

日本電通 IT Solutions Group

NDK ndis ST nmc

Customer Conference 2020

A-3

## AIチャットボットCBxの業務活用事例

NDIソリューションズ株式会社

営業本部 ソリューション営業部  
ソリューション営業課

黒尾 尚暉

- 名前            黒尾 尚暉（くろお なおき）
- 所属            NDIソリューションズ株式会社（NDIS）  
                     営業本部 ソリューション営業部 ソリューション営業課
- 業務概要        - デジタル・テクノロジーを活用した業務改善のご提案  
                     [主な領域] 現業部門のDX推進、AI、RPAなど  
  
                     - 各種セミナー講師 ……など



# AIチャットボットとは

AIの種類は様々な分類がありますが、我々は大きく以下の5つに分類しました。  
この言語に該当する中に、会話AI・チャットボットがあります。



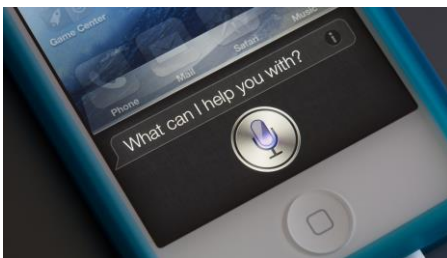
**画像** : 画像認識AI、顔認証AI

写真や動画を分析し  
それが何であることを識別する



**制御** : 機械制御AI

ロボットや設備の状況を判断し  
制御を行う



**音声** : 音声合成AI、音声認識AI

音声を分析しデータ化することで  
音声の加工や文章化をする



**言語** : 翻訳AI、会話AI

文字列を単語に分解し  
単語の意味や相関関係进行分析する

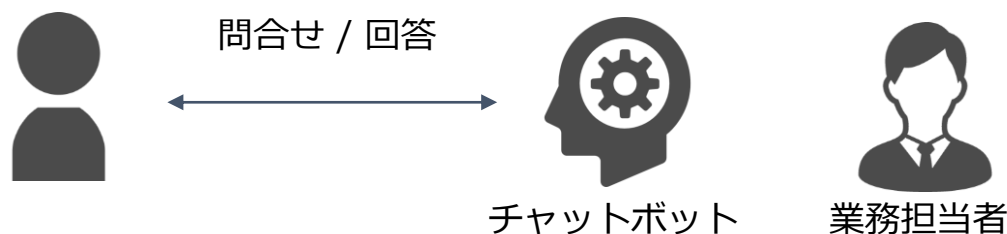


**推論** : チェスAI、需要予測AI

大量の学習させたデータを元に  
新しい結論を得る



チャットボットとは人工知能を活用した、対話を行うソフトウェアロボットです。人間が入力するテキストや音声に対して、自動で回答を行います。今まで人が行っていた作業を代行することで、以下の効果が期待できます。



