

事例紹介



西日本電信電話 株式会社様

総務系お問い合わせ業務の効率化に向けて
「ヘルプデスクBOT」を導入
～課題達成プラスアルファを実現～



NTT西日本様では、グループ会社内の人事・給与・福利厚生など総務系のお問い合わせ業務の効率化をめざして、FAQをまとめたグループ内WEBサイトをリニューアルし、NTTコムウェアの「ヘルプデスクBOT」を導入しました。これによりお問い合わせ業務でどのような効率化が進んだのか、さらに運用から見てきた改善点や今後の展望について、運用を担当されているNTTビジネスアソシエ西日本様の総務サービス事業部 チャットボットサブワーキンググループ(チャットボットSWG)の方々にお話を伺いました。

問い合わせ対応の効率化のために必要なことは?

——ご担当の業務内容と導入前に見えていた課題について教えてください

青木様: 私たちNTTビジネスアソシエ西日本の総務サービス事業部では、NTT西日本グループ社員の給与支給などさまざまな総務系業務に携わっています。日々、NTT西日本本社およびグループ会社5社を始めとした、約6万人弱の方々からの、給与、通勤費、扶養等の手当の支給や健康保険、年金、社会保険の申請等、総務系の申請において審査・承認業務を行っております。

その中でも大きなウエイトを占めるのが申請にかかわる問い合わせ対応です。異動が多い時期や12月の年末調整申告の時期などは、特に問い合わせ件数が多く、終日、申請者からの電話もしくはメール対応に追われていました。問い合わせ1件あたりの対応時間は5分～10分かかります。さらに、すぐに回答できない場合は、質問者へ電話を折り返して回答することになるため、問い合わせを受けてから質問者へ回答するまで10分以上かかる場合もありました。

グループ内WEBサイトには、マニュアルなどを掲載しておりましたが、あまり活用されていないというのが実情でした。

このような状況のため、本来やらなければならない申請に関する審査・承認業務を残業時間で行うことも多く、問い合わせ業務の効率化が大きな課題となっていました。

——なぜ「ヘルプデスクBOT」を選ばれたのか教えてください

青木様: まず、課題であった問い合わせの電話やメールの件数そのものを減らすために、グループ内WEBサイトをリニューアルし、情報を充実させました。さらに疑問点をその場で解決できるように24時間365日、さまざまなFAQに対話形式で回答する仕組みとして、コムウェアさんのAIチャットボット「ヘルプデスクBOT」の導入を決めました。



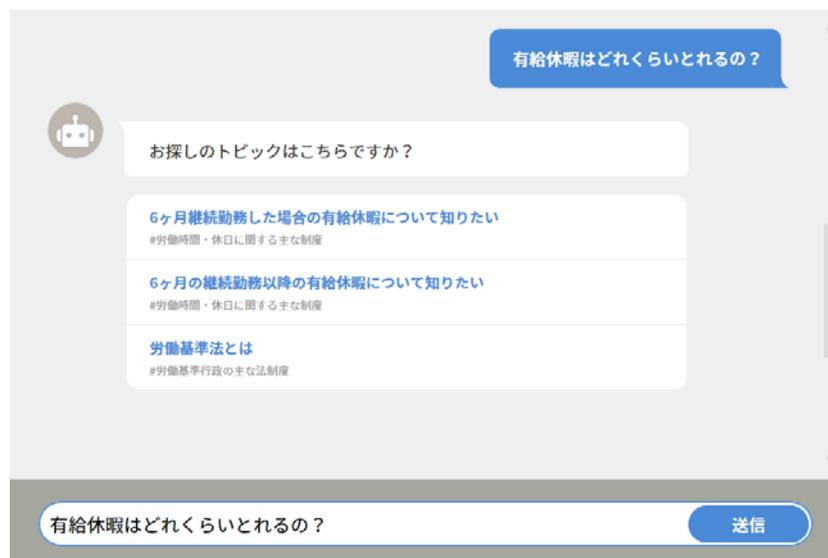
青木 晶子 氏
株式会社NTTビジネスアソシエ西日本
総務サービス事業部
シェアードサービス部門
チャットボットSWG リーダー

