

## サッポロビール、Microsoft Teams で使える AI チャットボットで社内問合せを効率化 利用者 1000 名突破、6 割が問合せストレスが軽減されたと回答

総合 IT サービス業の J B C C株式会社（本社：東京都大田区、社長：東上 征司、以下 J B C C）は、サッポロビール株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：野瀬 裕之、以下 サッポロビール）の社内問い合わせ対応の効率化を目指して、同社の AI チャットボットサービス「CloudAI チャットボット」を導入し、1,000 名を超える利用者からの日々の問い合わせに役立てています。

「CloudAI チャットボット」は、Microsoft Teams※との連携を特長とするクラウド提供型サービスです。サッポロビールでは Microsoft Teams 活用が社内浸透しており、社員にとって身近な Microsoft Teams から気軽に問合せができるチャットボットが求められていました。CloudAI チャットボットでは、約 4,000 件の FAQ が蓄えられ、更新されている FAQ サイトから、日々自動的にチャットボットに反映する仕組みを備え、問い合わせを受ける IT・人事・経理・総務・営業統括部門の生産性も大幅に向上しました。

サッポロビールでは、2016 年頃にスタートした働き方改革の一環で、社内問合せの効率化に早期から取り組み、社内 FAQ サイトを設けてナレッジの蓄積を進めてきました。2021 年 4 月に DX 改革推進部が発足、デジタルツールとデータを活用した社員の働き方改革推進を背景に、社内問い合わせのさらなる効率化を図り、社員が慣れ親しんだ Microsoft Teams で使える AI チャットボットを検討。SaaS 型ですぐに使い、高精度の検索を実現する「CloudAI チャットボット」を選定しました。また、導入にあたって重要ポイントとなった、既存の FAQ サイトとチャットボットの RPA 連携においては、サッポロビール主導の構築を J B C C が支援し 1 週間で実装、FAQ ナレッジ管理の効率化を実現しました。

### ■ サッポロビール CloudAI チャットボット事例のポイント

#### 1. Microsoft Teams 上で AI チャットボットが自動回答

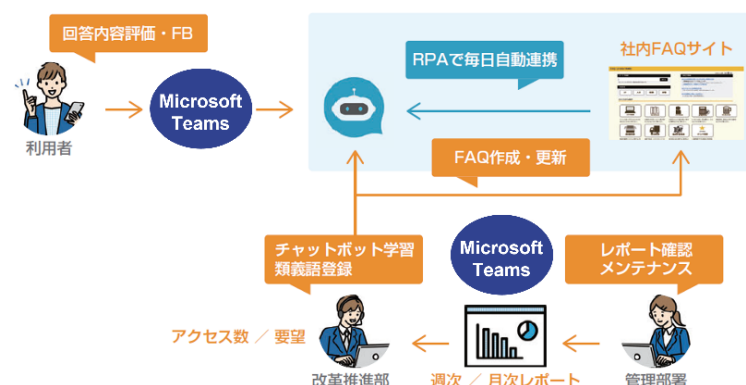
- ・開発不要な SaaS 型で早期に利用開始
- ・FAQ コンテンツを渡してすぐにトライアル環境を実現、高精度の動きを具体的にイメージできた

#### 2. FAQ の日々の更新を自動化

- ・16 の管理部署の担当者によって日々メンテナンスされている FAQ サイト数は約 4,000 件に上る
- ・これを RPA が定期的に CSV 形式で一括ダウンロードし、特定フォルダに格納
- ・CloudAI チャットボットが読みこみ、コンテンツを書き換え、学習も行う
- ・これによって、社内 FAQ サイトと CloudAI チャットボットは自動的に同期化
- ・FAQ のほか、社内マニュアルなど文書検索も可能、手間なく回答充実を実現

#### 3. DX 改革推進部のリードで利用促進&利便性向上

- ・各部署 IT 担当者と協働、利用状況・要望を共有して FAQ を充実
- ・ユーザーの声をアンケートで収集、実態に即した対策を実施



詳細は、JBCCサイトのお客様事例でご確認ください。

■事例紹介

<https://www.jbcc.co.jp/casestudy/solution/harmonize/saas/sapporobeer.html>

■事例動画

<https://youtu.be/7EPAiuFhdOM>

JBグループはAIチャットボットを含め、企業のDXを推進するクラウドサービスをトータルITサービス「HARMONIZE（ハーモナイズ）」を通じて提供しています。業務におけるお客様課題を可視化して具体的な解決策をご提案する各種ワークショップや、お客様ごとに最適なソリューションのご提案を通して、今後も企業および様々な分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）をご支援していきます。

※Microsoft、Microsoft Teams は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

■ HARMONIZE について <https://www.jbcchd.co.jp/lp/harmonize/>

「HARMONIZE」は、JBグループが提供する超高速開発、クラウド、セキュリティ、データ連携等のソリューションを、経済産業省の提唱するDXフレームワークの枠組みに基づき、強化、再構築したサービス体系。JBグループが持つデジタルテクノロジーや手法を取り入れ、進化する最新のDXを実現します。



■ サッポロビール株式会社について <https://www.sapporobeer.jp/>

サッポロビール株式会社は、140年以上の歴史を擁する大手ビールメーカーです。「乾杯をもっとおいしく。」をコンセプトに、主力製品として「サッポロ生ビール黒ラベル」「エビスビール」があります。「誰かの、いちばん星であれ」のビジョンを掲げ、ひとりひとりの心を動かす物語で、お酒と人の未来を創る、酒類ブランドカンパニーを目指しています。

■ JBCC株式会社について <https://www.jbcc.co.jp/>

JBCC株式会社は、JBCCホールディングス株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長：東上 征司）の事業会社。クラウドサービスを中心にシステム的设计から構築、運用までを一貫して手掛ける総合ITサービス企業です。超高速システム開発を特長とし、セキュリティ・AI・RPA等のサービスとともに、お客様のシステムの課題を技術力とスピードで解決します。

<本件に関するお問い合わせ>

- 報道関係の皆さま JBCCホールディングス株式会社 広報・グループマーケティング  
馬橋/柳澤 E-mail: [jb\\_info@jbcc.co.jp](mailto:jb_info@jbcc.co.jp)
- お客様 JBCC株式会社 ソリューション事業 マーケティング本部  
寺瀬 E-mail: [mktg@jbcc.co.jp](mailto:mktg@jbcc.co.jp)

<参考>

■ 「CloudAI チャットボット」 社内の問合せはいつでもおまかせ、自動回答

<https://www.jbcc.co.jp/products/solution/cloud/cloudai/>