## 問合せ業務の省力化

簡単な問い合わせはチャットボット、申込みや難しい問い合わせはオペレータが対応することでオペレータの負荷を軽減します。

## サービス時間拡大

夜間・休日もチャットボットが質問に自動回答してくれるので、お客様や従業員の方はいつでも回答を得ることができます。

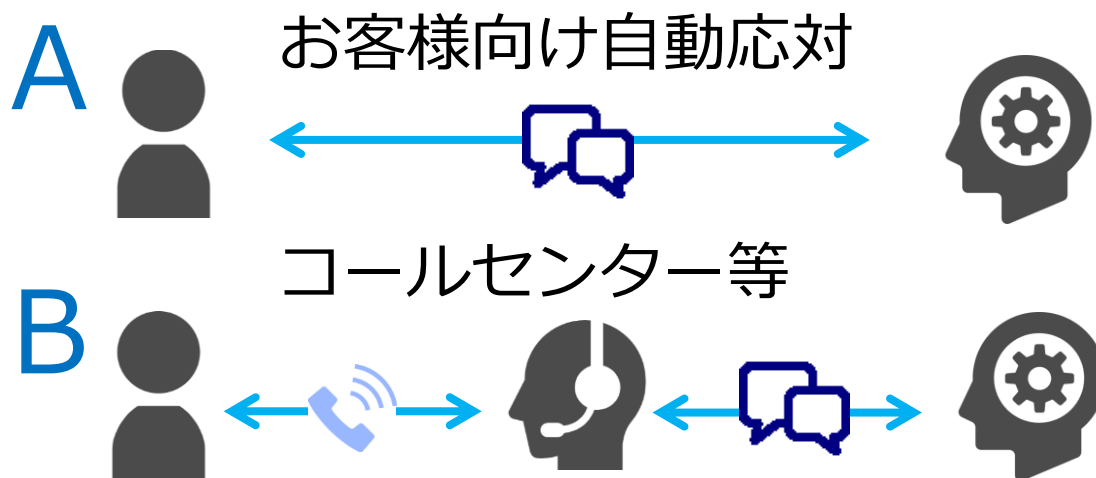
## サービス品質の均質化

問合せ対応者毎の回答のバラツキをなくし、同じ質問はチャットボットが同じ回答をしてくれます。

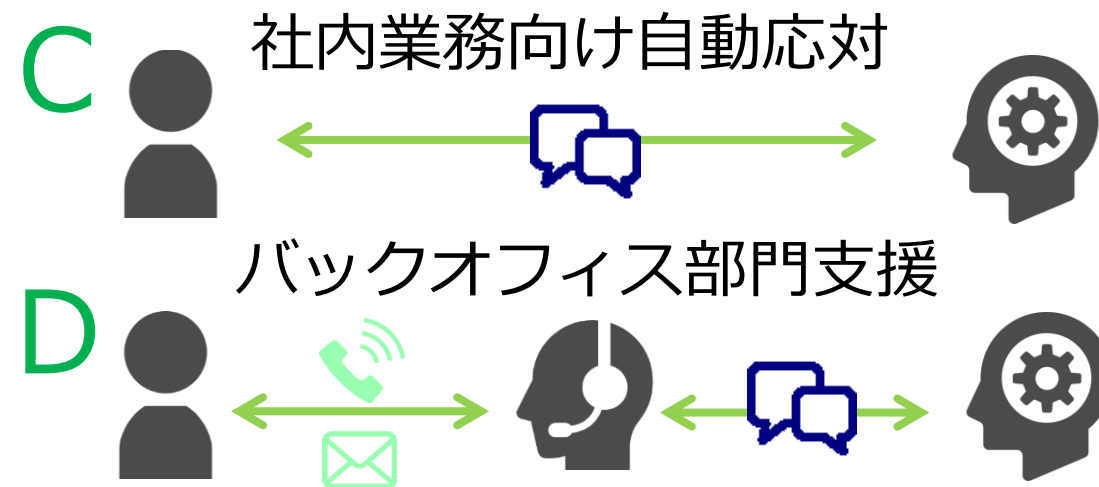
チャットボットの活用シーンは、以下の4つのシーンで活用頂けます。  
コールセンターなどのお客様向けサービスに加えて社内業務問い合わせにも対応します。

- A. お客様に向けたチャット問合せの自動応対
- B. コールセンターなどの顧客接点支援
- C. 社員に向けた社内業務の問合せの自動応対
- D. バックオフィス部門への支援

## お客様向けサービスへの適用



## 社内サービスへの適用





# 営業・販売管理業務のデジタル化 ～AI業務アシスタント CB4-商蔵奉行クラウドの活用～

スマートフォン1つで、外出先や自宅でやりたい仕事をその場ですぐできる！  
商蔵奉行クラウドと連携し、迅速な営業活動を自動でアシストしてくれる  
AIチャットボットソリューション！