事例紹介 西日本電信電話株式会社様

導入の決め手は、「シンプルで分かりやすいUI であること」、「システムに詳しくなくてもFAQの掲載や修正等が簡単にできる（メンテナンスがしやすい）こと」、という2点でした。

導入決定から運用開始までは半年ほどの期間をかけて、通常業務に追われながらも地道に進めました。担当者とのよくある問い合わせの確認、調査、内容精査に2ヶ月、FAQ作成に2ヶ月、各FAQの項目別分類と階層設定、内容の正確性確認などに2ヶ月かかりました。その後はユーザーにご利用頂きながら日々改善をしています。

初めての取り組みだったため、一から十まで大変なことばかりでしたが、コムウェアさんに「ヘルプデスクBOT」の操作方法やFAQ登録について、実際の画面を見ながら覚えられるワークショップを開催していただき、スムーズな導入ができたと考えています。導入後も、コムウェアさんには定期的な意見交換により、システムの仕様についての質問や機能追加の要望にも対応いただいております、とても心強く思っています。



「ヘルプデスクBOT」FAQ対応イメージ画面

課題解決だけではなく、サービス品質の向上にもつながった



森脇 康江 氏
株式会社NTTビジネスアソシエ西日本
総務サービス事業部
シェアードサービス部門
チャットボットSWG サブリーダー

——導入後、問い合わせ業務はどのように変化しましたか？

森脇様: 問い合わせ対応業務の一部を自動化することで時間の短縮を実現しました。電話での問い合わせ対応では、直近の3～5月で、担当者1人あたり1日の対応件数を22%、通話時間を19%削減することができました。

導入してからは、ユーザーがまずヘルプデスクBOTに聞いてから電話問い合わせ頂くことが増えたため、以前より聞きたいポイントが整理されています。さらには、私たちもヘルプデスクBOTで回答を確認しながら電話対応ができるため、スピーディな対応につながり、通話時間削減の効果を実感しています。

事例紹介 西日本電信電話株式会社様

年末調整などの問い合わせが増える時期には、問い合わせの多い申請方法などの基本情報やよくある質問を「ヘルプデスクBOT」のトップ画面に目立つように表示するだけでなく、メールや文書でも「ヘルプデスクBOT」の活用を促したりする取り組みも始めました。この取り組みで、ユーザーが調べてもわからない特殊なケースのみ直接問い合わせが来るように変化しています。実際にユーザーからは『いつでも簡単に必要な情報を確認できるようになった』『FAQがタイムリーに掲載されるのでとても便利』『今後も継続してほしい』などの声が寄せられ、サービス品質向上にもつながっています。

青木様: 私たちの残業時間も大幅に削減され、より働きやすくなったという実感があります。それは従来の電話やメールという問い合わせ方法のほかに、対話形式で対応してくれる「ヘルプデスクBOT」という新たな選択肢ができたことが大きいです。

また、意識的な面でも大きな変化があり、「どうしたら問い合わせが減るか」、「どうしたらこの業務が楽になるか」を、普段から自然と考えるようになりました。残業時間短縮などの効果が私たちはもちろん周りからも目に見えてわかることが、大きな励みになると感じています。

運用開始時は約400だったFAQも、現在は約900に増えました。年末調整など項目数が多いものについては、年末調整WGという他のWGに協力いただきFAQを掲載するなど、他組織を巻き込みながら、FAQの改善にも努めています。

森脇様: 副次的な効果としては、FAQを作る過程で西日本でも関西・中国・四国などのエリアによって、提出書類の書式や提出方法が異なることなど、今まであまり意識してこなかった業務の違いが具体的な形で明らかになり、業務標準化の必要性を認識することができました。現在は統一に向けての議論も活発になり、業務改善のきっかけになっています。

