

2026 年 10 月 7 日

株式会社日立社会情報サービス

## AIを活用し、ITシステム運用における人材不足・運用コスト・属人化の課題解決を支援

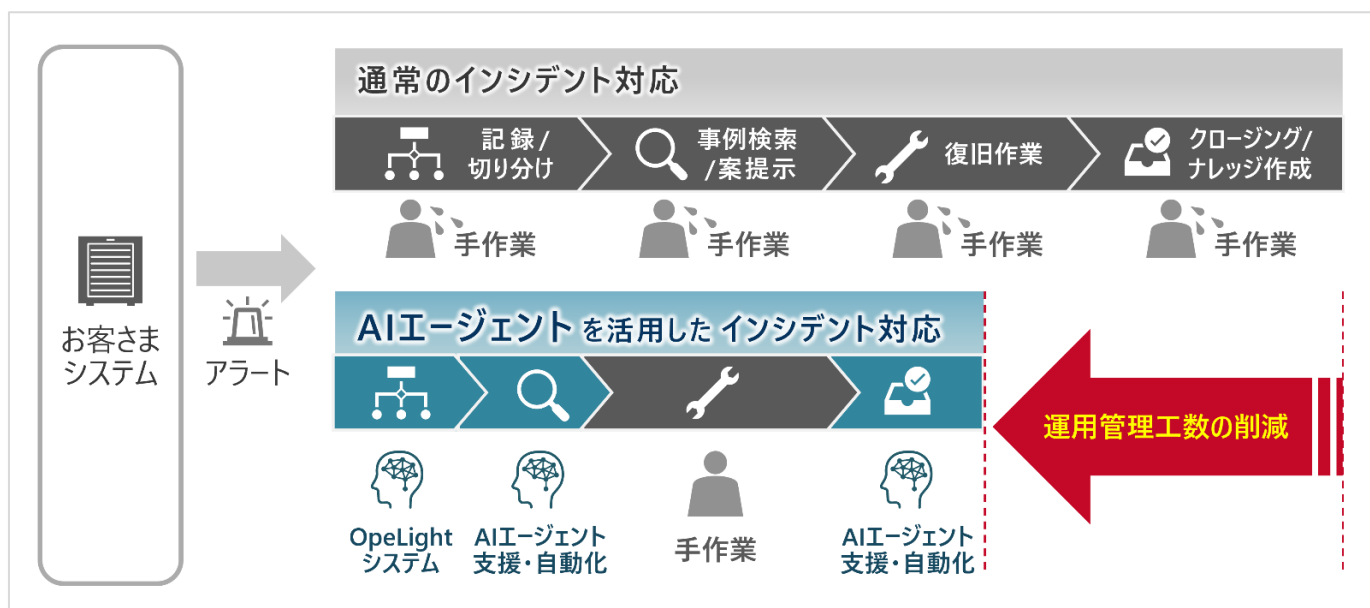
～ServiceNow（R）ベースの運用管理基盤に AI エージェント機能を追加し、運用工数を約 60％削減\*～

\*本機能を含む「OpeLight システム」を導入することで、実機作業を除くインシデント対応業務の運用工数を未適用時と比較した場合の実績値

株式会社日立社会情報サービス（代表取締役 取締役社長：市川 博丈／以下、当社）は、運用業務をトータルサポートする「OpeLight サービス」を構成する運用管理基盤「OpeLight システム」（ServiceNow（R）をベースとした SaaS 型運用管理システム）に、AI エージェントを活用した運用支援機能を追加し、提供を開始しました。

近年、IT システム運用の現場では、人材不足の深刻化に加え、問い合わせ対応や運用保守業務の高度化・複雑化による負担の増大、運用コストの上昇が大きな課題となっています。また、担当者個人の経験や知識に依存した運用が、対応品質のばらつきやナレッジ継承の課題を生み、持続的な運用体制の確立を難しくしています。

こうした課題の解決に向け、当社が IT システム運用の現場で培ってきた運用プロセス、対応手順、インシデント事例などのノウハウと AI 技術を組み合わせ、「OpeLight システム」へ AI エージェント機能を追加しました。本機能により、運用業務の効率化、運用コストの削減、ナレッジ活用による対応品質の均質化を支援し、安定したシステム運営と生産性向上が可能となります。さらに、運用担当者による確認・承認や対応履歴の管理にも対応し、安心して AI を活用できる運用環境を実現します。



「OpeLight システム」AI エージェント機能適用による工数削減イメージ

## 「Opelight システム」AI エージェント機能の特長

本機能は、AI エージェントによる業務支援、ナレッジの自動生成を通じて、IT システム運用業務の効率化と対応品質の均質化を支援します。

### 1. IT システム運用業務の効率化による人的負担の軽減

インシデントや問い合わせの受付・記録、一次切り分け、類似事例検索、対応案の提示、一次回答、ナレッジドラフト作成などを AI エージェント機能が自律的に実行します。

これにより、運用担当者は情報収集や定型的な文書作成にかかる負担を軽減し、原因分析、再発防止策の検討、さらに運用サービスの分析や意思決定など、より高度な業務に注力できます。

### 2. ナレッジ活用による対応品質の均質化

AI エージェント機能が過去事例や蓄積されたナレッジを活用し、対応案の作成や類似事例の提示を支援します。また、インシデント対応履歴から解決方法を自動でナレッジ化し、運用業務を自律的に改善します。これにより、運用担当者ごとの対応品質のばらつきを抑え、組織全体でのナレッジ共有と活用を促進します。

## 導入効果

当社の IT システム運用案件における検証では、本機能を含む Opelight システムを導入することで、実機作業を除くインシデント対応業務の運用工数を、未適用時と比較して約 60% 削減できることを実証しました。

## 今後の展望

当社は今後も「Opelight システム」の機能強化を進め、AI を活用した運用作業の自動化と高度化を推進します。システム障害の原因分析やセキュリティ影響調査、各種報告書作成などの調査・分析業務への AI 活用を拡大し、IT システム運用のさらなる効率化と品質向上に貢献していきます。

## 関連リンク

[Opelight サービス](#)（当社 Web サイトへ）

## 他社商標について

ServiceNow は、ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

## お問い合わせ

株式会社日立社会情報サービス コミュニケーション戦略部 広報グループ

〒140-0013 東京都品川区南大井 6 丁目 26 番 3 号 大森ベルポート D 館 17 階

[問い合わせフォーム](#)

-----  
このニュースリリース記載の情報（製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL など）は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。  
-----