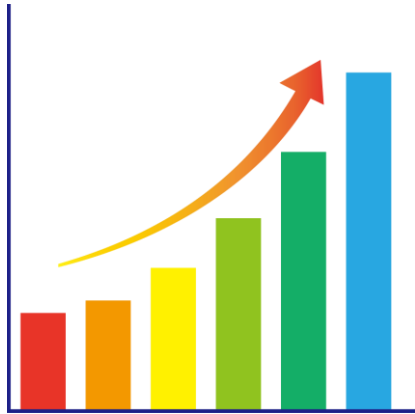




人材不足を背景に、生産性向上が求められている

### 営業

人材不足の中、販売強化による  
売上増加が求められる



### バックオフィス

少数精鋭で業務を行いつつ、  
残業抑制など時間短縮が求められる



仕事を行うにあたり、生産性向上は目下最大の課題

営業が販売管理データを使えないため、仕事に無駄な待ち時間が発生

### 営業業務

## 販売管理の情報が 使えない

一般的に営業は販売管理システムを使わない

販売情報の確認や受注処理は…

- 業務担当者に問い合わせする
- 会社に戻って確認や処理を依頼

事務担当者に  
問い合わせ  
発生

待ち  
時間

### 販売管理業務

## 割り込み業務が多く 対応に時間がかかる

特定の人しか販売管理システム使えない

受注・発注、入金などの通常業務は…

- 優先的に問い合わせ対応を行うため、通常業務を後回しにする

急務) 新しい働き方への対応：在宅勤務、テレワーク

自宅では販売管理システムが使えない  
会社に行かなければならない

販売情報をみんながその場で使えるようにして、  
仕事の無駄な待ち時間をなくし、会社全体の生産性を向上できる！

外でもその場で  
販売情報を  
確認できる♪

事務担当者への  
問い合わせや  
会社に戻る  
時間がなくなる♪



営業担当者



その他、経営者や経理など



業務担当者

問い合わせ  
対応がなくなり、  
通常業務に  
集中できる♪

手軽に業務分散  
でき、在宅でも  
仕事ができる♪

**AI業務アシスタント** × **商蔵奉行クラウド** が解決します

商蔵奉行クラウドの情報を、スマートフォンひとつあれば  
いつでもどこでも収集・活用できます

チャットで質問するだけで  
最新の販売管理データを活用

**チャットでの質問や  
メニューをタップ**すると  
即座に質問意図を判断し、  
商蔵奉行に連携。  
**最新の販売管理情報を  
回答**します。

使い慣れたチャットツールから  
簡単に販売管理データを活用

業務システムの使い方が  
わからなくても大丈夫！  
普段**使い慣れている**  
**“LINE WORKS”などの**  
**チャットツール**や**ブラウザ**か  
ら販売管理データを  
簡単に取得できます。

スマートフォンさえあれば  
問い合わせから受注まで  
どこでもAIが対応

例えば、客先へ訪問前に  
**販売情報の確認**をしたい、  
商談後に**受注入力**をしたい、  
といった今までの  
社内業務を**いつでもどこで  
も**行うことができます。



