

報道関係者各位

2022年8月29日  
株式会社ワークスアプリケーションズ

## 丸紅 社会産業・金融グループ、「HUE チャットボット」稼働開始 — 社内のIT関連問合せ対応を自動化し、年間540時間の業務工数削減 —

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）は、大手総合商社である丸紅株式会社（以下「丸紅」）社会産業・金融グループが、ワークスアプリケーションズ・グループが提供するNLP(自然言語処理)技術を応用したAI型チャットボット「HUE チャットボット」の稼働を2022年7月より開始したことをお知らせいたします。

Marubeni

### 1. FAQのメンテナンスが簡単に

丸紅の社会産業・金融グループでは、月に100件程度のIT関連の社内問合せがあり、サポートセンターや社内常駐の専任担当者が対応を行っていました。問合せ内容の6割強はよくある質問であり、それらの回答を自動化するだけでも、同グループの算出では年間540時間の業務工数削減に繋がります。

そこで、業務効率化のためチャットボットの検討を開始。2021年に他社製品を導入しましたが、FAQのメンテナンスに工数がかかることが課題となり、「HUE チャットボット」にサービスを切り替えました。同グループは「トライアルを利用し、FAQの改善が容易なので採用を決めた」と話しています。またフリーワード（自由入力）検索でもすぐに回答にたどり着けるので、質問者とのコミュニケーションが効率的になった点も評価されました。

AI型チャットボットは利用データを元にAIが学習を行うことで、回答精度が向上します。そのため、まずは同グループ内での利用率向上と、蓄積された利用データをもとにした回答精度向上を目指します。また、管理者権限の付与が柔軟に設定できるため、今後はIT関連の問合せだけでなく、その他バックオフィス関連の社内問合せへの展開も検討予定です。

※丸紅株式会社の導入事例は以下のページをご覧ください。

<https://www.worksap.co.jp/case/marubeni/>

### 2. 高精度の答えが期待できるHUE

今回ご採用いただいた「HUE チャットボット」には、次のような特長があります。

#### ①国内最大規模の登録語彙、曖昧な問いにも対応

AIチャットボットに不可欠な自然言語処理（NLP）技術に特化したワークス徳島人工知能NLP研究所が開発した国内最大規模290万語（2022年5月現在）の登録語彙がある自然言語処理辞書「SudachiDict」を備えています。大規模な辞書登録の必要がなく、用意するFAQ数も削減できます。また、日本語特有の表記ゆれも正確に判断し、曖昧な問いにも対応します。

## ②プログラミング不要、ドラッグ&ドロップで簡単操作

管理画面の操作性にこだわっており、質問と回答をツリー状で表示し、ドラッグ&ドロップで回答候補の調整を行うことができます。ユーザーの回答履歴から回答候補を直接調整する機能もあり、改善が容易です。

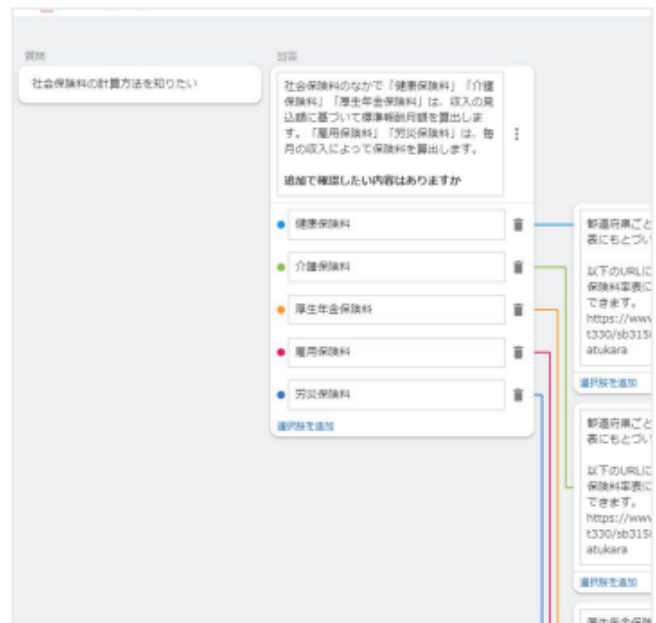
チャットボット運用に必要な情報の登録・メンテナンス作業は、すべて**お客様自身の手**で行っていただけます。

- 事前の申請や作業依頼の必要なし
- いつでもすぐに何度でも、ご自身で直接作業可能
- プログラミングスキルは一切不要
- 管理画面の直感的なUIから、簡単に操作

これにより**変化にも柔軟に対応した運用**を実現できます。

＜許容登録用のCSVファイルの例＞

1	ワークスアプリケーションズ	WAP	WorksAP	WorksApplications
2	NISA	ニーサ	少額投資非課税制度	
3	投資信託	投信	ファンド	Fund



## ③他部門にも利用拡大しやすい柔軟な管理者権限設定

管理者権限を細かく設定できるため、他部門にも利用拡大することが可能です。例えば社内問合せ全般にチャットボットを導入する場合、IT部門・総務部門・経理部門など複数の部門が関わることが想定されますが、各部門が管理するコンテンツごとに管理者権限を付与することで、複数部門で運用を行うことができます。

## 3. 「HUE チャットボット」の今後の展開

お客様の声をふまえた機能追加を積極的に進めており、直近では「多言語対応機能」「Teams連携機能」「LINE、LINE WORKS連携機能」を追加しました。「FAQ無しでもチャットボットが質問に受け答えする機能（テキストサーチ機能）」の追加も予定しており、今後も質問者・管理者の利便性を高める様々な便利機能を強化していきます。

製品サイト：<https://www.worksap.co.jp/saas/chatbot/>

### 【ワークスアプリケーションズ・グループについて】

ワークスアプリケーションズ・グループは、1996年の創業以来、日本発の業務アプリケーションのパッケージソフトウェア会社として、主に国内の大手企業向けに製品・サービスを提供してまいりました。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、企業の生産性を高め、企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPを軸としたソリューションプロバイダーとして、大手企業に加えて中堅・中小・スタートアップ企業のDX推進のパートナーとなれるよう、さらなる発展を目指していきます。

\*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](mailto: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