>

株式会社思派電子ジャパン
<http://www.dlse.co.jp/>

システム運用サービス ReSM (リズム)

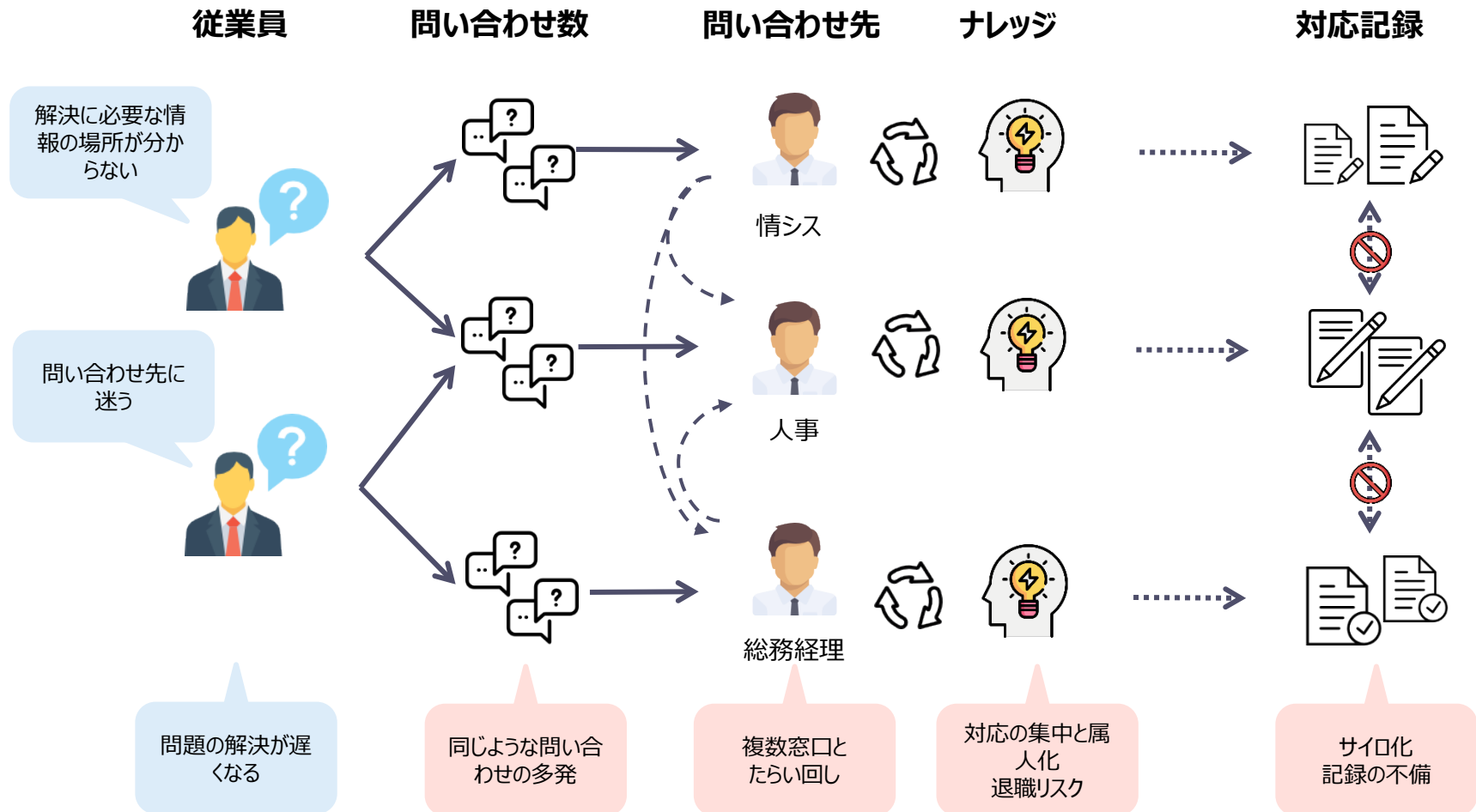
リモート運用監視を軸に、ITシステムの運用管理をトータルサポート

40年の長きにわたりITシステムの設計構築・運用管理に携わってきたDTSの技術とノウハウを結集したサービスです。
24時間365日のリモートセンターでの運用監視・障害対応をはじめ、様々なIT運用管理作業をアウトソース頂けます。



