

A-3 AIチャットボットCBxの業務活用事例

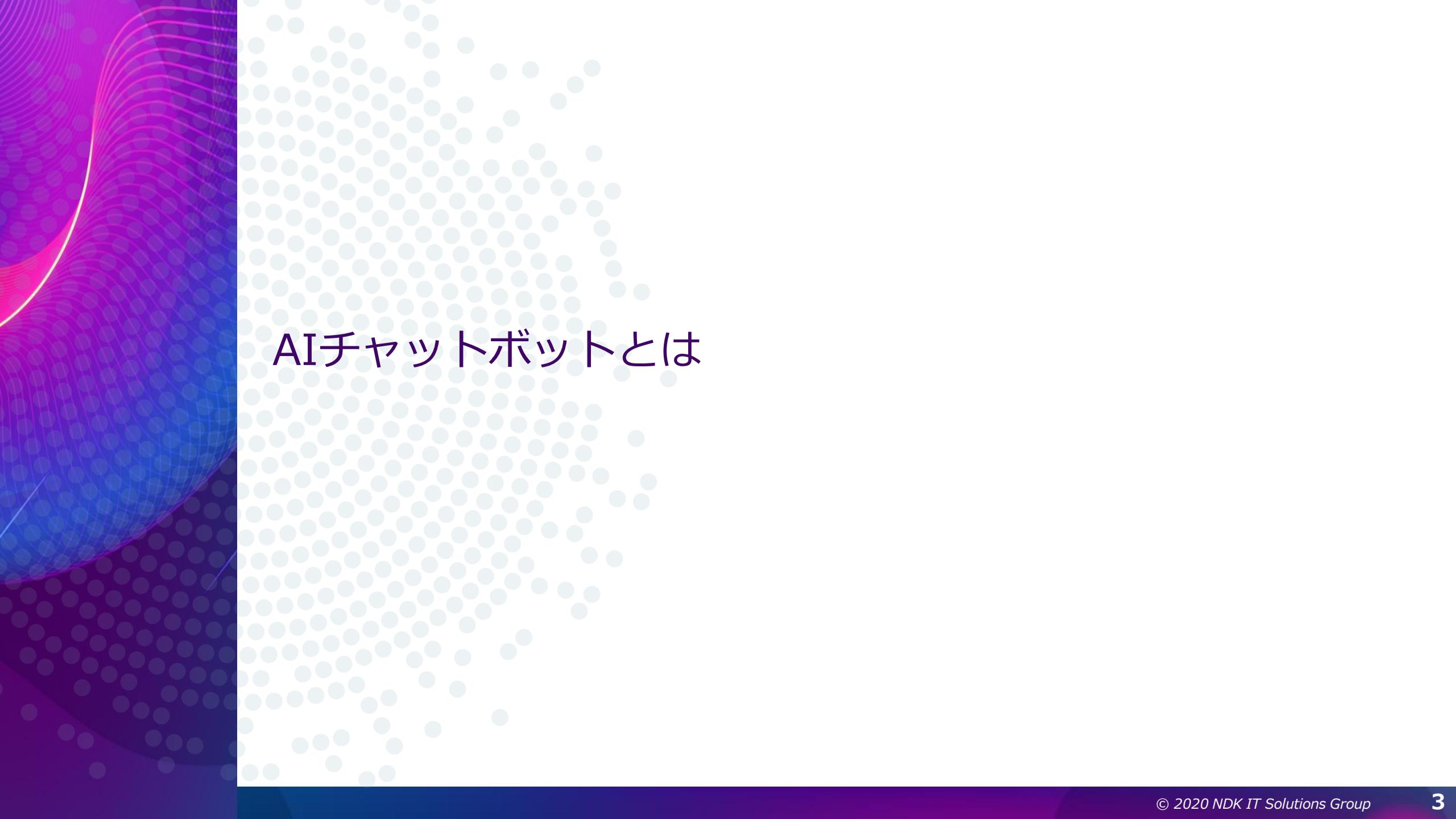
NDIソリューションズ株式会社

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

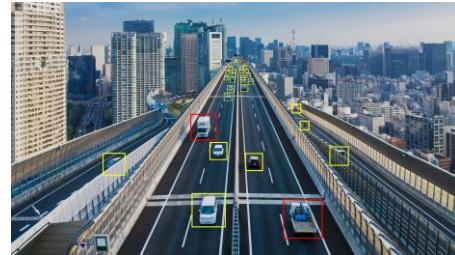
- 名前 黒尾 尚暉 (くろお なおき)
- 所属 NDIソリューションズ株式会社 (NDIS)
営業本部 ソリューション営業部 ソリューション営業課
- 業務概要
 - デジタル・テクノロジーを活用した業務改善のご提案
[主な領域] 現業部門のDX推進、AI、RPAなど
 - 各種セミナー講師 …など





