

※共同プレスリリースのため、重複して配信される場合がございますが、何卒ご容赦ください。

## プレスリリース

報道関係者各位

2025年6月2日

ジャパンシステム株式会社

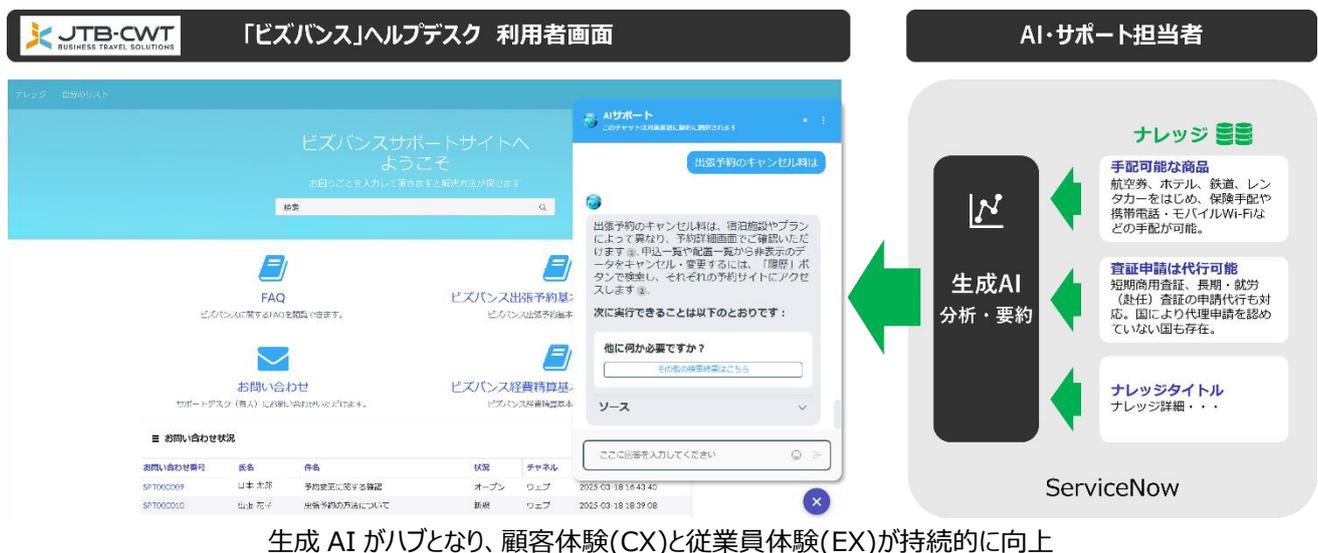
ServiceNow Japan 合同会社

# 生成 AI 搭載、次世代ヘルプデスクを JTB-CWT の「ビズバンス」に構築

ServiceNow の CRM と最新 AI 機能を 1.5 ヶ月で稼働、  
顧客体験(CX)と従業員体験(EX)を同時向上

ジャパンシステム株式会社(以下、ジャパンシステム)、および ServiceNow Japan 合同会社(以下、ServiceNow Japan)は、株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ(以下、JTB-CWT)が提供する出張管理・経費精算システム「ビズバンス」シリーズにおいて、ServiceNow AI Platform 上で ServiceNow の CRM ソリューションおよび最新の AI 機能を活用した問い合わせポータルサイト(以下、本ポータル)を 1.5 ヶ月で構築、2025 年 5 月 1 日より稼働し、サービス提供を開始したことをお知らせします。

本ポータルは、ServiceNow の「カスタマーサービス管理(CSM)」における最新 AI 機能を導入した先進的な事例であり、顧客体験(CX)と従業員体験(EX)の向上を同時に実現する、次世代カスタマーサポート基盤です。



### 背景にある顧客・従業員の課題

「ビズバンス(Bizvance)」は、JTB-CWT が提供する、出張管理・経費精算業務を効率化する法人向けの統合ソリューションで、国内で 1,800 社以上の導入実績があります。今回の導入は、高い実績を誇るビズバンスをさらに強化する目的で取り組まれたものです。

JTB-CWT では、問い合わせ窓口が営業、部門ごとに分散し、対応の品質やスピードにばらつきがあること、また既存のサポートサイトでの顧客サポートがマニュアルやシナリオ型チャットボットに限定されており自己解決が難しいといった、顧客側の利便性に課題を抱えていました。一方で、サポート業務に従事する従業員側では、顧客対応履歴が Excelなどで管理されており、情報の一元化や業務知識の再利用・標準化が進まず、業務工数の増大や属人化を招いていました。さらに、定型的な問い合わせも人手による対応に依存し、自動化が難しく、対応件数に比例して人的負荷が高まる構造となっていました。こうした顧客・従業員にまたがる課題に対し、利便性と効率性を両立する新たな仕組みの導入が求められていました。

JTB-CWT は、これらの課題を解消するため、ServiceNow Japan の提案を受け、同社のクラウドプラットフォーム「ServiceNow AI Platform」を基盤とした専用ポータル構築を決定しました。さらに、具体的なシステム設計・構築については、ジャパンシステムが受注し、1.5ヶ月で構築、このたび公開に至りました。

### 次世代ヘルプデスクによって目指す効果創出

本ポータルは、従来の電話やメールによる問い合わせ窓口とその対応を集約し、顧客体験(CX)と従業員体験(EX)の双方を向上させることを目的としています。利用者は、AIを活用したナレッジ検索やチャットボットにより、窓口へ問い合わせをせずに迅速な自己解決が可能となり、利便性が大きく向上します。一方、従業員は、過去に類似の対応をした業務や定型的な対応の負担が軽減され、本来注力すべき業務に集中できる環境が整います。これにより、従業員の業務が効率化され、さらなる顧客満足度の向上に寄与します。さらに、サービスレベルの可視化とプロセス改善の仕組みによって、継続的な改善を加速することが可能となります。

