

2025 年 7 月 7 日

報道関係各位

GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社

**精度 97%の AI チャットが業務効率化・顧客体験を向上
電子契約「GMO サイン」のカスタマーサポートが
(公社) IT 協会の「カスタマーサポート表彰制度」で奨励賞を受賞
～人手不足時代の課題解決に向けた AI 活用事例を評価～**

GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社（代表取締役社長：青山 満、以下「GMO グローバルサイン・HD」）は、公益社団法人 企業情報化協会（会長：山内 雅喜、以下「IT 協会」）が主催する「2025 年度（第 26 期）カスタマーサポート表彰制度」において、当社が開発提供する電子契約サービス「電子印鑑 GMO サイン」（以下「GMO サイン」）のカスタマーサポートが「奨励賞」を受賞したことをお知らせいたします。自社でチューニングした AI チャットボットを活用し、精度 97%^(※1) の高品質な回答を 24 時間 365 日体制で維持できるようになったこと等、AI 活用による業務効率化・顧客体験の向上の取り組みを評価されました。主催団体や表彰制度、受賞理由の概要は下記をご参照ください。

GMO グローバルサイン・HD は、本受賞を機に、一層の業務効率化と顧客体験の向上に励む方針です。

**精度97%のAIチャットが業務効率化・顧客体験を向上
(公社)IT協会の「カスタマーサポート表彰制度」奨励賞を受賞**



電子印鑑なら
GMOサイン



(※1) 週平均のチャットによる総お問い合わせ件数 452.25 件/週に対し、AI による無人回答のみで対応が完了した件数が 441 件/週であったことから $441 \div 452.25 \times 100 = 97.512\ldots$ により精度 97%以上と算出。2025 年 4 月調査。

【公益社団法人 企業情報化協会（IT 協会）とは】（URL : <https://jiit.or.jp/>）

IT 協会は、企業における情報技術の活用に関する調査研究を推進し、情報の共有・交流の深化を促進することで、日本の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的として設立された、非営利活動に取り組む公益社団法人です。1981 年の創設以来、以下のような公益活動に取り組んでいます。

■主な事業内容

- 企業の情報化に関する研究および開発
- 企業の情報化に関する普及、研修および指導
- 企業の情報化に関する内外の情報・資料の調査、収集、分析および提供並びに出版
- 企業の情報化に関する内外諸機関との交流
- 前項に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業

【「カスタマーサポート表彰制度」とは】（URL：<https://jiit.or.jp/awards/cs/>）

「カスタマーサポート表彰制度」とは、その前身となる「優秀コンタクトセンター表彰制度」を開始した1998年以来、30年近くにわたり、IT協会が日本の産業界ならびに行政機関等の顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定した表彰制度です。

さらに、昨今の顧客接点の多様化や、それに伴うカスタマーサポート領域における情勢・環境の変化を背景に、当領域の一層の強化・充実を目的とし、本表彰制度の審査領域・基準・方法を変更し、新たに「カスタマーサポート表彰制度」として2014年度より再スタートいたしました。本表彰制度は、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における企業の顧客戦略の充実と、それに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

【「GMOサイン」のカスタマーサポート活動の受賞理由（概要）】

クラウド型電子契約サービス「電子印鑑 GMOサイン」の年間数万件にのぼるユーザーの問い合わせ対応を担っています。サービス契約者や契約相手方のお客様等からの問い合わせ内容は多岐にわたり、コロナ禍以来、業務が急拡大したことにより、電話および有人チャットで行っていた問い合わせ件数が急増したことから、より効率的にお客様の期待に応える仕組みを構築したいと考え、AIチャットボットやIVR（自動音声応答システム）導入で業務効率化を図りつつ、社員の対応業務の幅を広げ、顧客体験の価値向上を目指す取り組みを開始しました。

結果、AIチャットボットの導入では、チューニングとAIエンジンの変更により精度97%の回答を維持した状態で、チャットボットによる24時間365日体制でのサービス提供が可能となりました。さらに、IVR導入によるお問い合わせ件数自体の削減や、お知らせ告知スキームの見直しによる告知掲載の高速化、ヘルプページのビュー数向上等、IT活用により業務を効率化するとともに、『お客様のために何ができるかを自ら考え行動する組織文化』が醸成されつつあることが評価され、受賞に至りました。