一般的な社内サポートの業務フロー

社内サポートにおいては、それぞれの問い合わせ先の部門が「孤立化」しており、結果として「社内サポートの満足度低下」と「対応コスト増」が考えられます。



よくある社内サポートの課題まとめ

① 従業員が社内業務の疑問解決に手間がかかってしまう

社内業務で疑問が生じた時に「どこに聞けば良いか分からない」
「どこを調べれば良いか分からない」という状況が発生しがちで、
生産性が低下。また、業務時間外に発生した場合の解決が難しい。



問い合わせ窓口の一元化と、
すぐに疑問を解決できる仕組み

② バックオフィス部門のサポート対応が減らない

同じような問い合わせ、マニュアルを見ない問い合わせが多発し、
サポート対応の負担が大きくで本来の業務が滞ってしまう。
またナレッジが属人化しており、うまく分担もできない。



生成AIの即時回答で、
従業員の自己解決を推進

③ 社内サポートの体制や品質の維持向上が難しい

専門性をもつ人材の採用・維持は難しくなっており、
そのスキルを最大限に活かしたい。といって、社内サポートの
専任担当を確保する事も難しい。



ヘルプデスクサービス利用による
品質と体制の安定化

バックオフィス部門・従業員ともに、「業務生産性が向上」する体制とプロセス改善が求められている

従業員サポートサービス ReSM plus とは？

01

生成AIが社内問い合わせに自動回答！



生成AIがFAQと社内ドキュメントを検索して自動回答。
社内問い合わせそのものを削減します。

02

有人ヘルプデスクでもあわせて対応



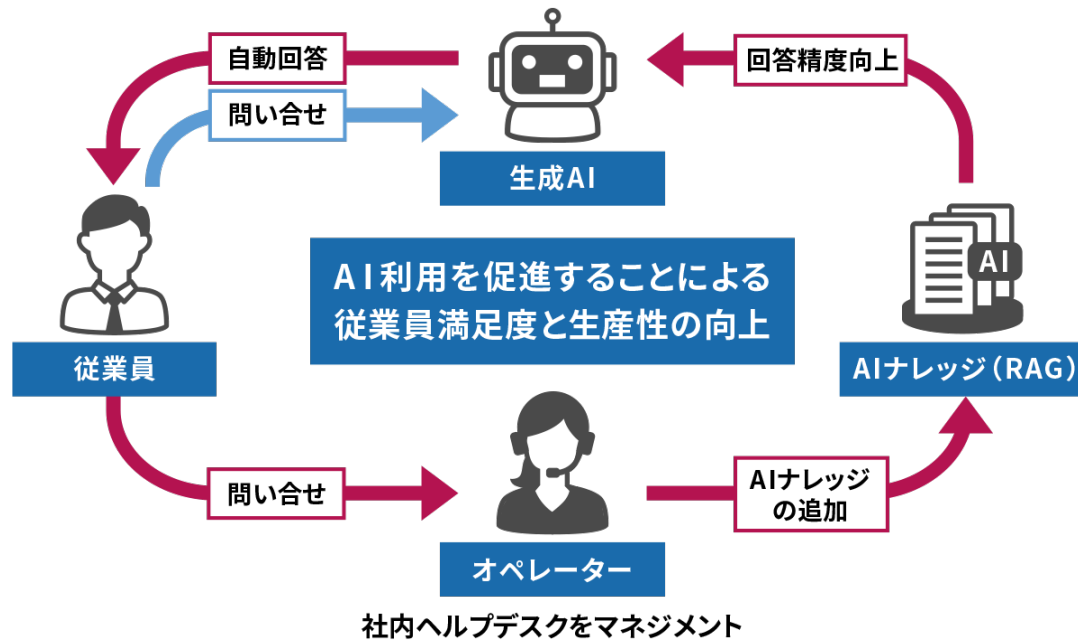
専門オペレータが電話でも対応。
AIでは難しい問い合わせをフォローし、社内ヘルプ全体をマネジメントします。

03

AIの回答精度を継続的に向上！



有人ヘルプデスクへの問い合わせをFAQにしてAIナレッジ化。生成AIのハルシネーションを防止します。



生成AIと有人オペレータで、社内ヘルプの課題をまとめて解決。継続的に改善していく体制に

従業員サポートサービス ReSM plus とは？

さらに **ReSM plus** なら!!

