



導入後の問い合わせ件数がほぼゼロ

LOGUE FAQ が業務の大幅低減を実現

中期経営計画として掲げる「卓越した業務プロセスの追求」を達成する手段として、LOGUE FAQ を用いた社内の問い合わせ用チャットボットシステムを導入。社内問い合わせの効率化に成功し、限られた就労時間をさらに生産的な業務へ配分することが可能に。

Primetals Technologies Japan 株式会社



Primetals Technologies Japan 株式会社は、三菱日立製鉄機械とシーメンスの合併により 2000 年に設立されました。日本のみならず、アジア、ヨーロッパ、南北アメリカ、アフリカなどグローバルな市場で、鉄鋼、非鉄金属を対象に、原料の加工から製造プロセスの最終過程まで最高品質の製鉄プラントを提供しています。

■ 課題

社内業務の効率化を目的としたシステム化を実施。その結果、情報システム担当の問い合わせ対応業務が急増してしまい、日々の業務に影響を与えていた。迅速にシステム化を進めるためにも、システム担当の負担を軽減する施策が必須な状況だった。

■ 導入メリット

LOGUE FAQ の導入後、約 2 ヶ月が経過した現在まで、情シス担当に寄せられた問い合わせはほぼゼロと、大幅な負担軽減を実現。メンテナンスにかかる時間も週 10 分程度と、業務の隙間時間で対応可能。

Primetals Technologies Japan 株式会社様のミッション

急速に進む社内業務のシステム化 担当者に掛かる負担軽減が急務に

近年、多くの企業が業務効率化やワークスタイルの変化に対応するためとして、社内ワークフローのシステム化を進めています。三菱重工グループにおいて、原料の加工から製造の過程において様々な設備やソリューションを提供する Primetals Technologies Japan (以下 PTJ) でも、社内の情報システムを担当する IT グループを中心に、社内業務のシステム化を推

進んでいます。

システム化によるワークフローの効率化が進む一方で、IT グループでは社内ユーザーから寄せられる問い合わせ対応業務が急増してしまい、メンバーが本来行うべきシステム化の作業に影響を及ぼす事態が発生していました。

「IT グループは、メンバーの人数もそれほど多くありません。また、それぞれが非常に多くの業務を抱えています。特に、社内ユーザーから寄せられる問い合わせ対応は、時間の面でも精神的な面でも大きな負担となりま

Primetals Technologies
Japan 株式会社様
IT グループ
主任
中村 雅和氏



導入後の問い合わせ件数が
ほぼゼロに
LOGUE FAQ が業務の
大幅低減を実現



す」と語るのは同社 IT グループ主任 中村雅和氏です。

問い合わせ対応の効率化を目的 LOGUE FAQ を導入

問い合わせ対応の効率化を検討していた中村氏が目を付けたのが、グループ企業である三菱重工が人事で利用していた社内向けチャットボットの存在でした。

「三菱重工と比べると規模も予算も違うので、同じものを導入しようとは思いませんでした。ただ私達が求めるレベルの製品もあるはずと思ったので、知り合いの方々に声を掛けて情報収集を行いました。」

そして各所から紹介された製品の中から、中村氏は規模やコストなどを比較して、3つの候補を絞り、具体的な検討を行った結果、AR アドバンステクノロジー (ARI) が提供する AI チャットボット「LOGUE FAQ」が選択されました。

3つの候補の中から LOGUE FAQ を選んだ理由として中村氏が挙げたものが「メンテナンスが簡単であること」でした。

「もともと負担軽減が目的なので、メンテナンスに時間が掛かってしまっただけでは意味がありません。LOGUE FAQ は、Q (質問) と A (回答) の作成も含めて、仕組みが非常に簡単だったことが大きなポイントとなりました。それと、ARI の担当者の方が迅速かつ親身に対応していただいた事も大きかったです。」

導入後約 2 ヶ月が経過現時点で 電話による問い合わせはゼロ

2021 年 2 月よりトライアル版を用いた評価を開始。その後、2021 年 7 月に LOGUE FAQ の正式導入が決定。同年 8 月より社内システム上で稼働中とのことです。

ちなみに、LOGUE FAQ 導入前は電話による問い合わせが月に 3~40 件あったそうですが、導入から約 2 ヶ月が経過した時点では「そういえば、問い合わせが来た記憶がほぼありませんね (笑)」という感想が中村氏から漏れるほどに激減していました。

なお、PTJ の社内システムでは「問い合わせボタン」をクリックすると LOGUE FAQ が立ち上がる仕組みになっています。注目すべき点は「就任したばかりなので難しい質問には答えられないかも。でも、日々賢くなるので、何度も試してみてください」という注意書きです。

事実として、AI チャットボットである LOGUE FAQ は、使われるほどに賢くなります。「回答なしだった質問が、後日もう一度試したら回答された」となれば、チャットボットの成長が感じられ、ユーザーも積極的に利用し

てみようという気持ちが湧いてくることでしょう。しかし、この注意がなければ、回答がなかった質問をもう一度試そうとするユーザーはほとんどいないことでしょう。

このような、ユーザーが使いたくなるような遊び心のある注意書きこそ、実はシステムの導入初期において重要なものなのかもしれません。

なお、中村氏が導入のポイントとして挙げていた「LOGUE FAQ のメンテナンス」については、「現状では週に 1 回、10 分から 15 分程度」で収まっているとのことです。

「メンテナンスが簡単で時間も掛からないので、あまり構えずに、仕事の合間の気分転換にチェックする感じですね (笑)」。



さらに使いやすく便利に LOGUE FAQ の成長に期待

2021 年 10 月現在、PTJ が導入している LOGUE FAQ には 51 件の Q&A が登録されています。今後、この件数はさらに増え、内容も洗練されていくことでしょう。

「このチャットボットは、私が一から立ち上げたので、思い入れがかなりあります。ですから、もっともっと社内のみならず使って欲しいと思っています」とのことです。

そして最後に中村氏は、LOGUE FAQ に対する今後の期待として以下の様な要望を挙げました。

「例えばですが、ある程度使い込んできたら、“こんな Q&A はどうですか” みたいに、自動提案してくれる機能があれば助かると思っています。LOGUE FAQ が成長していけば、私たちの業務も楽になるので、今後も期待しています」。

AR アドバンステクノロジー株式会社

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 野村証券ビル 8F
TEL : 03-6450-6080 URL : <https://loogue.net>
プロダクトセールス担当 ari-marketing@ari-jp.com

 **A.R.I.**
AR advanced technology, Inc