

株式会社 ミタカ

DX宣言書

2026年2月13日
株式会社 ミタカ
代表取締役 秋山 博一

□ 経営理念

顧客満足、業界ダントツNo.1企業を目指す

□ DXビジョン(2~3年後にありたい姿)

- ◆ ノウハウの資産化と全社活用の進化: サービス部門で培われた修理・対応のノウハウを、デジタル技術とAIを活用して「全社で共有・活用できる知識資産」へと進化させます
- ◆ データに基づく提案型営業への転換: セールスフォース(営業支援システム)のデータをAIで分析し、顧客の潜在的な困りごとを先回りして解決する提案型営業を展開していきます

□ DX戦略・施策

➤ フェーズ1(現在 ~ 2026年3月)

戦略 「DX基盤の整備とデータ・ノウハウの収集」

- 施策
- ・ 修理・現場データの一元化: セールスフォースへ修理内容・現場対応記録の入力を徹底し、AI分析の基礎となる重要データを網羅的に収集
 - ・ ノウハウの可視化: ウェアラブルカメラを活用した若手の現場支援を強化するとともに、現場での熟練者の解決ノウハウを動画として体系的に記録

➤ フェーズ2(2026年4月 ~ 2027年3月)

戦略 「AIによる即時解決と顧客を深く理解する営業への転換」

- 施策
- ・ 現場支援の高度化: セールスフォースに蓄積された修理・対応事例から、AIが最適な解決策や類似事例を瞬時に提示する仕組みを構築(以降「ナレッジAI」)
これにより、コールセンター運用開始後の即答率・解決率を高め、現場での対応品質を均一化し、顧客満足度の向上を実現
 - ・ データを活用した予測提案: サービス部門の活動データを営業部門と共有
機器の修理履歴から「最適な買い替え時期」や「追加提案」のタイミングをAIが予測し、顧客満足度向上に繋がる提案を通じて成約率を向上

➤ フェーズ3(2027年4月 ~ 2028年3月)

戦略 「AIを核とした自律的な仕組みの確立と業界をリードする価値創出」

- 施策
- ・ 自律型予知保全システムの構築: 過去データから「よくある質問」を自動生成するだけでなく、故障予兆を検知し、必要な修理・点検をAIが自動提案する仕組みを構築
 - ・ AIによる戦略提案の高度化: AI分析に基づいた「顧客価値の高い提案」を継続的に実行し、顧客満足度を高める提案型営業主体に転換
 - ・ 業界連携基盤としての展開: 独自に育てた「修理ナレッジAI」と「予測型営業モデル」によりプラットフォームを構築し、優位性を確保するとともに同業他社との提携において中心的な手段として展開し、業界全体のサービス品質向上を牽引

□ DX推進体制

- ・ 代表取締役がDX推進における実務執行統括責任者を務めます
- ・ DX推進チームがDX戦略実行の中心的役割を担います

□ DX推進目標

- ・ AIナレッジ化 : 完了(~2028年3月)
- ・ 業界連携基盤の確立 : 完了(~2028年3月)