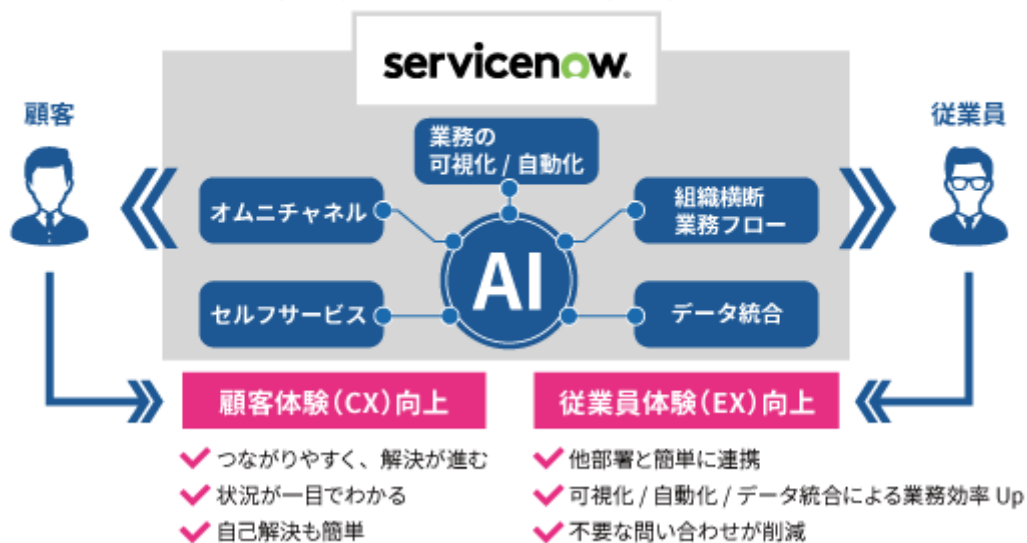


エクシオ・デジタルソリューションズ、CSM システムに AI を搭載した 新しいソリューション「CSM QuickPack with AI」をリリース

エクシオグループ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：梶村啓吾）のグループ会社でシステムソリューション事業を展開する、エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：前田幸一）は、弊社独自の ServiceNow 導入サービス「CSM QuickPack」に AI を搭載した新しいソリューション「CSM QuickPack with AI」をリリースすることをお知らせします。

■AI 搭載でさらに進化した「CSM QuickPack with AI」

**ServiceNow カスタマーサービス管理(CSM)は
顧客体験(CX)と従業員体験(EX)を向上させる**



「CSM QuickPack with AI」では、最短 1 か月の導入期間はそのままに、ニーズと効果の高い AI 機能を新たに搭載。顧客満足度と従業員の生産性をより向上させることができるようになりました。また、弊社の多数の導入実績に基づいた“テンプレート化された導入プロセス”の実行によって、引き続き「ワンプライスの明瞭な価格設定」かつ「最短 1 か月～短期間でのご提供が可能」となっています。

■搭載された主な AI 機能のご紹介

・ AI Search

顧客がポータルから質問を検索すると、検索された内容をもとに AI がナレッジ情報から最適な回答を生成します。顧客が解決策を見つける手間が減るため“自己解決率が向上”し“顧客満足度の上昇”につながります。

・ ケースの要約、ケースの解決メモを生成

ワンクリックで問い合わせ内容の要約と解決メモ（回答案）を生成。問い合わせ内容の確認と回答の作成を AI がサポートすることで、受付担当者の“問い合わせの対応時間を削減”できます。

- ・ナレッジ記事の生成、ナレッジコンテンツの推奨事項

AI が問い合わせ内容からナレッジ記事を生成、さらに内容の修正案も AI が提案することで、“従業員の作業効率化”と“顧客満足度の向上”に繋がります。

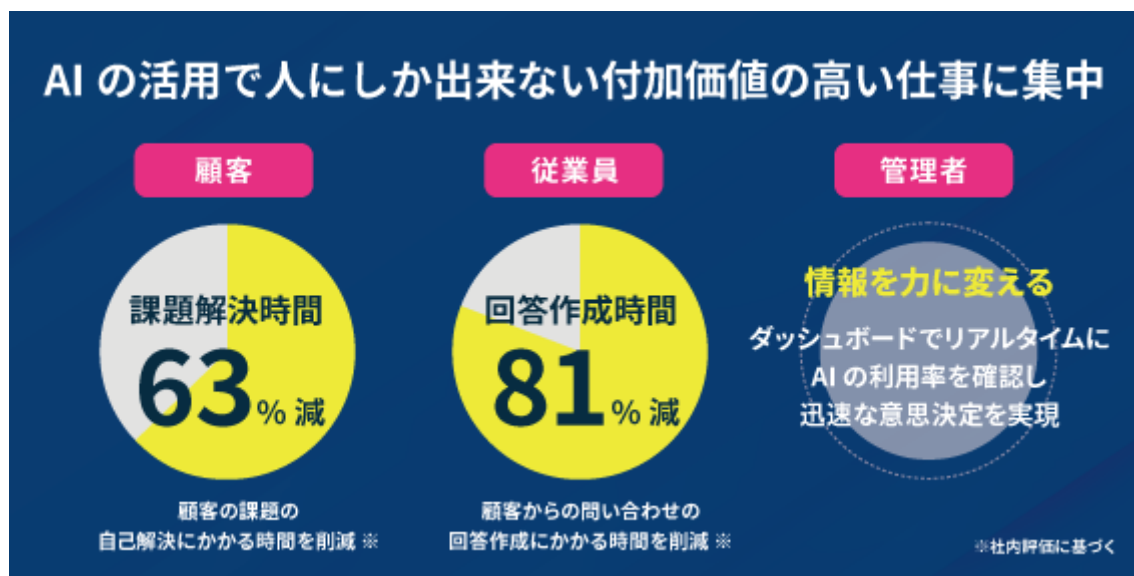
- ・NowAssist アナリティクス

ダッシュボードを通じて利用状況や導入効果をリアルタイムでグラフィカルに表示できるので、管理者は業務改善に向けた“迅速な意思決定”に役立てることができます。

- ・NowAssist パネル

受付担当者と管理者は、ボタン操作でも対話形式でも AI を使用可能。ワンプラットフォームで AI によるサポートを受けられるため“生産性が向上”します

「CSM QuickPack with AI」は他にも厳選された機能を搭載し、顧客満足度を高めるとともに、社内の業務生産性を向上させるアプローチが可能となっています。



- ・サービスの詳細は資料をご覧ください。

https://solution.exeo-digitalsolutions.co.jp/form/shiryo_csm_quickpack_with_ai

- ・ServiceNow について

<https://www.exeo-digitalsolutions.co.jp/dx-solutions/package-servicenow/>

■World Forum Tokyo 2025（2025/10/22(水)～23(木)）に出展します。

当日は「CSM QuickPack with AI」も展示しておりますので、ぜひ弊社ブースにお立ち寄りください。

[ServiceNow 最大のイベント「World Forum Tokyo 2025」ブース出展のお知らせ - エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社](#)

【本件に関するお問い合わせ先】

エクシオグループ株式会社 コーポレート・コミュニケーション室 広報担当
TEL : 03-5778-1075 E-mail : contact@en2.exeo.co.jp