

スマセイ情報システム、AIチャットボットで年間7,000件の社内問合せを効率化

FAQ&文書検索、2つのAIを組み合わせて回答精度を向上、AI学習を簡易化

総合ITサービス業のJBCC株式会社（本社：東京都大田区、社長：東上 征司、以下JBCC）は、同社のAIチャットボットサービス「CloudAIチャットボット」をスマセイ情報システム株式会社（本社：大阪市淀川区、代表取締役社長：藤山 勝伸、以下スマセイ情報システム）に導入しました。

CloudAIチャットボットはFAQと文書検索を同時に行うことで手間なく回答精度を向上できることを特長としており、スマセイ情報システムのIT部門に寄せられる年間約7,000件の社内問い合わせの効率化を実現しました。

スマセイ情報システムでは、社内のIT戦略立案と環境整備を担うITマネジメント部において、社内問合せ対応に追われ、業務量が増大するという課題がありました。「CloudAIチャットボット」により、よくある質問はFAQ、まれな質問は文書検索で対応することで、利用者に適切な回答や情報を提供しつつ、ITマネジメント部における社内問い合わせ対応工数を大幅に削減しました。

スマセイ情報システムでは、CloudAIチャットボットに愛称を授けて親しみやすい回答内容にするなど独自の工夫を重ねて、運用開始後の利用が着実に進んでいます。社員からも働き方変革ツールとして期待されるなどの効果が得られ、他部門での利用も検討されています。

■ スマセイ情報システム CloudAIチャットボット事例のポイント

1. 年間7,000件の社内問合せを効率化

- FAQと文書検索を組み合わせ、管理者に負担をかけず回答精度向上
- 時間を気にせず、いまさら聞けない質問でも気軽に聞けると社員からも好評

2. FAQは質問・回答セットを用意するだけ、柔軟運用を実現

- 質問・回答のExcelファイルを読み込むだけで簡単にFAQシステムを構築
- Windowsやネットワークなどの一般的な質問は、JBCCの用意したテンプレートを活用してスピード導入

3. まれな質問は文書検索で対応

- FAQ回答の用意ができていない質問に対し、関連文書を表示できる
- 規定集、マニュアル、ガイド、通知などドラッグ&ドロップで文書登録するだけで手間なく回答を充実

CloudAIチャットボット ふたつのAIを組み合わせて回答精度をUP!

FAQ対応	文章検索
<p style="text-align: right; font-weight: bold;">Q</p> <p>PCが動かなくなりました。</p> <p style="text-align: left; font-weight: bold;">A</p> <p>PCが動かなくなったの？ この手順で対応してみてください！！</p> <p style="font-size: small;">想定されるQをAIに学習させ、 Qに紐づくAを回答します。</p>	<p style="text-align: right; font-weight: bold;">Q</p> <p>PCが動かなくなりました。</p> <p style="text-align: left; font-weight: bold;">A</p> <p>該当する文書が見つかりました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PCが起動しない場合の対処方法.pdf 2. PCのリセットの方法.pdf <p style="font-size: small;">文章をAIに学習させ、 Qに関連する文章を回答します。</p>
<p style="color: #0056b3; font-weight: bold;">組み合わせると</p>	
<p style="background-color: #ffcc00; padding: 5px;">活用例:1 FAQを用意できていない質問の回答としてあらかじめ文書を表示できる！</p> <p style="background-color: #ffcc00; padding: 5px;">活用例:2 マニュアルも併せて表示できる！</p>	

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/slcs.html>

■事例動画

https://youtu.be/AX_0oM4KM-0

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。

■ 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。



■ スミセイ情報システム株式会社について <https://www.slcs.co.jp/>

住友生命のシステム企画・開発・運用業務を一手に担い、住友生命グループのIT戦略を支え続けています。大規模システム開発で培った技術やノウハウを元に、業界・業種を問わず、さまざまな企業のシステム構築に携わり、システム開発やパッケージ導入など幅広くソリューションを提供しています。

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

クラウドサービスを中心にシステムの設計から構築、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。

※JBCC株式会社は、JBCCホールディングス株式会社（代表取締役社長：東上 征司／本社：東京都大田区）の事業会社です。

<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
長谷川/柳澤 Tel:03-5714-5177 E-mail: jb_info@jbcc.co.jp
- お客さま 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

<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/>