スマートフォンのLINEWORKSアプリに問いかけたり、指示するだけで、必要な情報をAIが自動応答して営業活動をアシストします！

## 営業前

- ・ 移動中に**得意先の住所**を確認する
- ・ 得意先の**受注や売上状況**を確認する
- ・ 未回収の**売掛金の有無**を確認する

## 営業中

- ・ 直近の注文の**納期を確認**して得意先に回答する
- ・ 商談中の**商品の在庫や価格**を確認して得意先に提案する

## 営業後

- ・ 口頭注文を受けて**受注処理**をする
- ・ 今月の売上状況を確認する

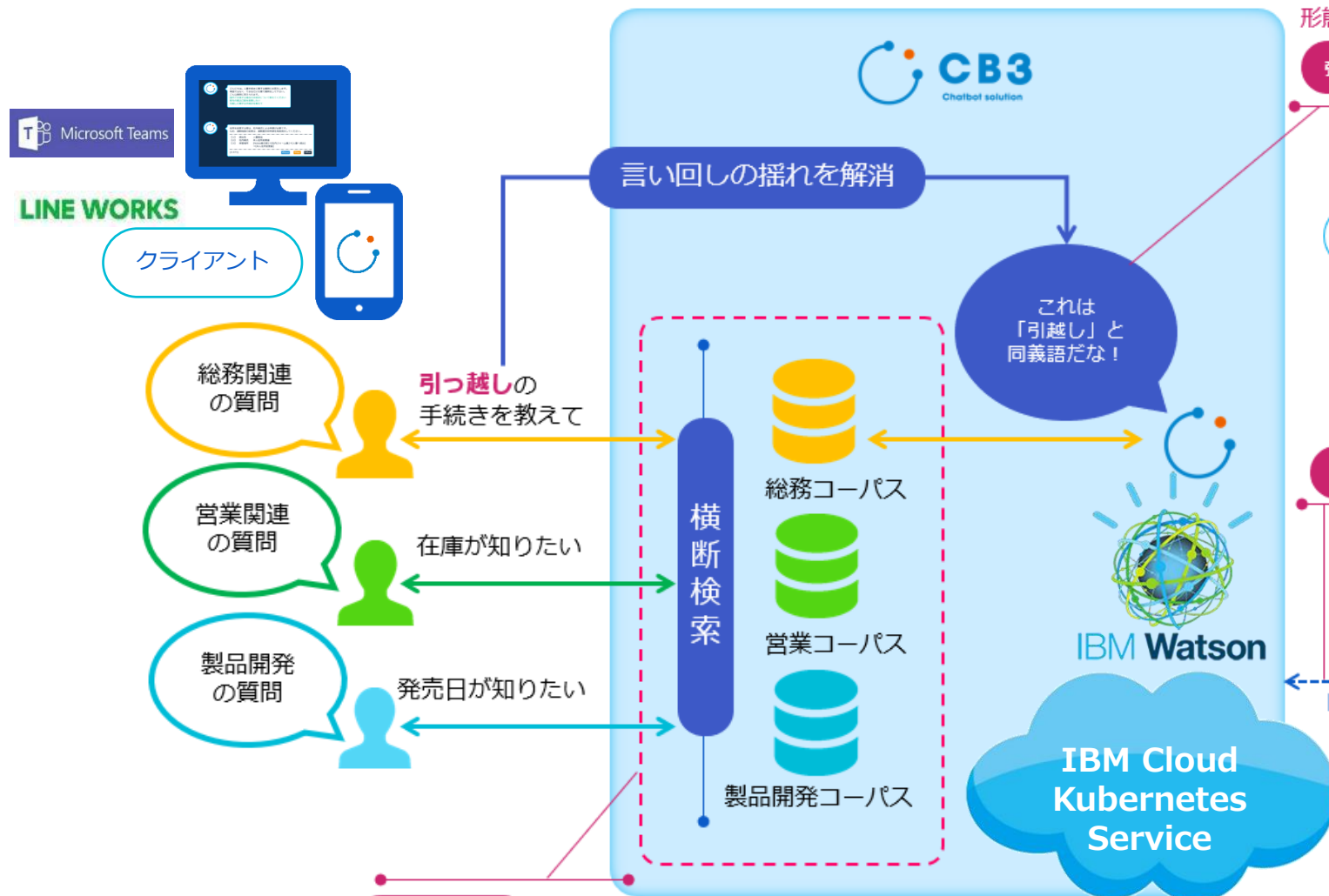
### ※デモをお見せします

※画面およびアシストする会話機能は変更となる場合があります。

2020年11月13日 金曜日

10:22 利用開始

## 汎用AIチャットボット CB3



形態素解析技術と日本語一般名詞辞書の利用による

## 強化ポイント1 回答性能の向上と準備工数の削減

従来のAIチャットボット製品より、少ないAI学習用サンプル質問文同義語登録で同等以上の回答性能を実現

「CB3」が改善する日本語表記の揺れの例

- 送り仮名違い 打込む → 打ち込む / 引越し → 引越
- 長音のゆれ デーサービス → デイサービス
- 半角全角字種 A I → AI / ワイファイ → WiFi
- 誤用 シミュレーション → シミュレーション

