

第34回IT戦略総合大会 セミナーレポート

シャインに翼を、 ゲンバがシゴトをカエル

～DXや働き方改革を推進するChatBot活用事例～



2019年2月7日、公益社団法人企業情報化協会主催の「第34回IT戦略総合大会 -経営とITの融合を目指して-」が開催され、NTTコムウェア ビジネスインキュベーション本部 担当課長の角田 伸が「ChatBotでDXを推進|NTTグループの事例 ～シャインに翼を、ゲンバがシゴトをカエル～」と題し、デジタルトランスフォーメーションや働き方改革に役立つChatBotの活用事例について講演しました。

デジタル化とDX、働き方改革

デジタルトランスフォーメーション(DX)は、エリック・ストルターマン教授が提唱し、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」というとても広い概念です。

NTTグループでは、「自らの業務プロセスのデジタル化」と「自らのデジタル化により実現する新サービス」の二つをDXに向けた取り組みとして打ち出しています(*)が、本講演では前者の取り組みにフォーカスしてご紹介します。

* NTTグループ中期経営戦略 から引用

「自らの業務プロセスのデジタル化」とは、これまでデジタル化されなかった「アナログの仕事」を、クラウドやモバイル、ビッグデータ、AIといったICT技術を用いてデジタル化し、業務の効率化や価値を高めることです。

また、従来は、経営の観点で、情報システム部門主導により情報化を進めてきましたが、DXは、現場やお客さまなどの利用者目線でデジタル化を推進します。そのため、「現場のやる気」がとても重要になります。

ここ数年話題になっている働き方改革も、人手不足やコスト低減、競争力強化を目的に、今までの働き方を見直すという点においてDXとの共通点は少なくありません。しかし、働き方改革は、制度や環境、ツール整備の取り組みが中心で、一方、DXは業務をシステムやアプリに置き換えるといった“業務そのものを変えていく”取り組みです。ビジネスのあり方を変えていくには、働き方改革とDXの両輪で進めていく必要があるといえます。



角田 伸
NTTコムウェア株式会社
ビジネスインキュベーション本部
担当課長

効果を挙げた、NTTグループでの活用事例

DXにおいて業務を改善する手段として注目されるのが、「RPA」と「ChatBot」です。

RPAは、システムの画面操作をロボットに代行させることで効率化を実現します。正確さとスピードが売りで、ルーティンワークを得意としています。

ChatBotは、対話形式で選択肢を提示したり、判断させることができます。業務プロセスをナビゲーションすることを得意としています。ビジネスチャットのAPIを利用し「人と人」のメッセージだけでなく「人とロボット」とのメッセージのやりとりでシステム操作・連携を実現します。

RPAやChatBotの活用について、NTTグループの事例で具体的にご紹介します。

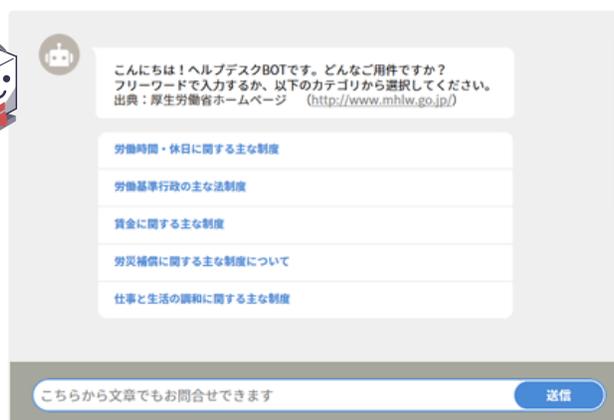
・第1の事例 社内の問い合わせにChatBotを活用――問い合わせ件数を4割削減

課題

- ・ **問い合わせ者** システムや業務ごとに作成された FAQ にたどりつけない
- ・ **問い合わせ者** FAQ を見つけても答えを見つけ出せない
- ・ **回答者** FAQ を公開しているのにユーザーが見てくれない
- ・ **回答者** 電話で受け付けても相手の状況が把握しにくく、切り分けに時間がかかる

解決策

- ・ ChatBot が、問い合わせ者の質問に対話形式で自動回答し、問い合わせ者の自己解決を促す
- ・ 問い合わせ者は、状況に応じて「選択式」と「自然文入力式」で質問できる



人による電話対応は勤務時間の制約を受けますが、ChatBotなら24時間365日の対応も可能です。さらにChatBotにはAIが組み込まれています。質問回答の繰り返しからAIが学習し、より少ないステップで正答にたどりつくようになります。

第34回IT戦略総合大会 セミナーレポート
シャインに翼を、ゲンバがシゴトをカエル

このシステムを1年利用頂いたところ、問い合わせの電話件数は前年度同月比35%減、年間平均比40%減の効果が認められました。ユーザーの声としては、「相手を気にせず、何度でも聞ける」「時間を気にせず、聞ける」「パスワード忘れや結婚・離婚など聞きづらい質問が聞ける」と高い評価を受けました。

