

AIMS認証とサポートGAIチャット実践 から見た運用者の未来

2026年6月22日

ユニアデックス株式会社

GASSAI 技術戦略本部 サービス開発二部 一室

熊川 雄祐

同じ未来を想うことから。



本講演のねらい ～ サポートGAIチャット × AIMSで描く運用者の未来 ～

対象: 人材不足・業務の高度化に直面する サポート運用担当者／管理者

① 社内アプリ「サポートGAIチャット」

社内で開発・運用しているアプリケーションの実践事例



② AIMS(ISO/IEC 42001)

AIマネジメントの考え方



AIを「使う」から「マネジメントする」へ

AIは“道具”ではなく“任せる相手”に、担当者は“AIの監督者”に



AIと人間の“線引き”を、どこに設定するのか？

アジェンダ

- 会社紹介
- 社内アプリケーション「サポートGAIチャット」 について
- AIMS ISO/IEC 42001認証 について
- AIMS 導入による運用の変化
- 今後の展望

自己紹介

熊川 雄祐

yusuke.kumagawa@uniadex.co.jp

ユニアドックス株式会社

GASSAI技術戦略本部 サービス開発二部 一室



主業務：

社内ITサービスの開発・運用・保守

新技術調査・検証、データ分析

会社概要

お客さまのビジネス課題の解決に向けて伴走し、
次世代ICTインフラ・デジタル活用を全体最適化するパートナー

社名	ユニアデックス株式会社 (UNIADEX, Ltd.)
代表者	代表取締役社長 田中 建 (たなか けん)
住所/TEL	〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1 03-5546-4900 (大代表)
設立	1997年3月4日
資本金	7億5,000万円
従業員数	2,699名(2024年4月1日現在)
売上高	1,504億円 (2024年3月期)

ユニアデックスの主な事業

マルチクラウドの駆使



■調和と最適化

Microsoft Azure、AWS、Google Cloudなどのメガクラウド、独自クラウドのU-Cloud IaaS、さらにオンプレミスと調和させつつ、お客さまのICTインフラを最適化します。



■セキュリティ課題の解決

クラウドサービスならではの利用の不透明さ、データ流通の変化、アカウント制限etc...
クラウドファースト時代のセキュリティ課題を包括的に解決します。

サーバー/ネットワーク/ストレージ



■次世代ネットワークの提供

つくり、守り、最適化する。従来のオンプレミス構築もユニアデックスのカバー領域です。安定性、拡張性、将来性、運用性、トラブル対応に優れた次世代ネットワークを提供します。

マネージドサービス「GASSAI」



■複雑につながる未来のためのマネージドサービス

「システムに何が起るか」を知り尽くし、BIPROGYグループのノウハウが“一切適切”詰まったマネージドサービス。身軽で賢いICT管理を実現します。



OT (Operational Technology) インフラ対応



■いま狙われている製造現場におけるセキュリティを守る

OT領域において、適切なネットワーク管理とセキュリティ対策を実施し、工場の安定的な運営と競争力の維持を支援します。

コミュニケーション環境構築



■より働きやすく、より効率的に

Boxを軸に、Cisco Webex、Zoom、LINE WORKS、Microsoft Teams、Polyを駆使して、“つながる”を“つくる”を実現します。

主なお客様と提供フロー

幅広い業種業態のお客さまのご要望にお応えし、コンサルティングから運用・保守まで一気通貫で支援します。



社内アプリケーション「サポートGAIチャット」について

ITサポート（問合せ対応・障害対応）の課題

よくある課題

- ・ベテランの退職後、後継者がいない
- ・その製品について知っている人がいない
- ・属人化したノウハウが共有できていない
- ・手順書は古く、更新されずに放置