## 強化ポイント3 外部システムREST API連携

カスタマイズによりREST APIを搭載している外部業務システム内のデータ検索・照会や更新を実現



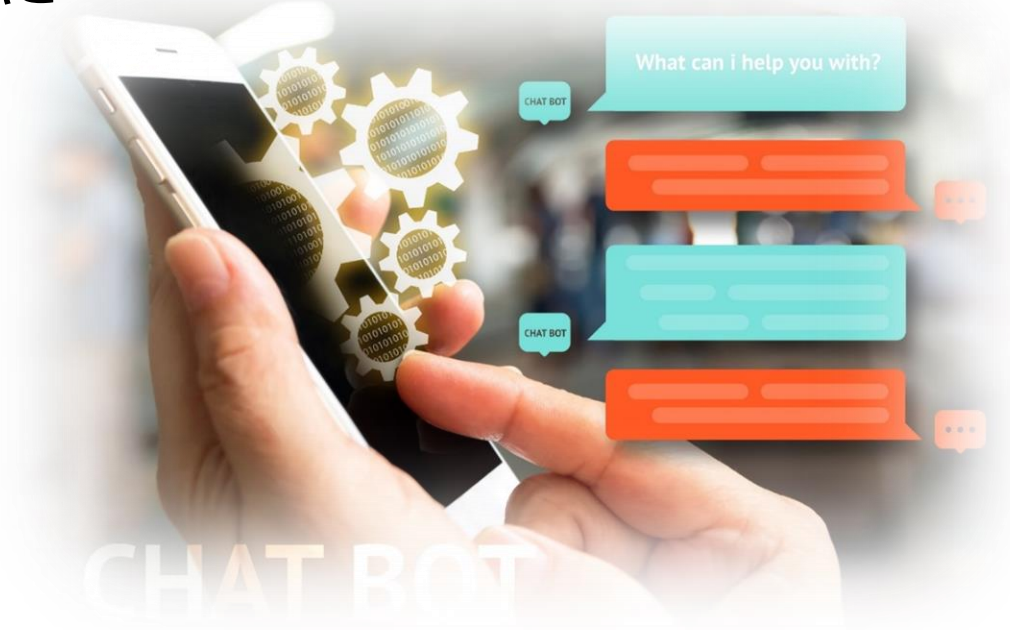
## 強化ポイント2 マルチコーパス (FAQ 集) 対応

1つのAIチャットボットを問合せの入り口として  
複数カテゴリ・業務領域の問合せを横断した自動回答を実現  
(最大19個までのコーパス (FAQ集) を横断検索する機能を搭載)

# Ciel

— シエル Company important each laws —

CB3 を活用した人事総務向け社内問合せチャットボット  
人事総務に関する社内からの問合せに  
自動応答で対応しています



「Ciel」という名前は、人事総務の女性社員達で話し合って決めました。

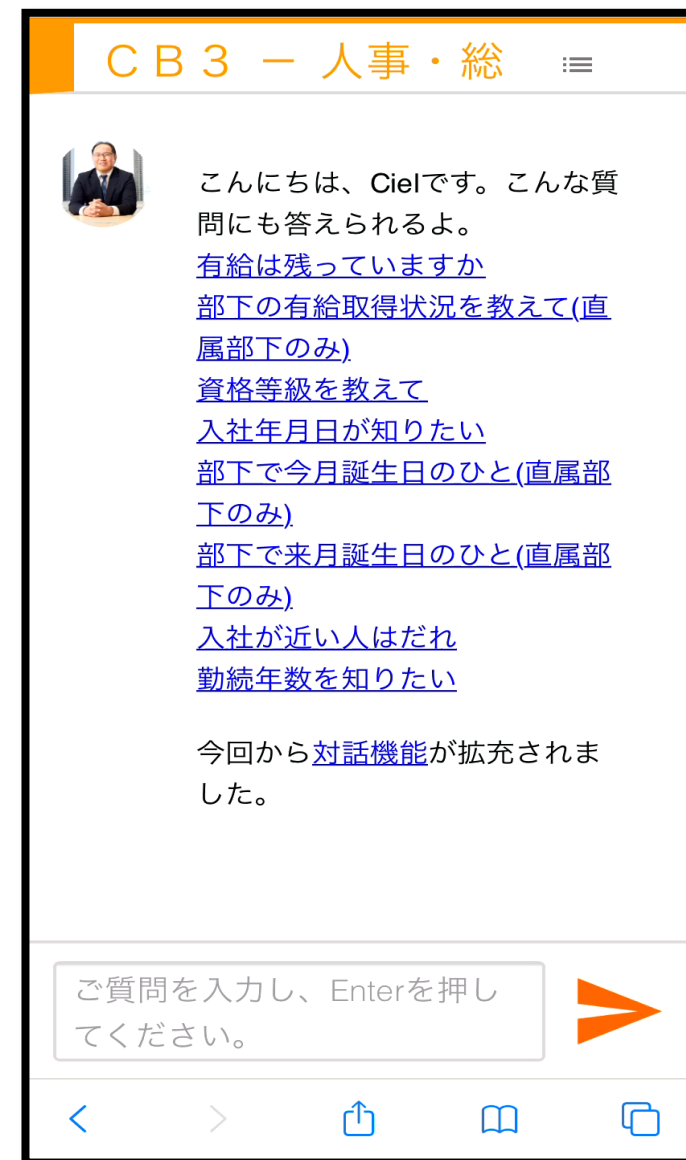


社内サービスの問い合わせに対し  
均質化したサービス品質を提供できます。

## デモンストレーション動画

- ・ 引っ越し手続きの問合せ
- ・ 有給取得状況の確認

## 連携イメージ



海外出張命令簿の  
入力フォームがすぐに！



海外出張に  
海外出張に行  
また、併せて  
起票して、  
詳細リ  
[海外旅費規](#)