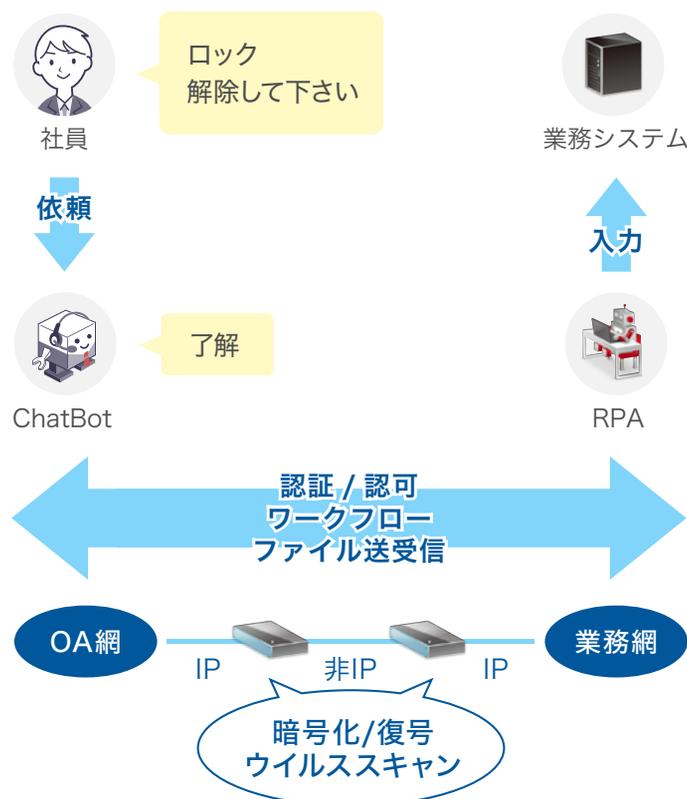
・第2の事例 ChatBotとRPAの連携――アカウント関連の問い合わせ対応時間は3分の1に

課題

- ・業務システムのアカウントロックに関する問い合わせや解除依頼が多い
- ・問い合わせはOA網で受付け、アカウントロック解除は業務網の業務システムで行うため、人手がかかるが、業務システムの改修にはお金や時間がかかる
- ・アカウントロック解除は、ユーザーの本人確認など、一定のルールを守って運用する必要がある

解決策

- ・ChatBotでユーザーから必要な情報を聞き出し、非IPでのデータ交換の仕組みでRPAに情報を渡す
- ・RPAが業務網の業務システムに認証・認可・アカウントロック解除（業務処理）を安全に代行



このChatBotとRPAの連携は現在トライアル中ですが、アカウント関連の対応時間は3分の1になると推定しています。

・第3の事例 災害時の報告をChatBotで自動化 ――第1報から1時間以内に状況報告

課題

- ・災害発生に備え、統制者はいつ何時も対応マニュアルを携帯する必要がある
- ・災害発生時の報告は、電話やメールでは時系列での把握がしにくい
- ・社員安否や建物被災状況、交通状況など報告項目が多く、確認・情報伝達に時間がかかる
- ・集計やまとめ、経営層への報告に多大な時間がかかる

解決策

- ・災害発生時、ChatBot が検知し、統制者にプッシュ通知でアクションを提示
- ・「安否システム起動」、「被災状況報告依頼」など提示されたアクションを選ぶだけで、ChatBot が代行
- ・報告者は、一問一答形式かフォーム形式で回答し、組織で協力して報告



ChatBotは未読・記入中・提出済みなどの進捗管理を行いながら、自動集計し、サマリーを作成した上で報告します。経営者への報告も、サマリーを閲覧してもらうことで一気に解決します。

災害対策訓練で利用したところ、第1報から数時間かかっていた報告が、ChatBotの利用により1時間以内の集計・報告を実現しており、迅速な状況把握が可能となります。

・第4の事例 IoT機器とChatBotの連携――働き方改革時代の部下の所在把握

課題

- ・フリーアドレス、在宅勤務の導入で部下の所在確認ができない
- ・社員同士がどこで何をしているのか把握しにくい
- ・上司に業務を遂行していること（サボっていないこと）を証明したい

解決策

- ・ビジネスチャットとビーコンを連携し、所在の自動登録とチャットによる所在確認を実現



社員にビーコンを配布し、受信機をオフィス内に配置します。ChatBotに「○○さんはどこ?」と問い合わせれば、すぐにChatBotが場所を答えてくれます。

本格的な所在確認システムを導入する場合、建物への工事などが発生し、数千万円規模の投資がかかりますが、これなら後付けで導入でき、コストも10分の1程度に抑えられます。

また、ChatBotをさまざまなIoT機器と連携することで、設備利用状況や来訪受付、オフィスの空調などの設定変更なども実現できます。

ツールをうまく駆使して、DXや働き方改革の実現を

これらの事例で活用しているのが、弊社ソリューションの「 ヘルプデスクBOT」と「シャナイン[®]TALK」です。

 ヘルプデスクBOT

 シャナイン TALK

「 ヘルプデスクBOT」は、選択式や自然文入力式による質問から、少ないステップで正答にたどりつくChat Botです。24時間365日業務を代行してくれ、操作も簡単です。また、既存の業務システムに手を入れずに業務改善できるため、導入のハードルも低いといえます。

「シャナイン[®]TALK」は、リアルタイム通知、既読通知、グループトーク、業務用スタンプなど、コンシューマアプリの利便性を持ちつつ、企業利用に耐えるセキュリティを実現するビジネスチャットです。

企業にとってデジタル化はチャレンジです。チャレンジする前から効果を求めてはうまくいかないこともあるでしょう。情報システム部門の支援を受けながら、現場が積極的に参加し、トライアルから本格導入を検討・推進することで、業務そのものを変える、つまり、DXを実現できるのです。

「シャインに翼を、ゲンバがシゴトをカエル」。

NTTコムウェアは、社員に制度・環境・ツールという翼を持たせ、DXで業務そのものを変え、現場のアナログな仕事をデジタル化することで、真の働き方改革に貢献できればと考えております。

※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※ 「シャナイン (Shanaing)」、「シャナイン」ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。

※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。