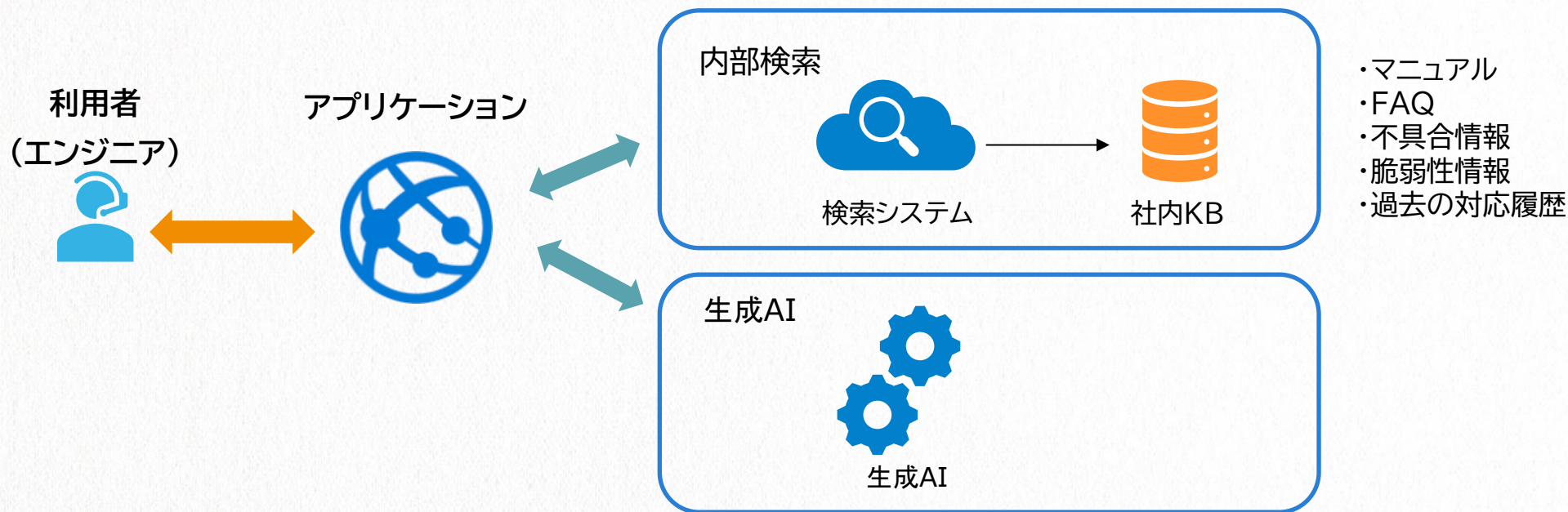
仮説：**人工知能（AI）**に

ベテランの知見を託せないか？

→社内アプリケーション「サポートGAIチャット」の開発

サポートGAIチャットの全体像

ITサポートに必要な情報(マニュアル、FAQ、ベンダー不具合情報・脆弱性情報、過去の対応履歴など)を検索させて、解決策を生成するRAG(検索拡張生成)のアプリケーションを開発



サポートGAIチャットの開発・運用で直面した課題

① リスク管理

- ・ 機密・個人情報の入力による漏洩リスク
- ・ 野良利用(シャドーAI)の懸念
- ・ ハルシネーションによる業務事故リスク

② 透明性・安全性

- ・ 回答の根拠(出典)を示せない
- ・ なぜその回答かを、説明できない(説明責任)
- ・ 承認・監査の証跡が残らない
- ・ 責任の所在が不明確

③ 継続的改善

- ・ ナレッジの陳腐化により古い回答が出る
- ・ 品質を測る基準がなく、場当たりの
- ・ 効果測定・改善サイクルが回らない



個別ツールの工夫では解決できない —— 組織として“AIを治める仕組み”が必要
だからこそ、AIMS(ISO/IEC 42001)認証取得が必要に

AIMS ISO/IEC 42001認証 について

AIMS認証とは

～ AIマネジメントシステム（ISO/IEC 42001）の国際規格～

組織がAIを安全・安心に活用するための、 世界初の「AIマネジメントシステム(AIMS)」国際規格

AIの開発・提供・利用を適切に管理し、社会的な信頼を確保するための“共通の物差し”

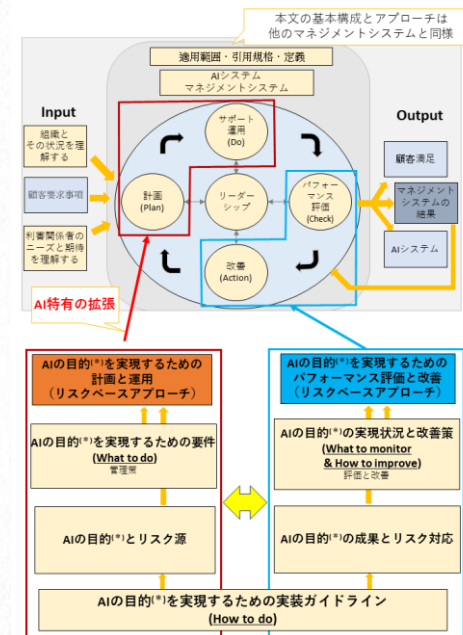
■ 特長

AIMSでは、以下2点の**リスクベースアプローチ**でリスクを評価して対策を講じている

- ・ **情報セキュリティリスク** — AIシステムおよび関連情報資産のリスクを評価・対策
- ・ **AI固有のリスク・影響** — AIの開発・提供・利用に伴う、個人・組織・社会へのリスクを評価・対策

