



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(デジタル活用)

オーティファイ株式会社

人と AI の総合力で実現する、スケーラブルなサポート体制構築への挑戦

オーティファイ株式会社は、AI を活用したソフトウェア品質保証基盤を提供する企業であり、自然言語によるテストステップ作成や AI によるシナリオ修正などを実現する新プロダクト「Autify Nexus」を展開している。カスタマーサポートチームは、チャットによる問い合わせ対応に加え、ヘルプセンターや AI ボットの活用を通じて、お客様が自ら課題を解決できる支援環境の整備を担っている。

同社では、「Autify Nexus」のリリースに伴い、高度な技術知識を要する問い合わせへの対応が求められるようになった。しかし、立ち上げ初期で蓄積ナレッジが十分ではなく、人員を増やさずに新製品のサポート体制構築と既存製品のサポート品質維持を両立しなければならなかった。こうした状況から、人員増に依存せず継続的に品質を維持できるスケーラブルなサポート基盤の確立が急務となっていた。

具体的には、Slack や問い合わせ対応時のスタンプ・タグ付与を起点に、AI が内容を整理・要約し、Notion へ蓄積するナレッジ蓄積の仕組みを構築した。これにより、個人の経験や都度対応に依存しがちな知識を再利用可能な形で共有し、新プロダクト立ち上げ初期に不足しがちな情報基盤を短期間で形成した。また、GitHub の PR 情報をもとに、ヘルプ記事の下書き作成からレビュー、多言語翻訳までを半自動化し、開発側の変更内容を迅速に顧客向けドキュメントへ反映できる体制を整備した。さらに、生成 AI エージェント「Intercom Fin」を早期に導入するとともに、回答内容を人が日次でモニタリングする「ガードレール運用」を組み合わせることで、回答精度と品質を継続的に向上させた。

その結果、AI エージェント導入後 1 か月で「Autify Nexus」に関する問い合わせの 50.7% を自己解決へ導き、その後も平均 47.7% という高い解決率を維持した。また、新規ヘルプ記事の作成時間を 60 分から 15 分へと 75% 削減し、3 か月間の記事リリース数を 15 件から 45 件へと 3 倍に拡大した。新製品のリリースに伴い問い合わせ件数が約 2 倍に増加した状況下においても、人員を増やすことなく高速かつ高品質なサポート体制を実現している。

AI に依存するのではなく、人がナレッジ共有と品質管理の要所を担いながら、AI の即時性と拡張性を最大限に引き出した点は高く評価できる。特に、新プロダクト立ち上げという変化の大きい環境下において、人と AI が相互に補完し合う運営モデルを確立し、スピード、拡張性、品質保証を高次元で両立した実践は、デジタル活用の優れた事例であり、特別賞(デジタル活用)と評価した。