

PRESS RELEASES

2020 年 4 月 1 日

ARアドバンステクノロジー株式会社

代表取締役社長 武内 寿憲

テレワーク時の労働生産性維持にも有効「BtoE Tech」 チャットボット導入で8割以上の従業員が業務軽減を実感 ～従業員問い合わせ特化型AIチャットボット「LOOGUE FAQ」へリニューアル～

クラウド技術を活用したソリューションやコンサルティングサービスを提供するARアドバンステクノロジー株式会社（所在地：東京都渋谷区渋谷 1-14-16 代表取締役社長：武内 寿憲、以下、A R I）は、AIチャットボット「LOOGUE FAQ」を4月1日に従業員問い合わせに特化したAIチャットボットに、リニューアルしたことをお知らせいたします。

また、リニューアルに伴いチャットボットを社内利用している企業の経営者、総務部、情報システム部門における200人を対象に「チャットボットに関する調査」を実施しました。

【調査概要】

調査期間 : 2019 年 11 月

調査対象 : お勤め先でチャットボットを導入し、メンテナンスを担当している方 200 名

調査方法 : WEB 調査及び書面アンケート

調査会社 : 株式会社クロス・マーケティング

【調査結果】

- ◆8割以上の方がチャットボットを導入したことで業務が改善され「BtoE Tech」を実感
- ◆チャットボット導入後に最も改善された業務は「従業員の入社、退職や雇用保険など社員情報管理に関する業務」（86 件）
- ◆チャットボットのメンテナンスを「複雑だと感じる方」従業員は 81.7%
- ◆チャットボットのメンテナンス時間は平均で週に 2.92 時間、1 か月に 11.68 時間に！

【BtoE Tech とは】

福利厚生や社内教育、業務支援など、企業が従業員に向けて提供するサービス領域である BtoE（Business to Employee）において単純作業や従業員からの問い合わせ業務を AI や RPA などの IT ソリューションに置き換えていくことです。

BtoE 領域のサービスは企業に勤めるすべての従業員が利用するため、この領域の生産性を見直すことで労働生産性の最大化の近道になると考えられています。

■労働生産性の最大化のカギは「BtoE Tech」に

昨今、加速度的に労働人口が減少しており、多くの企業が働き方改革を進めている中、労働生産性を最大化させる新たな取り組みとして「BtoE Tech」が注目されています。

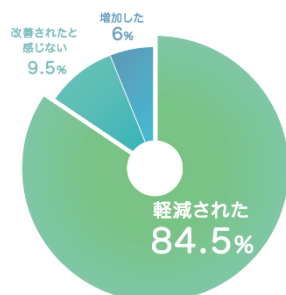
また、感染症流行などの社会的インシデント発生時におけるテレワークや在宅勤務時において企業が行う対策の一つとしても有効と考えられています。

弊社調査によると BtoE 領域で従事する従業員に対して、「チャットボット導入前と導入後で自身の業務が改善されたか？」と質問した場合 8 割以上 (84.5%) が「軽減された」と回答しており、「BtoE Tech」の効果を実感していることがわかります。[図 1]

また、「チャットボット導入前に負担だった業務で導入後改善された業務は何ですか？」と質問すると、最も改善された業務は「従業員の入社、退職や雇用保険など社員情報管理に関する業務」(82 件) 次いで「備品やノベルティの在庫管理に関する業務」(73 件) という回答でした。[図 2] これは「チャットボット導入前に負担だった業務」の回答と同様で、チャットボットは従業員の負担が大きい業務を軽減できる IT ソリューションといえます。

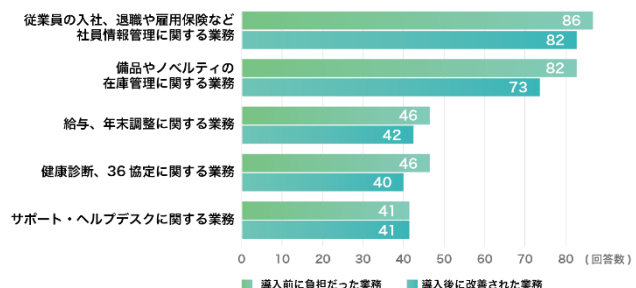
[図 1]