### 各社より本プレスリリースに向けたコメント

#### 株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ 営業企画部長 若槻 武彦 氏

顧客満足度および顧客実感価値を向上させるための重要なタッチポイントであるカスタマーサポート機能の拡充に際し、これまでのヒューマンタッチなサービスに加え、生成 AI などの活用による利便性向上および顧客・従業員体験価値の実現が可能な最新の IT 開発プラットフォームの導入を検討しておりました。

ServiceNow 様の ServiceNow AI Platform は、当社が実現したい機能をすべて備えていたこと、かつ、短期間での導入を実現できることが選定のポイントとなりました。

構築に際しては、ジャパンシステム様の豊富な導入経験に基づく的確なコンサルティングならびに柔軟なサポートを提供いただき、当社が思い描いていたおりのサポートサイトを 1.5ヶ月という短期間で構築していただきました。

今後は、ServiceNow 様、ジャパンシステム様とともにサポートサイトの枠にとどまることなく、出張手配業務に関する顧客とのコミュニケーションツールとしての導入を目指していく予定です。

#### ジャパンシステム株式会社 執行役 兼 ServiceNow 事業本部長 中峯 孝範

生成 AI を実装した顧客向けシステムという新たな取り組みを、お客様、そして ServiceNow 様と共に発表できることを、大変光栄に存じます。本ポータルは、JTB-CWT 様の主要ソリューションである「ビズバンス」シリーズにおいて、単なる業務効率化にとどまらず、顧客体験の質的向上を同時に実現する“次世代基盤”として、ServiceNow の最新 AI 機能をはじめとする先進技術を最大限に活用し、構築したものです。今後も本システムは、段階的な拡張を予定しており、さらなる利便性と付加価値の提供を目指してまいります。私たちは引き続き、ServiceNow の専門組織として進化を重ねながら、お客様のビジネスを支える最前線に立ち、その可能性をともに切り拓いてまいります。

**ServiceNow Japan 合同会社 常務執行役員 グローバル・パートナーシップ&チャネル Japan 統括 渡部 洋史**

ServiceNow AI Platform を基盤に ServiceNow の CRM ソリューションおよび最新 AI 機能を活用して構築された「BizBans」の問い合わせポータルが稼働したことを大変うれしく存じます。JTB-CWT 様が多数の法人向けに提供されてきた実績ある出張手配サービスに、ServiceNow のプラットフォーム、CRM、そして AI を活用いただくことで、従業員の方々はより付加価値のある業務に集中することで従業員体験を向上し、出張手配サービスを利用する法人のお客様もより迅速で効率的なサービスを楽しむことで顧客体験が強化されます。JTB-CWT 様が今後もさらに進化したサービスを実現できるよう、ジャパンシステム様とともに引き続き支援してまいります。

以上

**■会社概要****株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ** <https://www.jtb-cwt.com/>

代表者 : 原田 雅裕

本社 : 〒135-0061 東京都江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲キャナルフロント

設立 : 2000 年 8 月

事業内容 : BTM(Business Travel Management)事業、法人向け IT ソリューション事業

**ジャパンシステム株式会社** <https://www.japan-systems.co.jp/>

代表者 : 代表執行役社長 斎藤 英明

本社 : 〒151-8404 東京都渋谷区代々木 1-22-1 JRE 代々木一丁目ビル

設立 : 2020 年 7 月(創立 1969 年 6 月)

事業内容 : 業務アプリケーション・ソフトウェア開発/インフラ導入・構築サービス、他

**ServiceNow Japan 合同会社** <https://www.servicenow.co.jp>

代表者 : 鈴木 正敏

本社 : 〒107-0052 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル 15 階/35 階

設立 : 2013 年 9 月

事業内容 : クラウドを基盤とした法人向けソフトウェアソリューションの提供およびマーケティング

© 2025 ServiceNow, Inc.無断転載を禁じます。ServiceNow、ServiceNow ロゴ、Now、およびその他の ServiceNow マークは、米国およびその他の国々における ServiceNow, Inc.の商標および/または登録商標です。その他の会社名、製品名、ロゴは、関連する各社の商標である場合があります。

**各種お問合せ先****「BizBans」に関するお問い合わせ先**

株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ

報道関係の方から : 経営企画部 Tel : 03-5548-8284

一般のお客様、企業様から : 営業企画部 Tel : 03-5548-8346

**本ポータル・サービス構築に関するお問い合わせ先**

ジャパンシステム株式会社 ServiceNow 事業本部 営業部

Tel : 03-5309-0403 / Email : [servicenow-info@japan-systems.co.jp](mailto:servicenow-info@japan-systems.co.jp)

**ServiceNow に関する一般のお問い合わせ先**

ServiceNow Japan 合同会社

Tel: 03-4572-9200(代表)

お問い合わせフォーム: <https://www.servicenow.com/jp/contact-us.html>

**本プレスリリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先**

ジャパンシステム株式会社 経営戦略室 広報担当

Tel : 03-5309-0385 / E-mail : [media@japan-systems.co.jp](mailto:media@japan-systems.co.jp)

ServiceNow Japan 合同会社 広報 白井

E-mail: [makoto.shirai@servicenow.com](mailto:makoto.shirai@servicenow.com)

ServiceNow Japan 合同会社 PR 代理店 共同ピーアール株式会社

担当/Tel: 児玉(070-4303-7256)、田村(070-4303-7254)、松山(090-1693-3250)

E-mail: [servicenow-pr@kyodo-pr.co.jp](mailto:servicenow-pr@kyodo-pr.co.jp)