

生成 AI 特集：海外企業の事例分析 Moveworks（米国・社内サポート自動化）

Moveworks は、2016 年創業シリコンバレー発のスタートアップで、社内 IT や人事、総務などの従業員サポート業務を対象に、生成 AI を用いた対話型エージェントを提供している。Slack^{#1} や Teams といった業務チャットに統合される形で、従業員が自然言語で依頼を送ると即時に処理が完了する構造を実現している。この技術は、単なる自動応答ではなく、業務の即時完結を支える「実行型の AI」として注目されている。

2025 年 3 月、[ServiceNow](#) は社内サポート業務の AI 自動化領域で先行していた Moveworks を買収すると発表した。Moveworks はすでに IT に加えて人事・総務・財務など幅広い部門に導入されており、今後は ServiceNow との技術統合を通じて、全社的な Agentic AI（自律型エージェント）の活用をさらに拡大するとしている。

1. Moveworks の生成 AI 関連技術・プラットフォームの特性

Moveworks は、社内 IT や人事、総務といった従業員向けサポート業務を対象に、自然言語での対話による自己解決支援を可能にする AI プラットフォームを提供している。最大の特徴は、生成 AI と業務システムの統合により、単なる FAQ 応答にとどまらず、実際の業務処理（パスワードリセット、機器申請、チケット発行など）までを含めたエンドツーエンドの対応が可能な点にある。

中核となる Moveworks AI アシスタントは、Slack や Microsoft Teams、Web チャットなどのチャネルを通じて、ユーザからの自然言語による問い合わせを受け取り、社内システムと連携して即時に対応する機能を持つ。組織ごとにカスタマイズされたナレッジベースやチケットシステム、IT 資産管理ツールとの連携を通じて、適切な情報提供や操作支援を実現する。このアシスタントは、独自開発の MoveLM^{#2} と、OpenAI の GPT-4、Anthropic Claude^{#3}、Google Bard^{#4} など外部の汎用 LLM を組み合わせたマルチモデル構成を採用している。各モデルは用途に応じて選択され、ユーザからの問い合わせに対して適切な生成 AI が応答を担う設計である。また、Moveworks は LLM ゲートウェイ^{#5} と呼ばれるルーティング機構を備えており、ユーザ企業ごと

^{#1} ビジネス向けのチャット型コラボレーションツール。チャンネル機能を使って、チームやプロジェクトごとの会話を整理できる。

^{#2} Moveworks が独自に開発した大規模言語モデル（LLM）。社内の実際の問い合わせデータや業務フローに基づいて最適化されており、生成精度や応答速度の向上、業務特化型の応答制御などが特徴。OpenAI などの汎用モデルと組み合わせて使われることで、実用性と柔軟性を両立している。

^{#3} Anthropic 社の AI チャットモデル。安全性と透明性に配慮した設計が特徴。

^{#4} Google が提供する生成 AI チャットサービス。大規模言語モデル「Gemini」を基盤とする。

^{#5} 業務内容に応じて最適な大規模言語モデルを選択するための制御機構。

の業務環境に応じてモデルを動的に選択する柔軟性を持つ。これにより、用途ごとに最適な応答を生成する AI アーキテクチャが実現されている。

2.業務プロセスに及ぼす構造的影響

Moveworks が提供する AI エージェントは、従来は IT 部門に依存していた多くの定型的な依頼・問い合わせを自動化し、処理時間を数分から数秒に短縮している。特に、従業員が日常的に利用する Slack や Teams 上で対話的に完結できる点は、業務フローの分断を回避し、サポート業務における待機時間やチケット滞留の解消につながっている。

また、複数の業務アプリと接続することで、従業員が IT 部門や人事・総務などに問い合わせることなく、自らのリクエストを自然言語で処理できる「セルフサービスの自律化」が進展している。従業員支援のあり方を受動型から能動型へと転換する大きな構造変化と捉えられる。

3.顧客企業における導入・活用事例

Moveworks は、米国を中心にグローバル企業への導入実績を拡大しており、その一部では既に具体的な効果が定量的に確認されている。

・Mercari（日本・e コマース）

IT チームが少人数で、グローバルな 24 時間体制のサポートが求められていた。Moveworks 導入により IT チケットの 74%を自動処理。従業員の 94%がまず AI チャットボットに問い合わせるようになり、Slack 経由でシームレスに解決。IT チームはより高度な業務に集中できるようになり、チーム拡張なしで業務拡大を実現。さらに人事部門や財務部門にも活用が広がり、全社的な業務効率向上へとつながっている。

・Broadcom（米国・半導体）

グローバルに約 2 万人の従業員を抱え、IT サポート業務の標準化と効率化が課題だったが、Moveworks 導入により IT チケットの半数以上を即時自動解決されるようになった。新しい従業員のオンボーディング作業が大幅に簡素化され、Slack 上での一括対応が可能となるなど、従業員満足度の向上と IT 部門の生産性向上が実現されている。

・Palo Alto Networks（米国・サイバーセキュリティ）

IT サポートへの問い合わせが膨大で、サービスレベルの維持が困難だったが、Moveworks を活用した社内 AI ヘルプデスクにより、年間 35 万時間の従業員時間を削減した。Salesforce、ServiceNow、Workday^{#6} など多様な業務システムと統合され、自動応答の精度と範囲が拡大するなど、IT 部門の負荷軽減と業務プロセスの標準化が実現されている。

4.まとめ：企業の取り組みから導かれる知見や示唆

Moveworks の取り組みは、生成 AI が単なる文章生成や応答の補助ではなく、「業務処理を完結させる自律的なエージェント」として進化していることを示している。チャットベースのインタ

^{#6} 人事、財務、給与、人材管理などの機能を統合したクラウド型 ERP システム。

ーフェースと各種業務アプリとの統合を通じて、従業員の日常業務の構造自体を変革する力を秘めている。

[ServiceNow](#) による買収は、すでに全社規模で展開されている Moveworks のエージェント型 AI 技術を、より高度かつ一体的に活用する布石と位置づけられる。今後は ServiceNow プラットフォームとの統合を通じて、IT・人事・法務・財務などの各部門におけるエンドツーエンドの自動化が加速し、自立型 AI が企業内に一層定着する可能性を示唆している。

※掲載されている企業名・製品名・ロゴは、各社の商標または登録商標です。本記事は公開情報をもとに百一コンサルが独自に構成・解釈したものであり、企業の公式見解とは異なる場合があります。

情報源

[ServiceNow による Moveworks 買収](#) (ServiceNow プレスリリース；2025 年 3 月 10 日)

[Moveworks の概要](#) (Moveworks 公式サイト)

[Moveworks AI アシスタント](#) (Moveworks 公式サイト)

[Moveworks の言語モデル](#) (Moveworks 公式サイト)

[Moveworks が従業員に与える影響](#) (Moveworks 公式ブログ；2025 年 5 月 28 日)

[Mercari での導入事例](#) (Moveworks 公式サイト)

[Broadcom での導入事例](#) (Moveworks 公式サイト)

[Palo Alto Networks での導入事例](#) (Moveworks 公式サイト)