各社様に合わせて**豊富な作業オプション**もご用意!!

—— パスワードの初期化やアカウント作成といった**システム作業**を代行 ——

システム作業代行



PCキitting



IT資産管理



システム運用管理

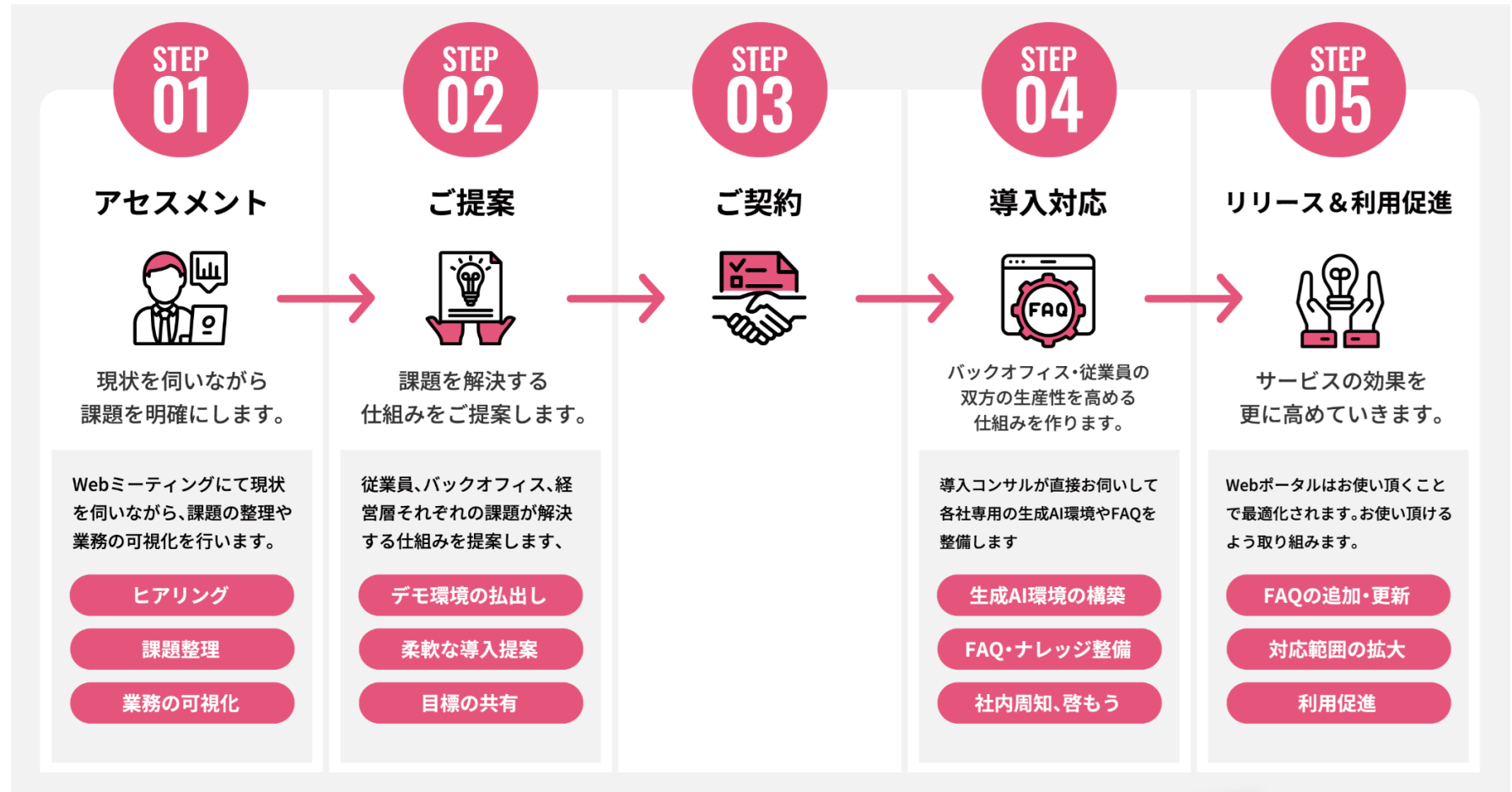


生成AIと有人対応のいいとこ取り！

	ReSM plus	一般的な 社内ヘルプデスクサービス	FAQシステム	チャットボット	派遣社員
対応領域 (IT・バックオフィス)	◎ IT・バックオフィス どちらにも対応可能	△ 専門領域が限られている サービスが多い	◎ IT・バックオフィス どちらにも対応可能	◎ IT・バックオフィス どちらにも対応可能	◎ IT・バックオフィス どちらにも対応可能
有人問い合わせ対応	◎ 有人オペレーター＋ Webポータル	○ 有人オペレーターのみ	✕ 対応不可	△ 答えられない質問には 有人対応が必要	○ 有人オペレーターのみ
生成AIによる セルフ解決	◎ 生成AIが回答 回答をナレッジとして追加、更新	✕ 無し	△ 社内での情報更新が高負荷 情報蓄積されないケースも	△ 継続的メンテナンス が必要	✕ 無し
従業員メリット	◎ 知りたい情報がいつでも すぐに得られる状態に	○ 対応時間内なら 情報をすぐに得られる	△ 情報蓄積されてなければ、 知りたい情報が得られない	△ 情報蓄積されてなければ、 知りたい情報が得られない	○ 業務時間内なら 情報をすぐに得られる
情シス部門メリット	◎ 社内ヘルプデスク業務の工数を 大幅に削減、本業に集中	◎ 社内ヘルプデスク業務の 工数を大幅に削減、本業に集中	△ 自社での 情報更新・運用が必要	△ 自社での 情報更新・運用が必要	◎ さまざまな融通が利く
コストメリット	○ 問い合わせ件数が減っていく 仕組みで最適なコストを維持	△ 問い合わせ件数課金で、 問い合わせ数が増えるとコスト増	○ 導入は低コストだが、費用 対効果を出すには運用が重要	○ 導入は低コストだが、費用 対効果を出すには運用が重要	△ スキル等のバラつきがあり、 しばらく成否を判断できない