そのほか、「ヘルプデスクBOT」の活用により、ユーザーが他人にはあまり知られたくない個人情報を担当者に知られることなく、必要な情報が得られるようになりました。また、運用側にとっても、扱う個人情報の量が少なくなったことは、非常によい点だと思います。

大事なのは日々の運用を積み重ねて、人がAIを活用すること

——「ヘルプデスクBOT」を運用するチャットボットSWGの取り組みについて教えてください

青木様: 私たちチャットボットSWGでは、FAQの作成・管理、および利用率の向上のための施策立案・実施をしています。メンバーは6名で、毎月の定例会と日々のメンテナンス等の活動をしています。

森脇様: 運用には3つの柱で取り組んでいます。一つ目は、チャットボットの回答精度を上げること。AIでできることはまだ限られているため、人が継続的にサポートしていくことが最も利用活性化につながると考えています。私たちは回答精度を上げるために、フリーワードで質問された単語を分析し、頻度が多い単語を企業独自の言葉や言葉の揺らぎとして専門語/類義語登録することで、ユーザーが知りたい回答により確実・スムーズにたどり着けるように「ヘルプデスクBOT」を成長させています。

二つ目は情報の鮮度を高めること。質問が多くされているもののFAQがない項目に対しては、速やかに新たな回答の作成を行っています。また、「ヘルプデスクBOT」は、利用後に「参考になった／ならなかった」というボタンをクリックして評価ができるため、月初に前月の評価データを分析し、「参考になった」が少ない項目については回答の中身を見直しています。問い合わせを受ける担当者に対しても定期的にアンケートを実施し、FAQの改善・アップデートを行っています。

事例紹介 西日本電信電話株式会社様

三つ目は、ユーザーへの働きかけ。私たちが「イベント業務」と呼んでいる、繁忙期となる期間限定の手続きに関して、ユーザーが電話やメールをしなくても「ヘルプデスクBOT」で疑問を解決できるように取り組んでいます。

年末調整などで「ヘルプデスクBOT」を周知する働きかけにより、「ヘルプデスクBOT」の対応数が普段の約1.5～2倍の1,200～1,500件/月に増えました。この期間では「ヘルプデスクBOT」で回答できたユーザーが約8割に上り、イベント業務での働きかけが問い合わせ件数の減少に大きく寄与したと考えています。

さらに、「ヘルプデスクBOT」の知名度向上施策の一環として、BOTに『かなちゃん』というキャラクターを設定しました。この『かなちゃん』は、コムウェアさんのワークショップ時に「キャラ付けをするとより親しみをもってもらえるかもしれない」というお話を伺ったのをきっかけに誕生しました。季節ごとに『かなちゃん』の言葉や服装などを変えたり、会話機能を充実させる等の工夫を凝らしたりして、ユーザーの皆さんに愛着をもってもらえるように努めています。おかげさまで最近『かなちゃん』ファンからのコメントも増えてきています(笑)。

チャットボットSWGのミーティングの様子



中尾 あゆみ 氏(写真左)
梶間 啓孝 氏(写真中央)
浅野 加奈子 氏(写真右)



森脇 康江 氏(写真左)
青木 晶子 氏(写真中央)
福田 鈴代 氏(写真右)

