

報道関係者各位

2025年8月18日
株式会社ワークスアプリケーションズ

フジパンが「HUE チャットボット」を導入 2.3万名の社内問い合わせを生成AIで自動化

株式会社ワークスアプリケーションズ(本社:東京都千代田区、代表取締役最高経営責任者:秦修、以下WAP)は、フジパングループ本社株式会社(本社:愛知県名古屋市の、代表取締役社長:安田智彦、以下 フジパン)が、WAPのAI型チャットボット「HUE チャットボット」の導入を決定したことをお知らせします。フジパンでは、約2万3千名の従業員から寄せられる年間約42万件(推定)の社内問い合わせのうち、まずは15%(約6.3万件)の自動化を見込んでおり、業務効率化とコア業務への集中を促進します。



【採用の背景】多拠点・多国籍の従業員対応を支える、AIと自動化の力

フジパンでは、従業員数が多く、社内ルールや制度に関する問い合わせが総務部門に集中しています。特に、夜勤者や外国籍従業員への対応が難しく、担当者がコア業務に専念できないことも課題となっていました。

そこで、問い合わせ対応負荷の軽減と利便性向上を目的に、HUE チャットボットの導入を決定しました。アップロードした社内ドキュメントをもとに回答を生成できるため、RAGによる精度の高い応答とメンテナンス性の高さが評価されました。さらに、ベトナム語やインドネシア語など多言語対応による柔軟な運用性も、導入の決め手となりました。

【期待される効果】FAQ整備を効率化、24時間対応で利便性向上

HUE チャットボットは24時間対応が可能のため、夜勤や早朝勤務の従業員も時間を問わず利用できます。また、社内規程や業務マニュアルをアップロードするだけで、AIが内容を参照し、自動で回答を生成します。これにより、管理者による膨大なFAQの作成・更新作業の負担を大幅に削減するとともに、従業員はいつでも迅速に回答を得られるようになります。

フジパンでは、年間約42万件にのぼる問い合わせのうち、まずは15%(約6.3万件)の削減を見込んでおり、管理者と従業員双方の業務効率化と利便性向上が期待されています。

<フジパングループ本社株式会社 総務部 課長心得 横井 裕弥様からのコメント>

当社では、従業員数の多さから、日々の社内問い合わせ対応に時間と労力を要しています。HUE チャットボットの導入により、自動化が進み、担当者の業務負荷軽減につながると期待しています。まずは総務窓口での活用を開始しましたが、今後は人事関連などへの展開も視野に入れつつ、全体の業務効率化と、担当者のスキルに左右されない正確な回答の提供を図っていきたいと考えています。

【HUEチャットボットとは】

NLP(自然言語処理)技術を応用して日本語の”揺らぎ”に対応するAI型チャットボットです。国内最大規模300万語(2025年7月時点)の登録語彙がある自然言語処理辞書「SudachiDict」を備え、日本語特有の表記のゆれも正確に判断することであいまいな問いにも対応するため、まるで人と話しているような高い精度での対話を実現します。また、利用状況や改善ポイントはダッシュボード上で可視化されており、誰でも直感的な操作でPDCAを廻すことができます。

HUEチャットボット <https://www.worksap.co.jp/services/chatbot/>
ワークス徳島人工知能NLP研究所 <https://nlp.worksap.co.jp/>

【ワークスアプリケーションズについて】

ワークスアプリケーションズは、1996年に日本発のERPパッケージベンダーとして創業。ノーカスタマイズや無償バージョンアップなど革新的なソリューションで、国内大手企業を中心にお客様の成長を支援してきました。個が持つ可能性を信じ、企業と個の価値を最大化する「成長エンジン」となることを目指し、「作業」を「創造」に変え、「仕事」を楽しくすることを追求していきます。

株式会社ワークスアプリケーションズ サイト <https://www.worksap.co.jp/>

*会社名、製品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。

*本リリースに掲載された内容は発表日現在のものであり、予告なく変更または撤回される場合があります。また、本リリースに掲載された予測や将来の見通しなどに関する情報は不確実なものであり、実際に生じる結果と異なる場合がありますので、予めご了承ください。

■本件に関するお問い合わせ先

TEL:03-3512-1400 FAX:03-3512-1401 Email:pr@worksap.co.jp

株式会社ワークスアプリケーションズ 広報担当