サービス継続性	○ サービスなので、 安定的に利用できる	○ サービスなので、 安定的に利用できる	△ 安定利用できるが、 品質維持に手間がかかる	△ 安定利用できるが、 品質維持に手間がかかる	△ 交代によるスキルリセットが 発生しがち
ナレッジの蓄積	◎ 自社ナレッジとして蓄積 生成AIの回答精度も向上	△ ナレッジは業者側で管理	○ FAQとして蓄積できるが 手間がかかる	○ QAとして蓄積できるが 手間がかかる	△ 交代でナレッジの 消失が発生しがち

業務の整理からFAQ作成、社内の利用促進まで安心のサポート

貴社の業務整理を行ったうえで、サービス導入・運用の最適な仕組みを策定。効果的な運用で業務効率化を実現できます。



ケーススタディ①



象印マホービン株式会社様



属人化から脱却!!ReSMplusが実現した、特定スタッフに依存しないヘルプデスク体制

導入の背景

特定のスタッフに依存する属人的な体制から脱却したい

選定理由

わずか2ヶ月で安定した体制を構築できるから

導入サービス

FAQと有人対応を併用したヘルプデスクと、10種類の定期作業の代行

導入効果

問い合わせのうち8割がReSMplusだけで解決。属人的にもならないヘルプデスク体制を構築でき、社員の満足度も上がった

ケーススタディ②

太陽石油



太陽石油株式会社様

情シスへの電話が半減!!ReSMplus導入で、社員が自然と自己解決するようになったワケ

導入の背景

電話対応の工数肥大化と対応内容のバラツキを解決したかった

選定理由

問い合わせ対応の統一化とFAQの自動更新、両方を満たしてくれるから

導入サービス

散在していた情報をReSMplusで270件のFAQに集約

導入効果

社員が自己解決できるようになり、電話問い合わせは半減した

セキュリティについて

！ 生成AI（ServiceNow Now Assist）におけるデータセキュリティの概要

ユーザーデータの安全性を確保するように設計されています。主な特徴は以下の通りです。

■ ISMAP登録のプラットフォームでのご提供

「ReSM plus」の基盤となっている「ServiceNow」は、日本政府のセキュリティ評価・認定制度である ISMAPに登録されています。ISMAPとは、日本政府がクラウドサービスを調達する際のセキュリティ水準を確保し、円滑な導入を後押しするための制度です。