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
それが何であるかを識別する



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

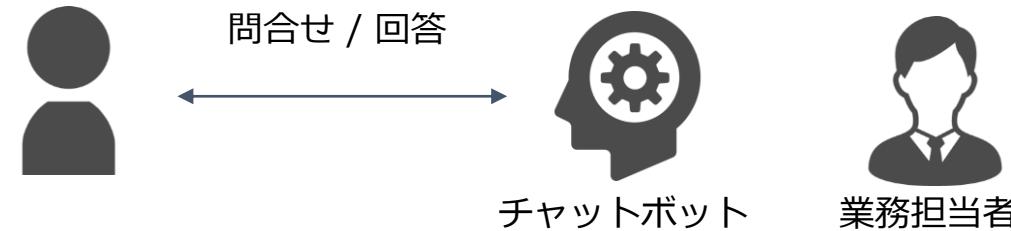
文字列を単語に分解し
単語の意味や相関関係を分析する



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

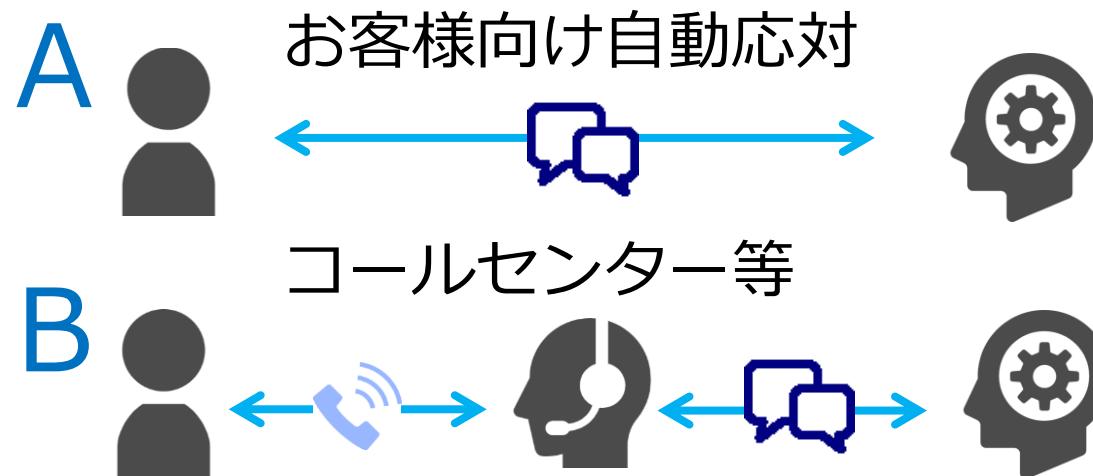
問合せ対応者毎の
回答のバラツキをなくし、
同じ質問はチャットボットが
同じ回答をしてくれます。

