

報道関係者各位

2023年3月31日
株式会社ワークスアプリケーションズ

塩野義製薬、「HUE チャットボット」を導入 個人投資家などの問い合わせに迅速対応 満足度向上を期待

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、塩野義製薬株式会社（以下 塩野義製薬）がAI型チャットボット「HUEチャットボット」を導入し、2023年3月31日より運用を開始することをお知らせいたします。本製品の活用を通じて、個人投資家をはじめとする多くのステークホルダーの皆様からの問い合わせに対し、夜間や休日でも迅速な回答が可能となり、顧客満足度の向上につながることを期待されています。



SHIONOGI



1. 個人投資家など、多くのステークホルダーからの問い合わせに対応

近年、塩野義製薬では、個人投資家をはじめとする多くのステークホルダーの皆様から、お電話やウェブサイトを通じて多数の問い合わせをいただいていた。一方、社内はリモートワークを推奨しているため、回答まで時間がかかる場合もありました。

ウェブサイトの問い合わせフォームの利用を推奨するなど、迅速な回答を心掛けてきましたが、夜間・休日を含めて迅速に回答することを目的に、このたび「HUEチャットボット」の導入を決定しました。同社のHP上に「HUEチャットボット」を設置し、いつでも正確に自動で答えることができるようになり、顧客満足度の向上につながることを期待されます。

掲載場所URL：<https://www.shionogi.com/jp/ja/quest.html#3>



塩野義製薬のHP上にHUEチャットボットを設置

2. HUE チャットボットとは

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。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。

特徴① 専門用語に対応 幅広い業界で利用可能

一般的なチャットボットの場合、搭載されている辞書の語彙数には限度があり、業界用語や専門用語などの固有の言葉を認識することは難しいと言われています。しかし、HUEチャットボットは管理画面からプログラミングの知識がない人でも、いつでも何度でも固有の辞書を登録できるので、さまざまな業界・分野に対応できます。

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

固有用語の辞書登録イメージ
言い換え表現を登録することで、同じ意味として理解します。

特徴② 国内最大規模の登録語彙、あいまいな問いにも対応

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。これはAI型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研究所が開発したもので、利用者が大規模な辞書を登録する必要がなく、用意するFAQ数も削減できます。また、日本語特有の表記のゆれも正確に判断し、あいまいな問いにも対応します。

特徴③ ドキュメント検索オプションを追加、FAQの用意が不要に

社内規程や各種マニュアルなどのファイルをアップロードすると、AIがアップロードファイルを参照して回答することができます。FAQを用意する作業自体がなくなり、大幅な業務効率化が期待できます。

結婚休暇の日数



[就業規則](#) より以下の回答が見つかりました。

第68条(結婚休暇)

- 従業員が結婚する場合は、挙式日(挙式しない場合は入籍日)を含む継続5労働日又は挙式日(挙式しない場合は入籍日)から3か月以内の期間で継続5労働日の結婚休暇を取得することができる。但し、挙式日又は入籍日は入社後のものに限る。
- 結婚休暇の給与の取扱いについては、正社員、エリア社員、契約社員及びシニア再雇用社員は有給とし、アルバイトは無給とする。

ドキュメント検索オプションのイメージ

HUE チャットボット <https://www.worksap.co.jp/saas/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・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るよう、さらなる発展を目指していきます。

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