■ データの安全な送受信と処理

- ・ データは暗号化（TLS 1.2）されてServiceNowの専用データセンター（コンピューティングハブ）に送られます。
- ・ AIによる処理後、データはハブから削除され、保存やキャッシュはされません。
- ・ 他の顧客のデータと混ざることはありません。
- ・ 外部サービス（Azure OpenAIなど）を利用する場合も、データはServiceNowの管理下で処理されます。

■ アクセス権限の尊重

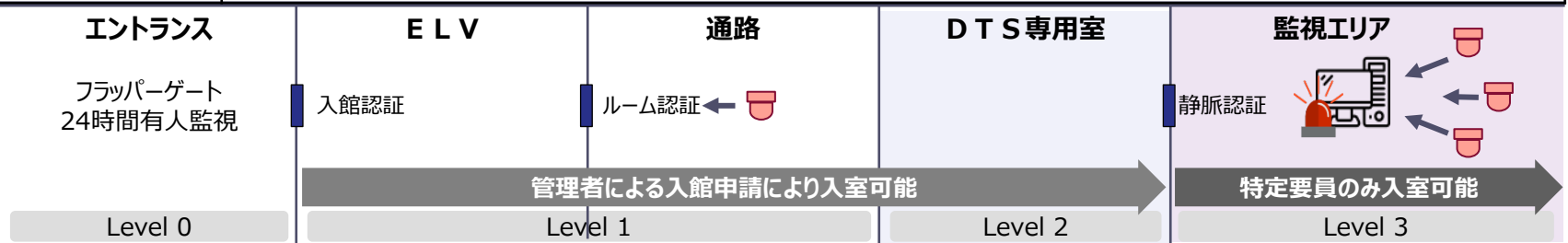
AIは、ユーザーがアクセスを許可されている情報のみを利用して応答を生成します。
例えば、AI検索ではユーザーが閲覧権限のない記事は表示されません。

* 詳細情報は下記リンクよりご覧いただけます。

<https://www.servicenow.com/docs/ja-JP/bundle/zurich-intelligent-experiences/page/administer/now-assist-admin/concept/user-data-usage-policy-now-assist.html>

コールセンター建物及びセキュリティ設備

耐震設備	● 合計63本のコンクリート杭が 岩盤に接合、震度6以上に耐えうる設計 ● 鉄骨柱、耐震壁。臨海副都心の防災基本計画に基づいた 高潮対策、液状化対策にも準拠
電源設備	● 電源設備 1,000KVA（総容量9,000KVA）のUPSにて供給（電力法定点検時でも無停電。） ⇒万が一の停電時に備え、1分以内に始動する非常用発電機（18時間連続運転可能）を完備 ⇒その1分間に備えたバッテリーも完備し、発電機が安定作動するまで完全バックアップ ● ビル給電 東京電力より「3スポットネットワーク給電（※）」による供給 （※）・・・人口高密度地域で用いられる高信頼受電方式。一回線が停電した場合、残り二回線の変圧器の過負荷設計量に応じた運転により供給を行うことが可能
セキュリティ	● 非接触型ICカード式セキュリティ管理システム による、エリア（部屋）単位での多段認証 ● 監視カメラによる不正侵入監視、ログ蓄積 ● 24時間常駐の警備員を建物入り口に配置 ● 監視エリアへは静脈認証での入室となり、承認されたメンバのみが登録 1年間のデータ保存 ・監視カメラデータ ・静脈認証データ



お時間を頂きありがとうございました。
お問い合わせは下記にてお願いいたします。

株式会社 **DTS**

プラットフォーム＆サービスセグメント
ITプラットフォームサービス事業本部
ReSM（リズム）担当
TEL（03）6914－5215

ReSMplus



https://www.resm.jp/service/it_supportdesk/

※本内容は予告なく変更することがあります。

※記載されている企業名及び製品名は、一般に各社の登録商標または商標です。