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。

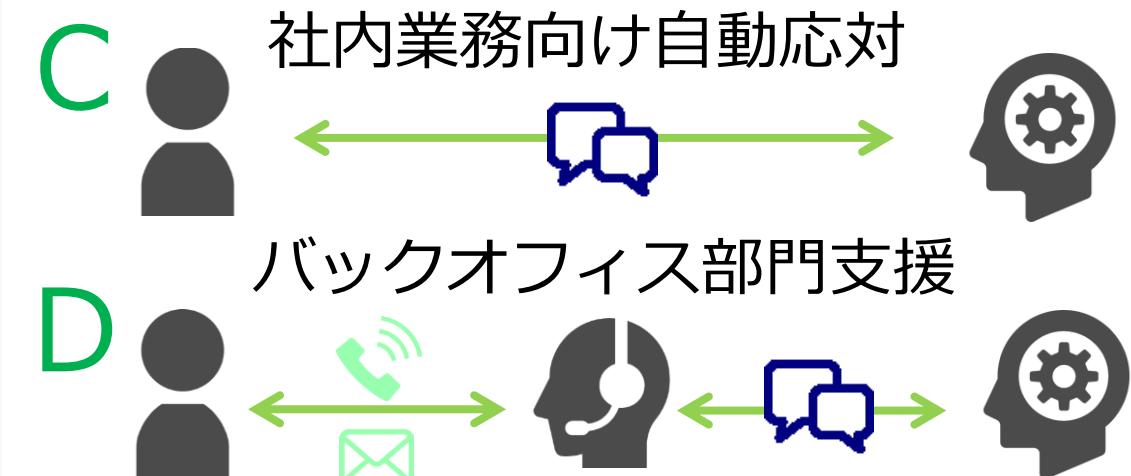
コールセンターなどのお客様向けサービスに加えて社内業務問い合わせにも対応します。

- 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い合わせの自動応対
- 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～

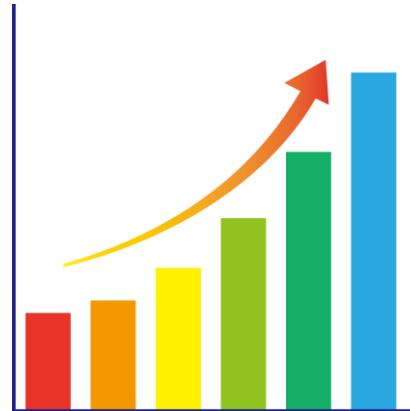
スマートフォン1つで、外出先や自宅でやりたい仕事をその場ですぐできる！
商蔵奉行クラウドと連携し、迅速な営業活動を自動でアシストしてくれる
AIチャットボットソリューション！



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♪



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アプリに問い合わせたり、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