チャットボット導入前と導入後で
自身の業務が改善されましたか？



[図 2]

チャットボット導入前に負担だった業務で
導入後に改善された業務は何ですか？



■チャットボットの問題点はメンテナンスの複雑さ

実際にチャットボットを導入している方に「チャットボットの運用、メンテナンス方法が複雑だと感じるか？」という質問したところ「複雑だと感じる」と答えた人が約 8 割(81.7%)にのびりました。そこで、「メンテナンスに何時間をかけているか？」質問したところ平均は 1 週間あたり「2.92 時間」となり、1 か月に「11.68 時間」もの時間をチャットボットのメンテナンスにかけているとわかりました。[図 3]

[図 3]

運用・メンテナンスにかかる時間

1 週間あたり

約 2.92 時間



1 ヶ月あたり

約 11.68 時間

■産業医が語る「BtoE Tech」で実現する健康経営

近年、経営者が従業員の「働き方」を重要視する傾向が非常に強くなっており「健康経営」への注目が集まっています。従業員の健康に投資することは、従業員の活力向上や組織の活性化をもたらす、生産性の向上や株価向上につながることで期待されます。

そのような流れの中 BtoE といわれる社員サービス領域に IT ソリューションを導入する企業も増えてきています。BtoE 領域における単純作業や問い合わせ対応などの業務を IT ソリューションに置き換えていく、「BtoE Tech」は、担当者の業務改善だけでなく、その企業全体の生産性に大きく影響するものです。人手不足のなか、これからの企業にとって必須になってくる可能性があるのではないかと考えています。



林 幹浩（はやし・みきひろ）

東京大学工学部卒、通商産業省（現経済産業省）で産業行政に携わり、ニューヨーク大学経営大学院（NYU）にて MBA 取得後、ヘルスケアビジネスの事業開発を手掛ける。医学の魅力に惹かれ、北海道大学医学部で学んで医師となり、現在は総合診療、産業衛生、メンタルケアを専門としている。さまざまな業態の企業の産業医・顧問医を務め、健康経営コンサルティング・組織開発に携わるとともに、新たなヘルスケアビジネスのアクセラレーターとしても活動している。

■瞬時な PDCA で 15 分メンテナンス/週でお手軽運用を実現！

従業員問い合わせ特化型 AI チャットボット「LOOGUE FAQ（ログ エフエーキュー）」



人事・労務

ヘルプデスク

総務

従業員問い合わせ特化型 AI チャットボット

LOOGUE FAQ
ログ

リニューアルした「LOOGUE FAQ」は瞬時な PDCA を実現し 15 分/週のメンテナンスを実現した AI チャットボットです。従業員からの問い合わせに特化するため独自技術を用いた 3 つの特長で、BtoE 領域における従業員からの問い合わせ業務を軽減し働き方改革を強力にサポートしていきます。

【LOOGUE FAQ 公式サイト】 <https://loogue.net/>

<従業員の問い合わせに特化した「LOOGUE FAQ」3 つ特長>

- ・従業員問い合わせ向けに独自開発された AI エンジン「LLDS (Log Learning Dictionary System)」
- ・問い合わせに対して関連する回答を一覧で表示できる「インテリジェントカテゴリーザー」
- ・よくある従業員からの問い合わせ内容を元に作成された「標準 FAQ テンプレート」

今後の展望

- ・強力な自然言語解析エンジンを活かし、問い合わせる人にも問い合わせを受ける窓口担当者にもストレスをかけない有人対応チャットを近日中に提供予定。有人チャットは音声による問い合わせにも対応することが可能。
- ・コールセンターサービスと組み合わせて、問い合わせ内容のリアルタイムな会話分析機能を提供予定。

【ARアドバンステクノロジー株式会社 会社概要】

社 名 : ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）
設 立 : 2010年1月
資 本 金 : 1億円
事 業 内 容 : クラウド技術活用を主としたコンサルティング及びソリューション
サービス事業
グループ事業所：東京、大阪、名古屋
URL：<https://www.ari-jp.com>

本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社

広報担当

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村証券ビル 8F

電話：03-6450-6080 Mail：ari-pr@ari-jp.com