【事業責任者のコメント】

■GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社 GMOサイン事業部 部長 牛島 直紀



この度、当社のカスタマーサポートへの取り組みについてご評価いただき、大変光栄です。電子契約のように初めて利用される方が多い新しいサービスにおいては、お客様のサービス活用のためにカスタマーサポートが極めて重要な役割を果たします。この観点から、当社では、サービス開始当初より、カスタマーサポートの強化を進めてまいりました。

今回評価いただいたカスタマーサポート業務におけるAI活用は、均一化された高品質のサポートを時間の制約なく提供することを可能にするものです。今回の受賞を励みに、誰もが安心してDXによる利益を享受できる社会の実現のために、引き続き邁進してまいります。

【「GMOサイン」について】（URL：<https://www.gmosign.com/>）

「GMOサイン」は、契約の締結から管理までをワンストップで行えるクラウド型の電子契約サービスです。2015年の提供開始以来、日本の電子署名市場の黎明期からお客様の契約締結にかかる手間や時間を削減し、印紙税や印刷・郵送費、保管料等のコストを大幅に削減し、業務効率化をサポートし続けています。

電子帳簿保存法や建設業法などの各種法令に加え、国内外の第三者機関によるセキュリティ認証の取得により、高い安全性を評価されているほか、SMS本人確認機能や他の業務サービス・基幹システムとの連携に加え、導入時の支援サービスや、誰もがご利用いただける電話サポート窓口の設置等、サポート体制も充実しています。

10周年を迎える2025年現在、高機能でコストパフォーマンスに優れた信頼性の高いサービスとして、上場企業の75%（※2）に「GMOサイン」をご利用いただいています。

（※2）2025年5月末時点「GMOサイン」利用企業数2,984社と2025年6月11日時点日本証券取引所の公式サイトで公表中の上場企業数3,953社（出所：<https://www.jpx.co.jp/listing/co/index.html>）から算出

75%の上場企業が利用		
法令・セキュリティも安心	サポート体制も充実	SMS本人確認機能や各種サービス連携に対応
 法令 - 電子署名法 - 電子帳簿保存法 - 建設業法等	 セキュリティ - ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 27017 - SOC2 Type2 - ISMAP等	    
 導入支援サービス	 電話サポート窓口の設置	

【GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社について】

GMOグローバルサイン・HDは、インターネットやデジタル取引における「安全」と「信頼」を提供するITセキュリティ企業です。

日本発の最上位認証局（※3）「GlobalSign」を運営し、世界11か国の拠点から各国の政府機関や企業に電子認証や電子署名の技術を提供しています。国内では、これらの技術を活用した「電子印鑑GMOサイン」を350万社以上（※4）の企業や自治体に提供し、安全な社会インフラを支えています。

今後は、AI、IoT、ブロックチェーンといった先進技術に加え、量子コンピュータ時代にも対応可能な認証技術を開発・提供することで、より安全で使いやすいサービスをグローバルに展開していく予定です。「信頼できる認証」と「高いコストパフォーマンス」を両立させ、デジタル社会の成長を支える存在を目指します。

あらゆるインターネットサービスへ電子証明書を提供



(※3) 自社調べ

(※4) 2023 年 11 月末時点。自社調べ

以上

【サービスに関するお問い合わせ先】

●GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社

「電子印鑑 GMO サイン」運営事務局

TEL : 03-6415-7444

お問い合わせフォーム : <https://www.gmosign.com/form/>

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社

社長室 広報担当 大月・遠藤

TEL : 03-6415-6100

お問い合わせ : <https://form.gmogshd.com/contact/pr/>

●GMO インターネットグループ株式会社

グループ広報部 PR チーム 西崎

TEL : 03-5456-2695

お問い合わせ : <https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

【GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社】(URL : <https://www.gmogshd.com/>)

会 社 名	GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 3788)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 青山 満
事 業 内 容	■電子認証・印鑑事業 ■クラウドインフラ事業 ■DX 事業
資 本 金	9 億 1,690 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://www.gmo.jp/>)

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社(グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業

資 本 金	50 億円
-------	-------

※記載されている会社名、製品名は、各社の商標、もしくは登録商標です。
Copyright (C) 2025 GMO GlobalSign Holdings K.K. All Rights Reserved.