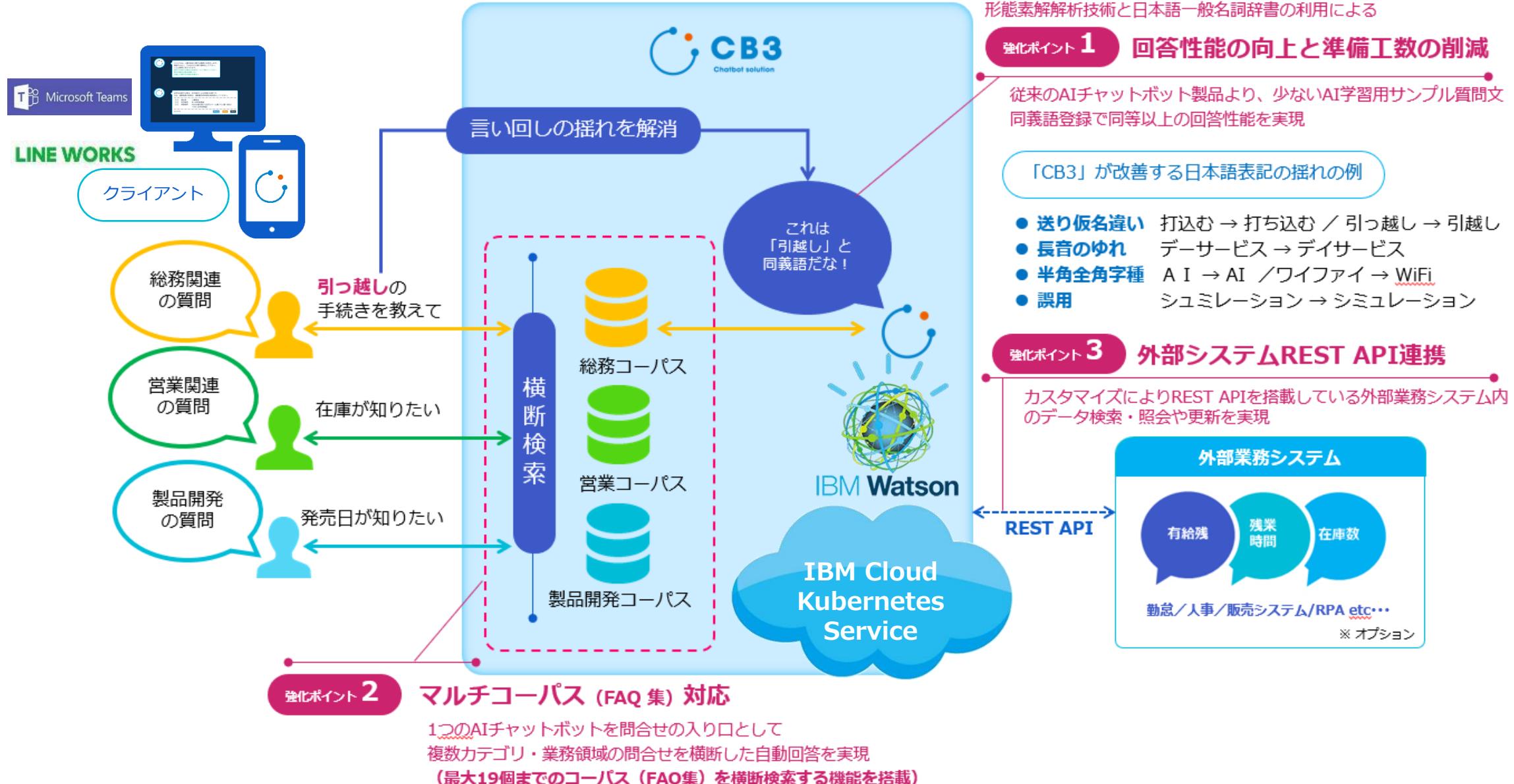
※デモをお見せします

※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。

三 + メッセージを入力



汎用AIチャットボット CB3



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



CB3 - 人事・総

CB3 Chatbot interface showing a conversation with an HR representative (Ciel).

Message history:

- こんにちは、Cielです。こんな質問にも答えられるよ。
- 有給は残っていますか
- 部下の有給取得状況を教えて(直属部下のみ)
- 資格等級を教えて
- 入社年月日が知りたい
- 部下で今月誕生日のひと(直属部下のみ)
- 部下で来月誕生日のひと(直属部下のみ)
- 入社が近い人はだれ
- 勤続年数を知りたい

Message input field: ご質問を入力し、Enterを押してください。

Navigation icons: back, forward, search, and others.