この回答

## 海外出張命令簿

申請書No.	申請日	2020年08月20日			
所属	ソリューション営業部		ソリューション営業課		
社員No.	氏名	黒尾 尚暉	資格等級	役職	

出張地	用件	日程	
			発
			着
			発
			着
			発
			着
			発
			着

申請日、入力者の情報も  
記入された状態

\*1 次ページの「行程表」も記入してください。

書類No.:

FormNo.: GA007-1

利用ガイド

提出

編集

下書き

コピー

承認

却下

保留

差し戻し

承認取戻

PDF

添付

コメント

設定

次へ

次ページ

前ページ

閉じる

## 人事関連FAQ

### 給 与

- 昇給
- 賞与
- 年末調整

### 社会保険

- 住所変更
- 結婚・出産
- 各種給付金申請

### 就 業

- 勤怠管理
- シフト勤務
- 時間外勤務

### 雇 用

- 採用
- 再雇用

### 教育研修

- 資格取得
- 研修受講
- 通信教育

### 組 織

- 組織改正
- 組織図

## 総務関連FAQ

### 福利厚生

- 社宅・社員寮
- 社内イベント
- 財形貯蓄

### 安全衛生管理

- 健康診断
- ストレスチェック

### 契約書

- 契約書押印
- 契約書保管

### リスクマネジメント

- 災害対策
- 事故・不祥事
- 情報セキュリティ

### オフィス設備

- オフィスレイアウト
- 固定・携帯電話
- 固定資産

### 文書作成・管理

- 稟議書
- 通達
- 各種規定

### 庶 務

- 備品・消耗品購入
- 名刺発注・管理
- 車両管理

### その他

- 社内外慶弔
- 受付
- 来客対応

CBシリーズは「お客様向けサービス」と「社内業務」の両面でご活用いただいております。

## お客様向けサービス

**YOKOGAWA** ◆  
横河レンタ・リース

お客様向けレンタル機器  
サポートでの質問に自動  
回答

**FXプライム**  
by **GMO**

- ・ AIプライムお客様サポート
- ・ FX取引の質問に自動回答

**FXプライム**  
by **GMO**

コールセンターでの  
新任オペレータ向け回答支援

今日を愛する。  
**LION**

人事総務部、業務管理部、  
統合システム部の3部門で  
社員からの質問に自動回答

### 信用金庫 A社

合併対応に関する預金者か  
らの問い合わせに自動回答

### 教育サービス B社

- ・ クレジットカード取扱事業  
者向けPCI DSS関連相談
- ・ 一時対応をCB1が実施し  
難しい問合せはコンサル  
タントがメールでサポート

### 製造業 C社

技術部門への問い合わせ関連  
文書情報も含めて自動回答

### 製造業 D社

- ・ 人事・総務部門向け問合せ  
の自動回答
- ・ 人事・総務FAQ学習済み  
データ・テンプレートを  
活用



## ライオン様 チャットボット活用事例のご紹介

商号	ライオン株式会社
創業	1891年（明治24年）10月30日
設立	1918年（大正7年）9月
資本金	344億3,372万円（2019年12月31日現在）
本社所在地	〒130-8644 東京都墨田区本所1-3-7 TEL: 03-3621-6211
代表者	代表取締役 社長執行役員 掬川 正純
従業員数	連結：7,151名 個別：2,850名 （2019年12月31日現在）
事業内容	ハミガキ、ハブラシ、石けん、洗剤、ヘアケア・スキンケア製品、クッキング用品、薬品等の製造販売、海外現地会社への輸出
売上	連結：3,475億円 [IFRS] 個別：2,694億円（2019年12月期）