リスク対策の指標として「管理策」が提示され、実施したリスク評価と対策を比較することで、その組織が実施したリスク対策の充足を確認する

出典：<https://www.meti.go.jp/press/2023/01/20240115001/20240115001.html>



* AIの目的：組織が開発・提供・使用するAIで達成したいこと

AIMS認証取得を目指した背景

AIMS認定の重要性

AI の急速な普及により、安全・安心な AI の開発・利用のための信頼性ある体制が求められる状況

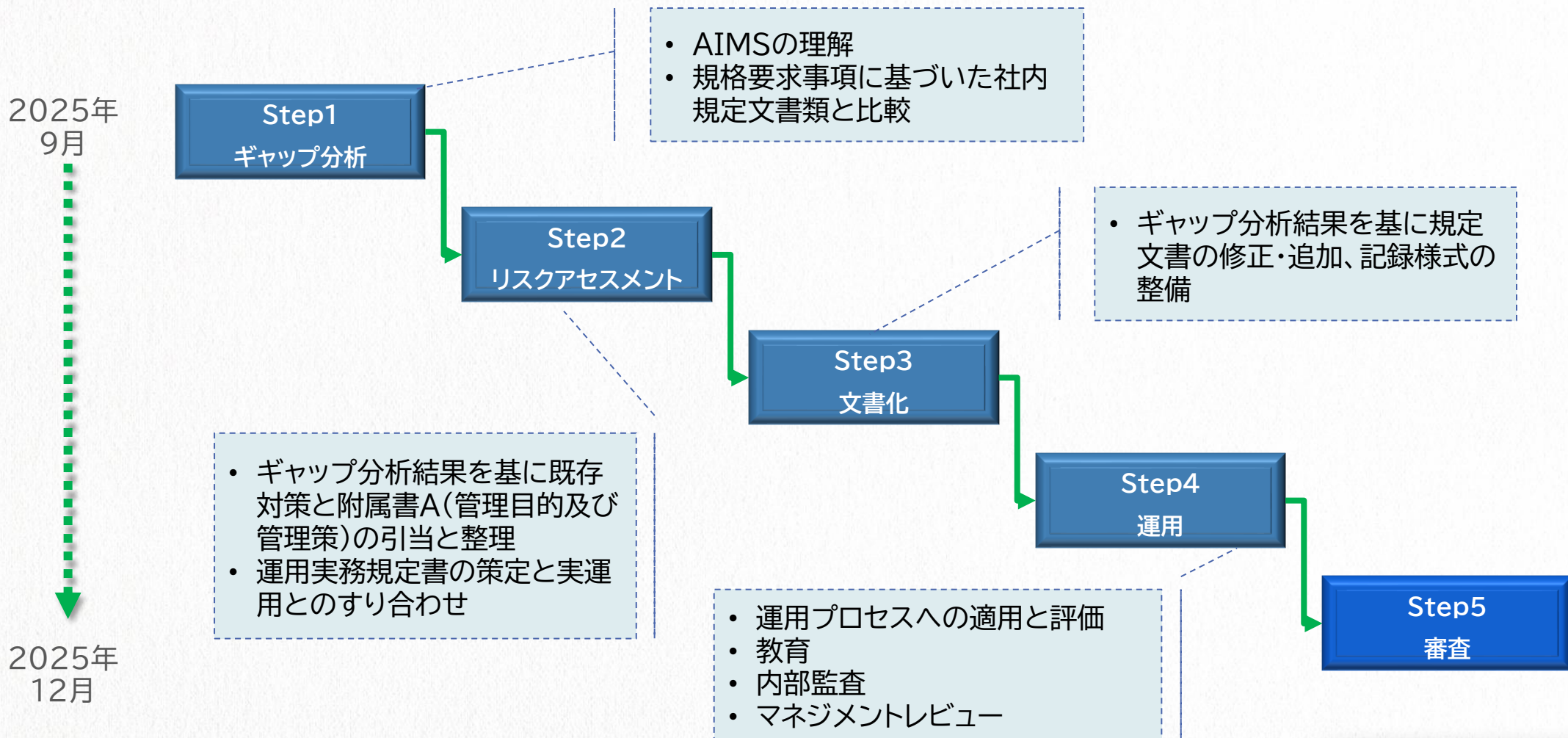
「サポートGAIチャット」の選択

- 生成AIを活用したITサポート業務による課題の解決
- ITサポート業務の品質向上・顧客満足度の向上を目指している

AIMS認証取得を目指した背景

- 国際的に認知された認証に適合し、品質・安全性を第三者の目から客観的に証明することができる
- サポートGAIチャットツールの開発・提供・運用取り組み と国際標準規格 との **答え合わせ** ができる
- AI ガバナンスの強化とマネジメント体制の整備ができる

AIMS認証取得のプロセス



AIMS認証取得の「成功のポイント」と「苦勞」



成功のポイント

- 認知と理解の深化
 - QMS/ISMSが根付いた文化
 - AIMSへの理解と浸透意欲
- 既存の管理基盤の流用
 - QMSの文書・内部監査の仕組みを転用、ゼロベースでの作成が不要
- スモールスタートで適用範囲を限定
 - 対象をサポートGAIチャットに限定し着手



苦勞

- 短期間によるAIMS認証取得プロセスの網羅
- 暗黙知の言語化と文書化
- 実運用と規定とのフィット&ギャップの特定、解釈と整合性の調整
- 運用プロセス実施体制の整備
 - 補足資料の準備
 - 文書化した運用プロセスを実業務へ適用

AIMS 導入による運用の変化

導入前後の変化 ～ 認証で運用が“仕組み”になる ～

導入前(認証なし)

- 暗黙のルールで部分的にリスク管理
- 回答の根拠を示せず承認・監査の証跡
も残らない
- 効果測定がなく、改善は場当たりので
形骸化



導入後(AIMS 適用)

- 利用ルール・リスク評価で**安全に統制**
- 根拠提示と承認・監査の**証跡を標準化**
- 内部監査・レビューで**継続的に改善**