海外出張命令簿の
入力フォームがすぐに！

CB3
AI Chat Bot

チャットボット

海外出張に
海外出張に行
また、併せて
起票して、
詳細のリンク
海外旅費規程

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

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

*1 次ページの「行程表」も記入してください。

書類No. : FormNo. : GA007-1

申請日、入力者の情報も記入された状態

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

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

安全衛生管理

- ・健康診断
- ・ストレスチェック

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

契約書

- ・契約書押印
- ・契約書保管

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

社内業務



お客様向けレンタル機器
サポートでの質問に自動
回答



- AIプライムお客様サポート
- FX取引の質問に自動回答



コールセンターでの
新任オペレータ向け回答支援



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）





各社員

問い合わせ対応部門

- ・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

マニュアルがしつかり
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



NDISの提案



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



各社員

問い合わせ対応部門

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



問合せ対応部門

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

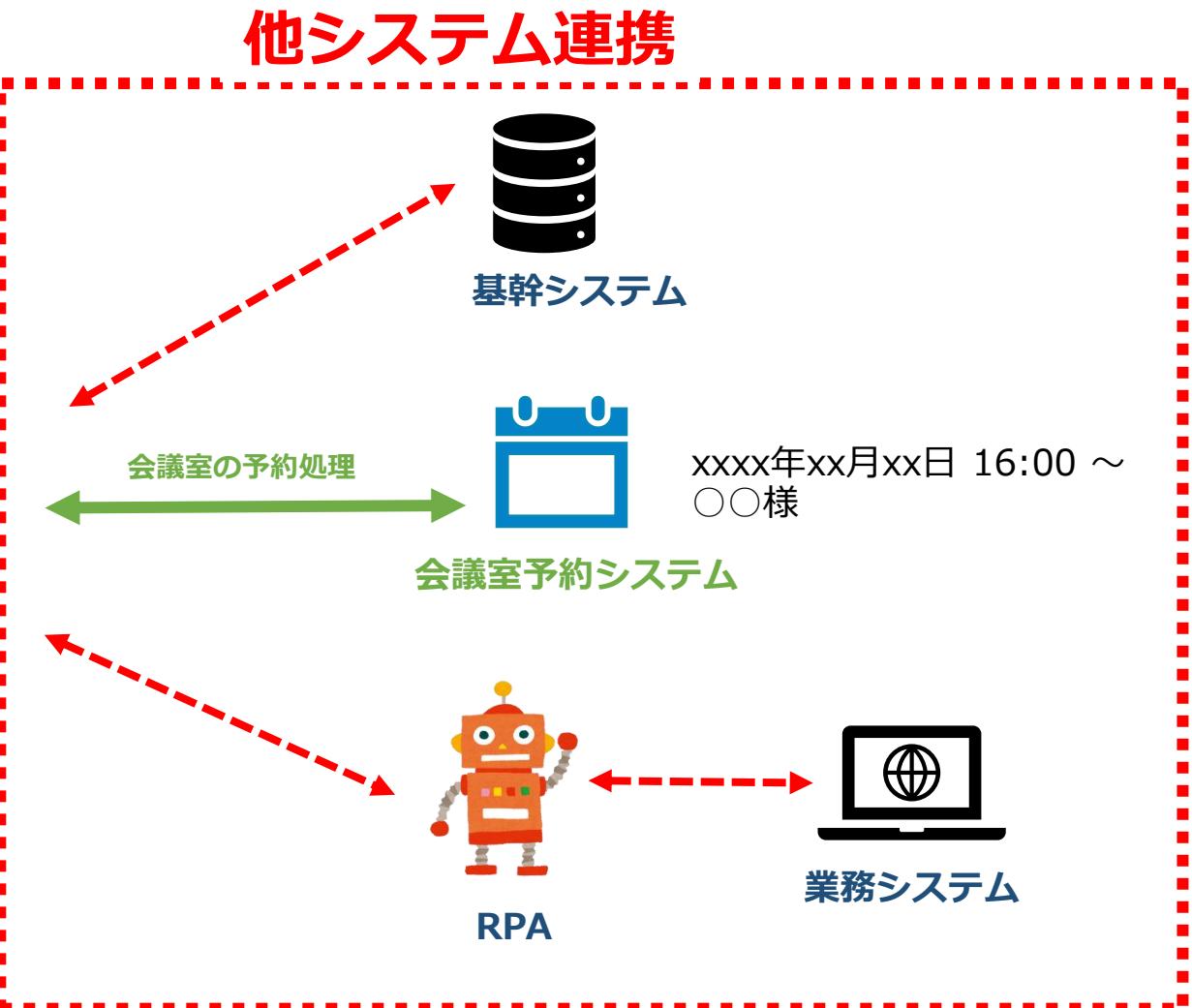
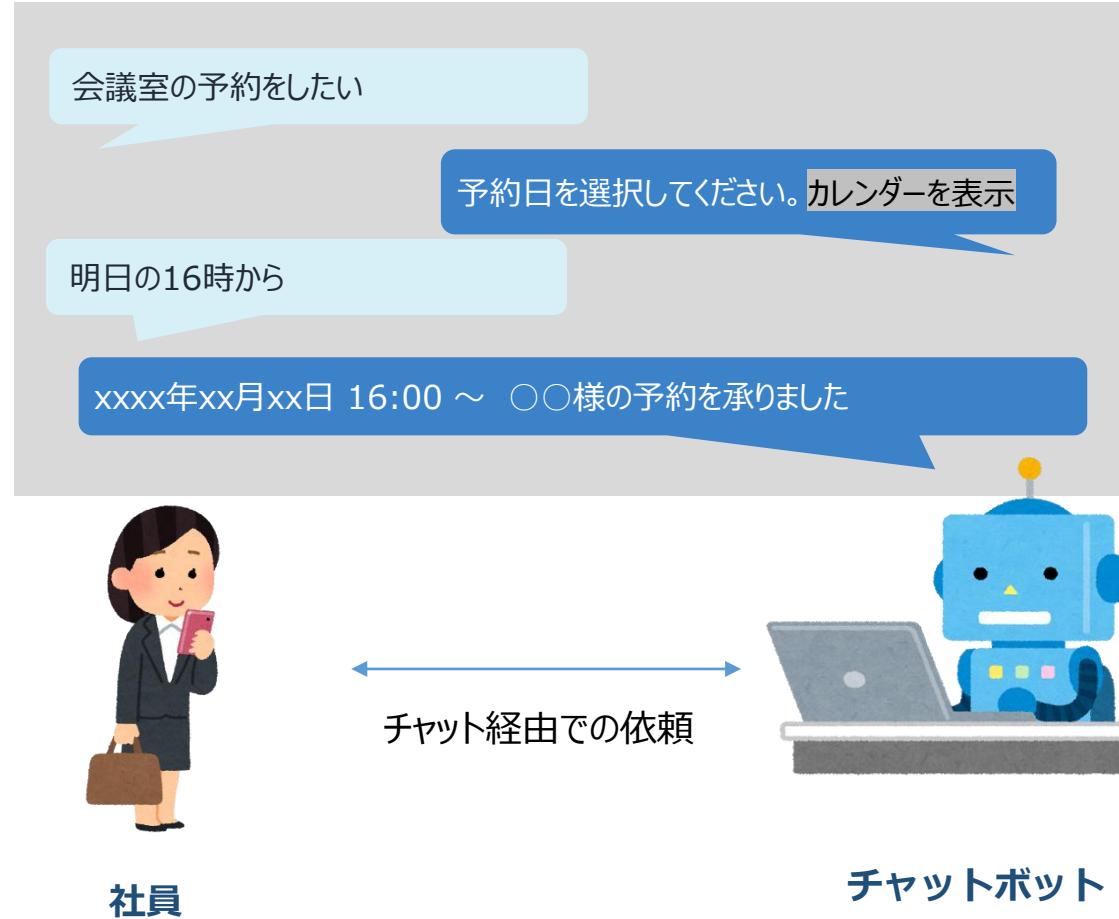
問い合わせ窓口（チャットボット）



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





ご清聴ありがとうございました。

日本電通 IT Solutions Group