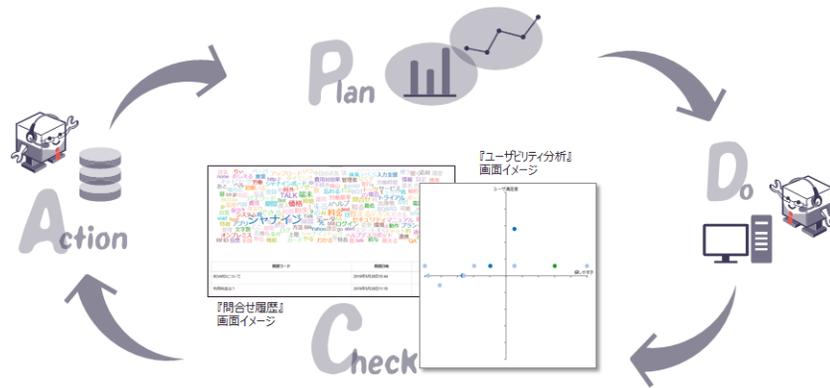
意見交換と改善を重ね、よりよいAIを育てていく

——今後「ヘルプデスクBOT」をどのように活用していきたいか展望を教えてください

森脇様:管理画面では、フリーワードで質問された言葉が蓄積されている「問い合わせ履歴」をCSVで取り出すこともでき、問い合わせ内容の精査など後工程の作業が情報システム担当で無くても、簡単にできるようになっています。

次回のバージョンアップで新たな分析として、ユーザーがどこで離脱したかを追えるようになるので、これまで以上にユーザーの立場に立った改善を考えることができるのではないかと思います。

青木様:ユーザーが自然に「参考になった」ボタンを押したくなるようなBOTになると、今以上に使いやすくなると思います。



「ヘルプデスクBOT」FAQメンテナンスイメージ

森脇様:今後の運用においては、「ヘルプデスクBOT」での正答率を年間平均10%向上させることを目標に、日々、FAQのメンテナンス及び充実に努めていきます。イベント業務の周知やキャラクター『かなちゃん』の定着にも引き続き取り組んでいきたいと思ひます。

また、現在は、総務サービス事業部が受け持つ総務系業務のFAQを中心に掲載していますが、それ以外の問い合わせも多くいただひています。関連する他部署や関連会社と連携を図りながら、ユーザーにとって「回答の道しるべ」となるようなFAQを掲載するなど、より便利な包括的な活用ができるようにこの取り組みを広げていきたいです。



田鶴 文也 氏(写真右から5番目)
株式会社NTTビジネスアソシエ西日本
取締役 総務サービス事業部長

平田 博巳 氏(写真右から1番目)
株式会社NTTビジネスアソシエ西日本
総務サービス事業部 シェアードサービス部門 業務推進担当 担当課長

担当者の声

お客様の声を伺い、AIの更なる進化へ

問い合わせを整備していく中で、なぜ問い合わせが発生しているのかを考え、理由を探ることが、業務の標準化や簡素化につながるということを、BA西日本様の営みから実感いたしました。「ヘルプデスクBOT」はユーザーに利用していただくことで進化していきます。私どももお客様のさまざまな声をお聞きし、AIを活用した業務効率化に貢献してまいります。



NTTコムウェア株式会社
 テレコムビジネス事業本部
 スペシャリスト 張 恵美(写真左)
 スペシャリスト 石川 貴章(写真右)

お客さまプロフィール



名称	: 西日本電信電話株式会社
本社所在地	: 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号
創立	: 1999年7月1日
事業概要	: 日本電信電話株式会社等に関する法律に基づく、西日本地域における地域電気通信業務、地域電気通信業務に附帯する業務(附帯業務)、その他会社の目的を達成するために必要な業務(目的達成業務)及び西日本地域における地域電気通信業務とこれに附帯する業務を営むために保有する設備もしくは技術又はその社員を活用して行う電気通信業務その他の業務(活用業務)
公式サイト	: https://www.ntt-west.co.jp/



名称	: 株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本
本社所在地	: 大阪府大阪市都島区東野田町4丁目15番82号 NTT西日本新京橋ビル
創立	: 2002年4月1日
事業概要	: 人事、給与、総務、福利厚生、経理など、「間接業務」のコンサルティングおよびアウトソーシング
公式サイト	: http://www.nttba-west.jp/

※所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTTコムウェア株式会社

URL : <https://www.nttcom.co.jp/>

WEB掲載 : 2019.9