

神戸製鋼、従業員約1万人からの問い合わせ対応を「HUE チャットボット」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、株式会社神戸製鋼所（以下 神戸製鋼）が、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」を導入し、2023年4月より本格運用を開始することをお知らせします。これにより神戸製鋼は約1万人の従業員からの社内問い合わせ対応の自動化を実現することになります。



1. トライアル利用で高評価 11月にトライアル導入し、すぐに効果を発揮

神戸製鋼は、2022年9月末から「HUE チャットボット」の利用準備を開始、同年11月からは従業員向けに管理部門のトライアル利用を開始しています。「HUE チャットボット」は、国内最大級の290万語（2021年5月現在）の登録語彙があるため、導入にかかる負担が少なく、すぐに利用を開始することができます。トライアル利用を開始後、約3週間で1,000件以上の問い合わせがチャットボットに寄せられており、電話やメール等での回答にかかる業務工数の削減に貢献しています。

チャットボット運用にあたっては、回答精度やユーザー満足度の向上のためメンテナンスが欠かせませんが、「HUE チャットボット」はノンプログラミングで管理画面から直接メンテナンスが可能です。AIが導き出した回答候補が正しくない場合には、管理担当者が既存の回答から正しいものをドラッグ&ドロップで直感的に指定する「回答候補の調整」や「キーワード登録」といった機能があり、メンテナンスにかかる工数も削減します。



AIが導き出した回答候補が正しくない場合に、既存の回答から正しいものをドラッグ&ドロップで直感的に指定することができます。類似のFAQが溢れかえることを防ぐことができる便利機能です。

2. AI技術により登録質問数を70件→2件に削減、他社製からリプレイス

神戸製鋼では以前よりチャットボットを利用していましたが、コストメリットとメンテナンスのし易さからAI搭載型「HUE チャットボット」へのリプレイスを実施しました。

「HUE チャットボット」はシナリオ型、一問一答型など自由にFAQを作成できるうえ、自然言語処理技術を活用し表記の揺れに対応することができます。例えば「zoomを使用したいが、こういった設定が必要か」「ズームで会議したいので使用方法を確認したいです」という質問を同じような内容だと判断するので、一つのFAQを用意すれば済みます。このように表記の揺れに対応できることで、リプレイス前は類似のFAQの登録質問数が70件程あったものを、「HUE チャットボット」では2件まで集約できた例もあります。

3. ドキュメント検索機能でさらに効率アップ

「HUE チャットボット」はドキュメント検索機能を4月に新たに追加しました。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、ユーザーから問い合わせがあった場合、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。神戸製鋼も、この機能を活用し、問い合わせ業務のさらなる効率化をはかる予定です。

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）

1. 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ます。但し、挙式日又は入籍日は入社後のものに限り。
2. 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。

ドキュメント検索機能のイメージ

【HUE チャットボットと表記の揺れについて】

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チャットボットです。WAPが開設したワークス徳島人工知能NLP研究所が無償公開するOSSである日本語形態素解析器「Sudachi」を用いており、国内最大の290万語(2023年1月現在)が登録されています。これにより、「向日葵-ひまわり-ヒマワリ」といった文字種の違い、「受け付け-受付-受付」といった送り仮名の違い、「シミュレーション-シュミレーション」といった間違った表記、「Suica-ICOCA-Kitaca」など具体固有名詞の差異なども、同じ意味として理解することができ、人と会話をするようなスムーズな対話を実現します。

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について】

ワークスアプリケーションズは、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まいります。

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