AIと人間の適切な役割分担（ガバナンス）を支える

～ 役割と意思決定をひとつの基準に ～

AIMSがもたらす、AIと人間の「最適な役割分担」と「組織的ガバナンス」

- **役割と責任の境界を明文化**— AIは調査・知識検索の“支援役”、人間は検証と最終判断を行う”監督者としてそれぞれの領域を定義
- **AIMSに基づく共通基準の確立**— AIへ委ねる範囲と人間が判断する境界を属人化させず、組織の共通ルールとして制度化
- **根拠に基づく意思決定の徹底**— 評価指標とログにより判断根拠を可視化し、AIの一次回答における誤りを人間がチェック・是正する体制を整備
- **役割境界の継続的な見直し(PDCA)**— 運用の暗黙知を形式知化し、PDCAサイクルを通じて、時代や技術の変化に合わせた最適な境界へと継続的に改善

具体的な導入の着眼点 ～ 明日からの実践に向けて ～

スモールスタートで検証し、仕組みとルールで定着させる

- **スモールスタート／PoC** — 対象を限定して効果と課題を検証、適用範囲を段階的に拡大
- **ナレッジデータの整備・更新を仕組み化** — 情報源と更新フローを定めることにより、回答精度を維持・向上
- **リスク対策とルール化** — 誤回答・情報漏洩等を想定、利用範囲・承認・確認の手順を明文化
- **教育と評価指標をセットで定着** — 使い方の教育とKPIを併走させ、運用を継続的に改善

小さく始めて検証し、仕組みで広げる — **明日から着手できる実践ステップ**

今後の展望

今後の展望 ～ AIMSを土台に、頼れるAI運用の未来へ～

AIMSの未来

AIMS認証を『羅針盤』に、止まらない改善で『頼れるAI運用』の未来へ

1 人とAIの協働

人の知見とAIの力を掛け合わせ、より良い判断と効率的な運用を実現



人の知見
経験・判断・洞察



AIの分析
データ解析・検知・予測



共創
協働・補完・連携



判断支援
迅速・的確な
意思決定

2 継続的な信頼

運用・監視・評価・改善のサイクルで、信頼を積み重ね続ける



3 社会・顧客への貢献

信頼を価値に変え、社会と顧客の未来を共に創る



AIMSが支える未来

人とAIの協働が、継続的な信頼を育み、社会・顧客への価値へつながる



協働から
価値創出へ



価値の拡大へ
未来へ前進

同じ未来を想うことから。