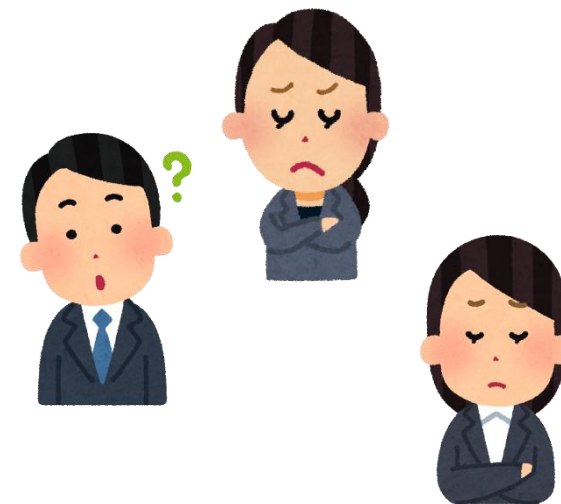


- ・人材開発センター
- ・統合システム部
- ・研究開発本部
- ...etc



HR Techを有効に活用していこう

どんな業務で活用できるだろう…



電話問い合わせが多く、  
本来の業務に集中できない

似たような内容の  
問い合わせが非常に多い

マニュアルがしっかり  
活用されていない

## 人が行っていた問合せ対応を自動化しよう





## 検討ポイント

問合せする側が簡単に情報を調べられる

人に話しかけるようにAIへ問合せを行える

導入・更新にかかる作業が手軽である

使い慣れたツールでの、導入・更新が可能  
(Excel)

複数部門で活用できる

多部門で活用しても費用が増えない

NDISの提案



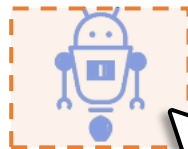
再掲



- ・人材開発センター
- ・統合システム部
- ・研究開発本部
- …etc



## 問い合わせ窓口（チャットボット）



統合システム部

10/7更新



人材開発センター  
健康サポート室

10/13更新



研究開発本部  
平井見学各種手続

10/28更新

チャットボットがお問合せに回答！（マニュアルは [こちら](#)）

社内ポータル内のチャットボットアイコン

統合システム部

設定

**HAPPY HALLOWEEN**

統合システム部のチャットボットだよ！  
問い合わせは、**単語ではなく文章**で質問シテネ！

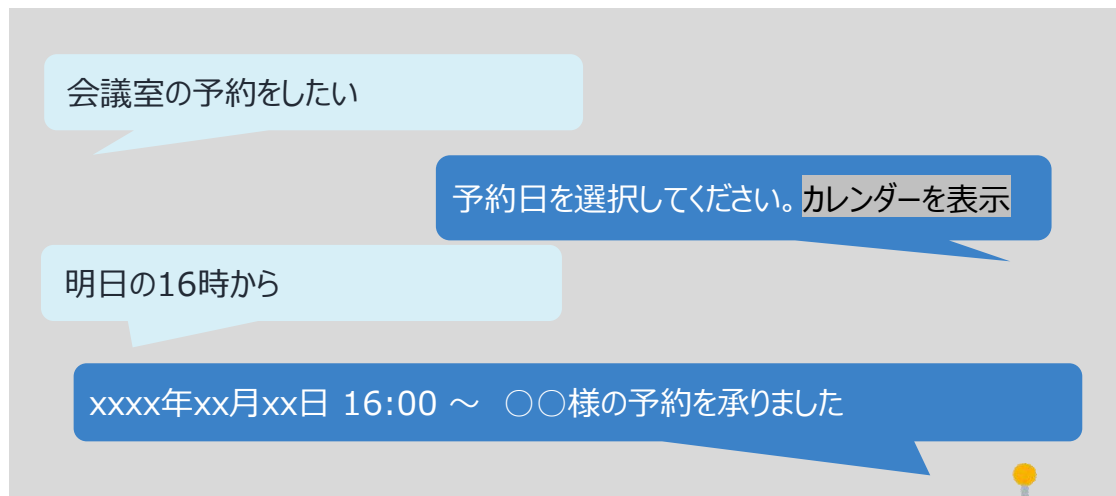
例)  
×：CATO マニュアル  
○：CATOのマニュアルについて

文章で意図する検索が得られない場合は、  
[こちら](#)  
を参考にして予測一覧から選択して検索してミテネ♪

質問は文章で入力してください。入力後はエンターを押してください。

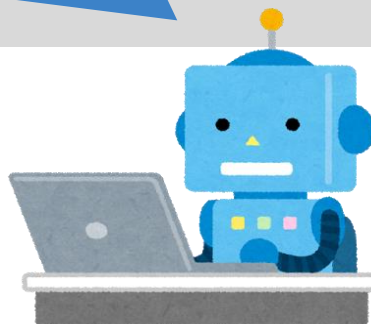
今日を愛する。  
**LION**  
Powered for the Future





