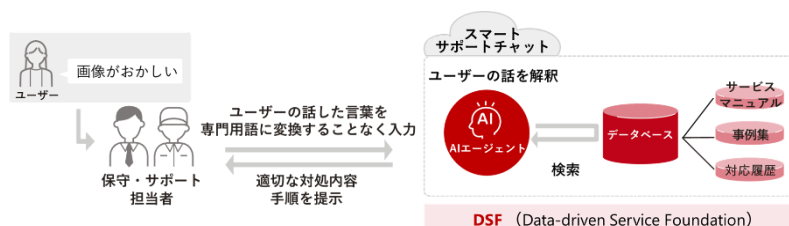


オフィス向け複合機の保守サービス業務向けに「スマートサポートチャット」を提供開始 豊富な現場ノウハウを活用した独自 AI エージェントが高品質な保守・サポートに貢献

キヤノンは、生成 AI を活用した、オフィス向け複合機の保守・サポート業務支援システムとして、「スマートサポートチャット」を開発しました。欧州・アジア・オセアニアの一部地域で提供を開始しており、米国・日本では 2026 年中の提供を予定しています。



「スマートサポートチャット」システム構成イメージ

キヤノンはこれまで、複合機本体の品質向上により故障頻度を抑制するとともに、設置や部品交換の作業改善を進めることで、コールセンターやサービスエンジニアといった保守・サポート現場で働く人々の業務効率化に取り組んできました。加えて、現場のさらなる生産性向上のためには、より効率的かつ質の高い保守・サポート対応を行える体制づくりが求められています。このたび提供を開始した「スマートサポートチャット」は、保守・サポート担当の PC やスマホに、ユーザーからの問い合わせ内容を入力すると、サービスマニュアルや現場対応のノウハウ、複合機の稼働状況などをシステムが統合的に分析し、トラブルの原因や適した処置方法を提示する業務支援システムです。ユーザーから問い合わせを受けるコールセンターの担当者や、その後要請を受けて現場に出動するサービスエンジニアが本システムを活用することによって迅速な対応が可能になり、複合機のさらなるダウンタイム短縮に貢献します。

■ 自社のノウハウを結集した実践的なデータベースと検索ロジックに基づく高精度な回答生成

紙詰まりや印刷画像の不良など、必要な専門知識の異なるさまざまな事象に対して、高精度な回答を生成する独自の AI エージェントを開発し、本システムに搭載しています。AI エージェントは、生成 AI 技術を活用することにより、「画像がおかしい」など、ユーザーの話した言葉を専門用語に変換することなく入力するだけで、問い合わせ内容の意味を理解します。そして、回答を生成する際には、キヤノンがこれまで蓄積してきた約 12 万件以上のサービスマニュアルや事例集に加え、実際の対応履歴などを統合した膨大なデータベースから、情報を検索します。複合機に精通した社内の開発チームがこれらのデータを分析し、適切な処置方法へ導くロジックを組み込んでいるため、トラブルと直接関連のないように見える情報でも、関連する専門用語と紐づけてデータベースから引き出します。これにより、適した対処方法を判断し、提示することができます。本システムは、複合機などプリンターの稼働情報を収集し、その情報を元に保守・サポート業務を効率化する各種サービスを提供するキヤノンのサービス基盤 DSF（Data-driven Service Foundation）上に構築されています。

■ サービスエンジニアの出動回数削減に寄与するリモート連携機能

本システムから、稼働中の複合機の操作画面にリモートアクセスして操作することや、部品・消耗品の状態などの情報をリアルタイムで確認することも可能です。本システムやこれらの連携機能により、複合機が実際に使用されている現場へのサービスエンジニアの出動回数を年間約 5% 削減※することが見込まれます。さらに 2028 年には、複合機本体のさらなる品質向上に加えて本システムに活用するデータの拡充により、約 20% まで削減することを目指します。

キヤノンは、今後も多様な AI の開発・運用を進め、保守・サービスのみならず、幅広い業務分野で AI を活用したソリューションを提供します。

※「スマートサポートチャット」導入対象地域のキヤノングループ内における 2024 年サービスエンジニアの出動回数実績を元にした試算。（キヤノン調べ）