



# MZbot 導入事例集



# 新しい業務ツールの導入で、 情報システム部門への問合せが急増

## お客さま

社名：株式会社メタルワン 従業員数：連結10,000名 単体1,122名（2019年4月1日現在）  
業種：商社 導入部門：情報システム部門

## 背景・お困りごと

- 業務ツールの変更は、使い方をはじめとした似たような問合せが何百件も寄せられ、ITシステムの問い合わせ対応を行う部署の業務負荷を増大させた
- グループウェア上にマニュアルやFAQを用意し、いつでも参照できる環境を整えたもののコール数は減らなかった。ユーザー側で問題の切り分けが難しく、資料のどこを参照すべきかに悩んで電話で問合せをしていた

## どう解決しようとしたか

- ITインフラ関連の問い合わせ対応にチャットボットを適用した
- AIによる機械学習と、業務知識を活かした人手でのキーワードの追加や改変といったチューニングを繰り返すことで精度を向上させた
- 一般的にユーザーはチャットbotに対して日常会話のように話かけることが多い。そのためマニュアルやFAQで使われる専門用語とのマッチ率が低くなる。読み替え辞書を準備して言葉のゆらぎに対応した

## 結果・よかったこと

- 600件の問い合わせを約40件に削減した
- 4人いたオペレーターが、2人で十分に対応可能となった
- 各課にヘルプデスクを兼任するITコーディネーターを配置しているが、彼らにPCやメールの使い方についての質問が集中することも減った
- 従来、チャットbotのチューニング作業は多大な工数を伴うときいていたが、MZbotのチューニングは簡単なステップで完了した
- 「MZbotのメンテナンス作業は、チャットbotを管理者モードに切り替えて対話形式で実施できるので、操作も簡単で助かります」とご担当者様からコメントをいただいた



#### お客さま

社名：株式会社メタルワン  
業種：商社

従業員数：連結10,000名 単体1,122名（2019年4月1日現在）  
導入部門：法務部門

#### 背景・お困りごと

- 1,000以上の項目がある社内規定について、従業員からの問い合わせが殺到し、専門チームをもってしても大きな負担だった
- 規程はコンプライアンスやガバナンス、サービス品質に関わることだけに正確な回答が必要になる。一方で、人事異動などで回答の品質がぶれる可能性もあった。これは、ノウハウの属人化という意味でも事業全体に関わる大きなリスクだった
- 何度も同じ問い合わせが殺到することで業務負荷が増大していた。例えば『こういうケースの投資案件の決裁権限はどうなるのか』

#### どう解決しようとしたか

- 業務の折々に生じる疑問に対し、チャットボットが規程の中から適切なものを選んで応答することで、問い合わせ業務を自動化した
- 規程をそのままチャットボットに学習させると、階層的に整理されている社内規定には、同じキーワードが全ての階層に存在するため膨大な候補が提示され、社員にとっては規程を読むことと変わらない、という課題が出てきた
- そこで、横断的に回答候補を自動選出するAIエンジンと、人間が作成したルールに基づいて回答候補を選出するルールベースエンジンを組み合わせたハイブリッド構造のMZbotによって、AIに全てを任せるのではなく、部分的に人為的なコントロールを加えた最適な仕組みを構築した

#### 結果・よかったこと

- チャットボットの導入で現場の働き方は大きく変化した。時差のある海外からもいつでも確認できるようになり、利便性は各段に向上した
- 問い合わせ対応に追われていたチームでは人力による対応数が減り、一部の知識を持った人への依存も解消された
- MZbotが搭載する「レコメンド機能」で複数の関連する規程を自動選出、「サジェスト機能」で質問文の一部を入力するだけで回答候補を複数提示により、回答の洗練やチャット回数の削減ができた



## 業務の拡大に不可欠な 「業務ノウハウとルール」の共有が 行き届かず、負荷が増大

### お客さま

社名：A社 従業員数：1,000名  
業種：メーカー 導入部門：総務部、人事部、経理部などの管理部門

### 背景・お困りごと

- 業務の拡大で、新しく入ってきたメンバーへの業務のノウハウやルールの周知が行き届いていなかった。以前のルールのまま処理を進めて手戻りになるなど、無駄が生じていた
- 問合せのインターフェースが複数あって対応が煩雑になって、回答する担当者の負担になっていた
- よくある質問も整理して社内WEBに掲載してはいるものの、量が多く検索も大変なうえに、知りたいことは業務ドキュメントを確認しないと分からないため、慣れない社員には探しにくい状況だった
- 効果が確認できれば、各部門の業務にチャットボットを導入していきたいと考えおり、ライセンス費用が比例して増額すると、推進の足かせになりかねない点が気がりだった

### どう解決しようとしたか

- 働き方改革(残業時間削減、生産性向上)が会社の課題となっており、管理部門の業務効率化の追い風になり、AI・デジタル活用の施策の一つとして、会社として取り組んだ
- 疑問があった時の最初に質問する先としてチャットボットを導入した
- 事業の変化に対応した回答が得られるよう、チャットボットに登録する情報を最新に保つことが重要だった。そのため、運用面の負担が少ないチャットボットが必要だった
- さらに、「常識」として暗黙知化されている内容も整備して登録できるよう体制を整えた

### 結果・よかったこと

- 属人化の解消にもつながった
- MZbotのメンテナンスはExcelでQAデータを最新に保つことが中心、かつメンテナンスもチャット画面から行えるので、バックオフィス部門などのITに詳しくないメンバーも抵抗なくできる
- MZbotは、文書も検索の対象にできるので、QAデータに整理できていない情報も関連文書があればそれを回答させることができる。運用の負担が少なくて済んだ
- 複数部門でチャットボットを構築する場合にも、費用が抑えられるライセンス体系（社内利用はコピーフリー）で、展開がしやすい

詳しくはこちら <https://www.mamezou.com>

お問い合わせはこちら **TEL : 03-5339-2114**

---



株式会社 豆蔵

〒163-0434 東京都新宿区西新宿二丁目1番1号 新宿三井ビルディング 34階  
TEL : 03-5339-2114 (代) FAX : 03-5339-2380