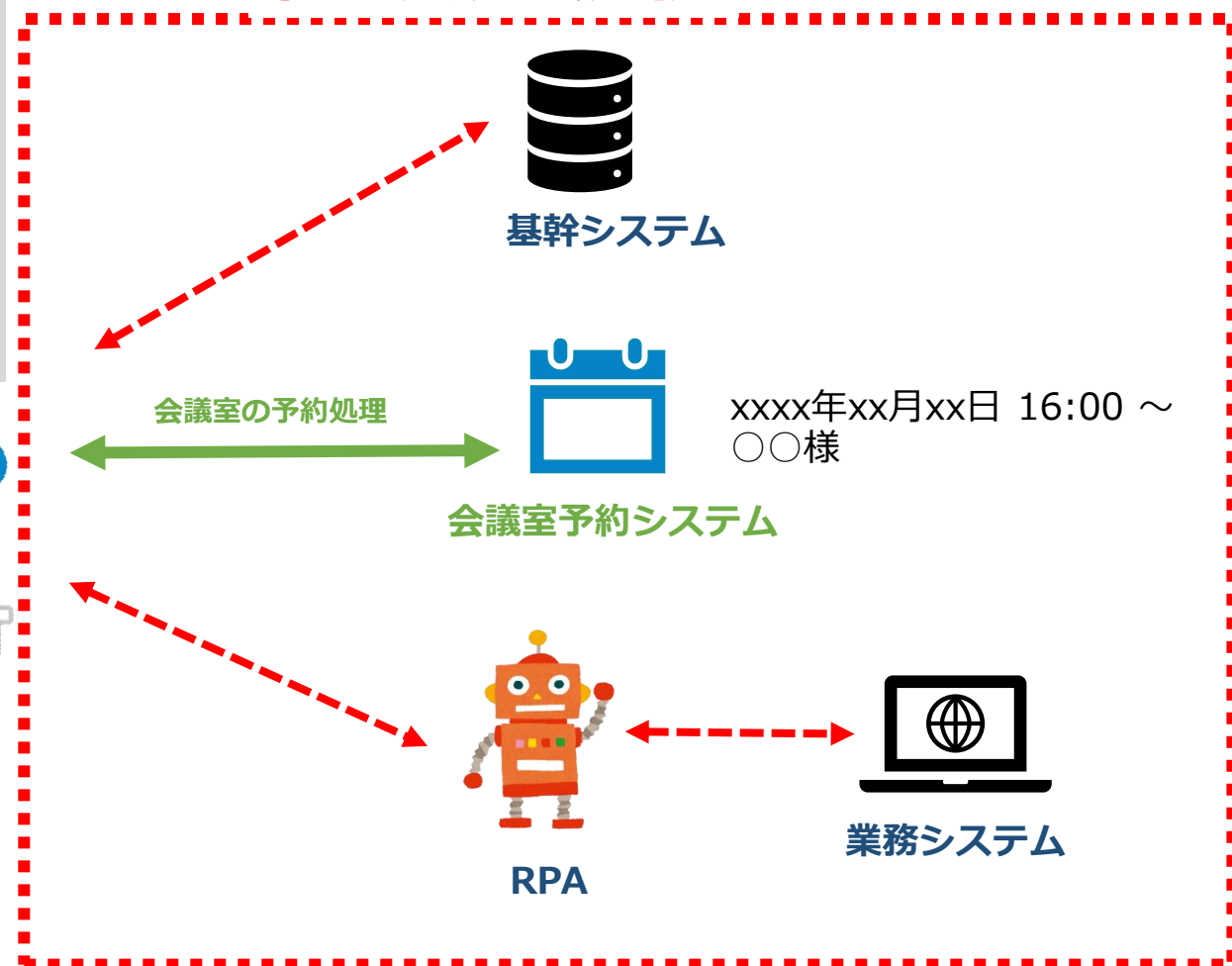
社員

チャット経由での依頼



チャットボット

## 他システム連携



ご清聴ありがとうございました。

日本電通 IT Solutions Group

