

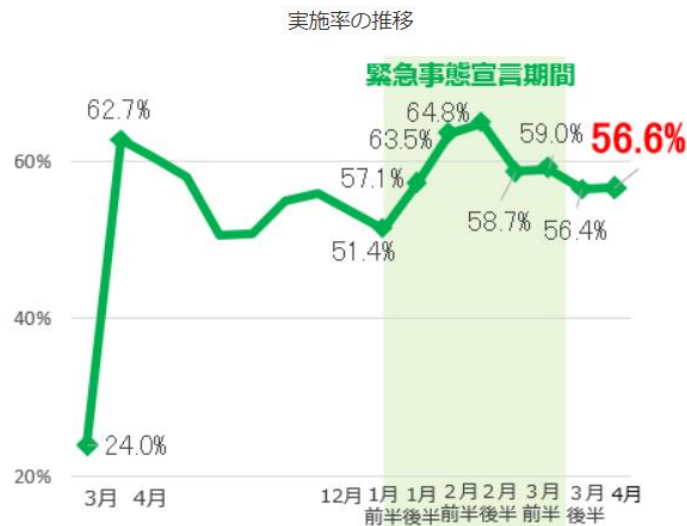
問い合わせ対応の活性化と効率化 ガイドブック

変化の一步先を。
お客様と共に…

【データから考察】
テレワークの普及とコミュニケーション問題

テレワーク導入企業は約6割

テレワーク導入企業の割合



コロナ禍における、緊急事態宣言の発令で、テレワークを導入する企業が急増しましたが、その後は横ばい状態になっています。

テレワークに踏み切れない企業がまだまだ多いということがわかります。

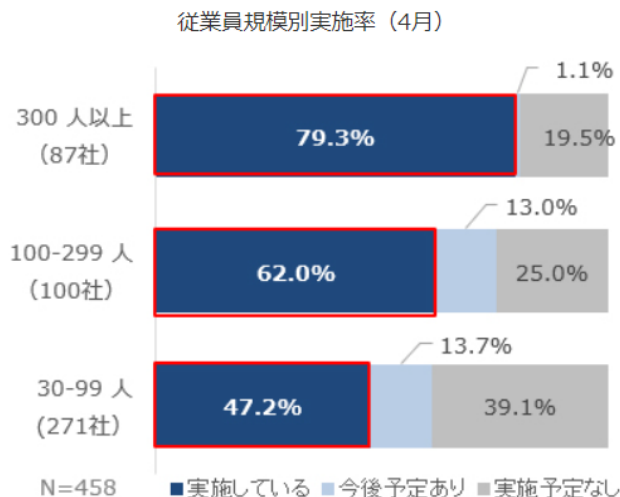
出典 東京都>4月の都内企業のテレワーク実施状況

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/05/07/10.html>

テレワーク導入企業は約6割

企業規模別のテレワーク実施率を見ると、
従業員数によって差は見られますが、
テレワークを導入できない課題とは
一体どのようなことでしょうか。

企業規模(従業員数)別の割合



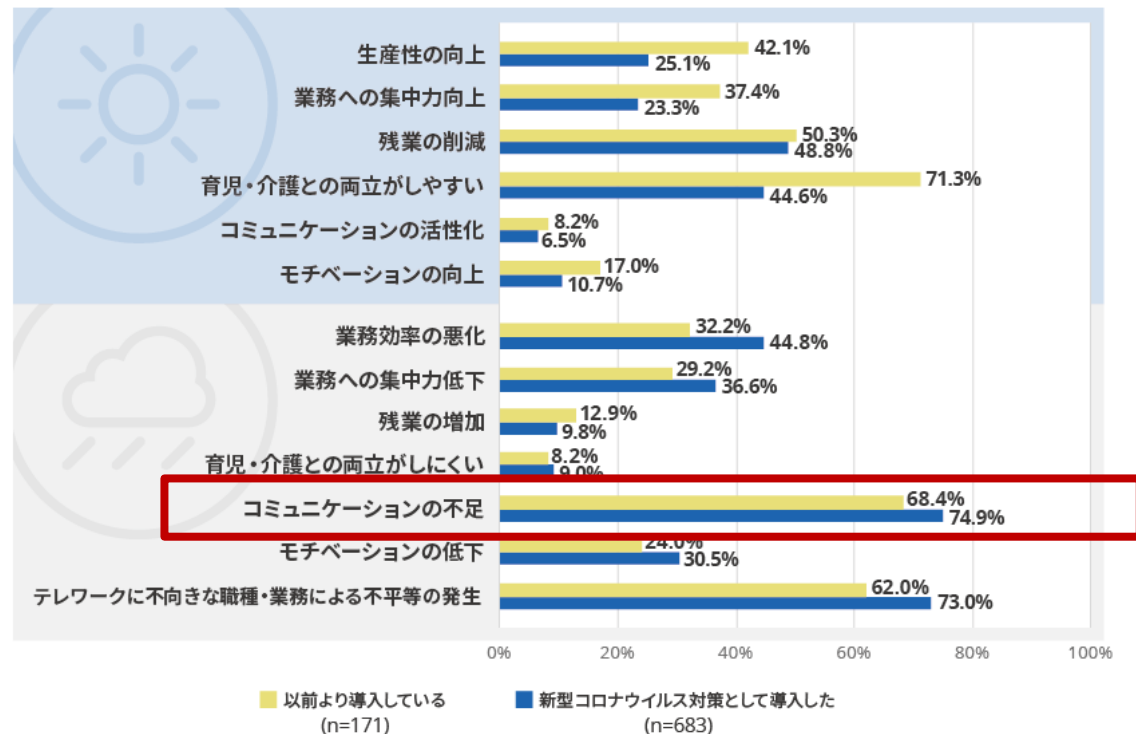
出典 東京都＞4月の都内企業のテレワーク実施状況
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/05/07/10.html>

テレワーク中の課題1位はコミュニケーションの不足

テレワーク導入により 社員に与える影響

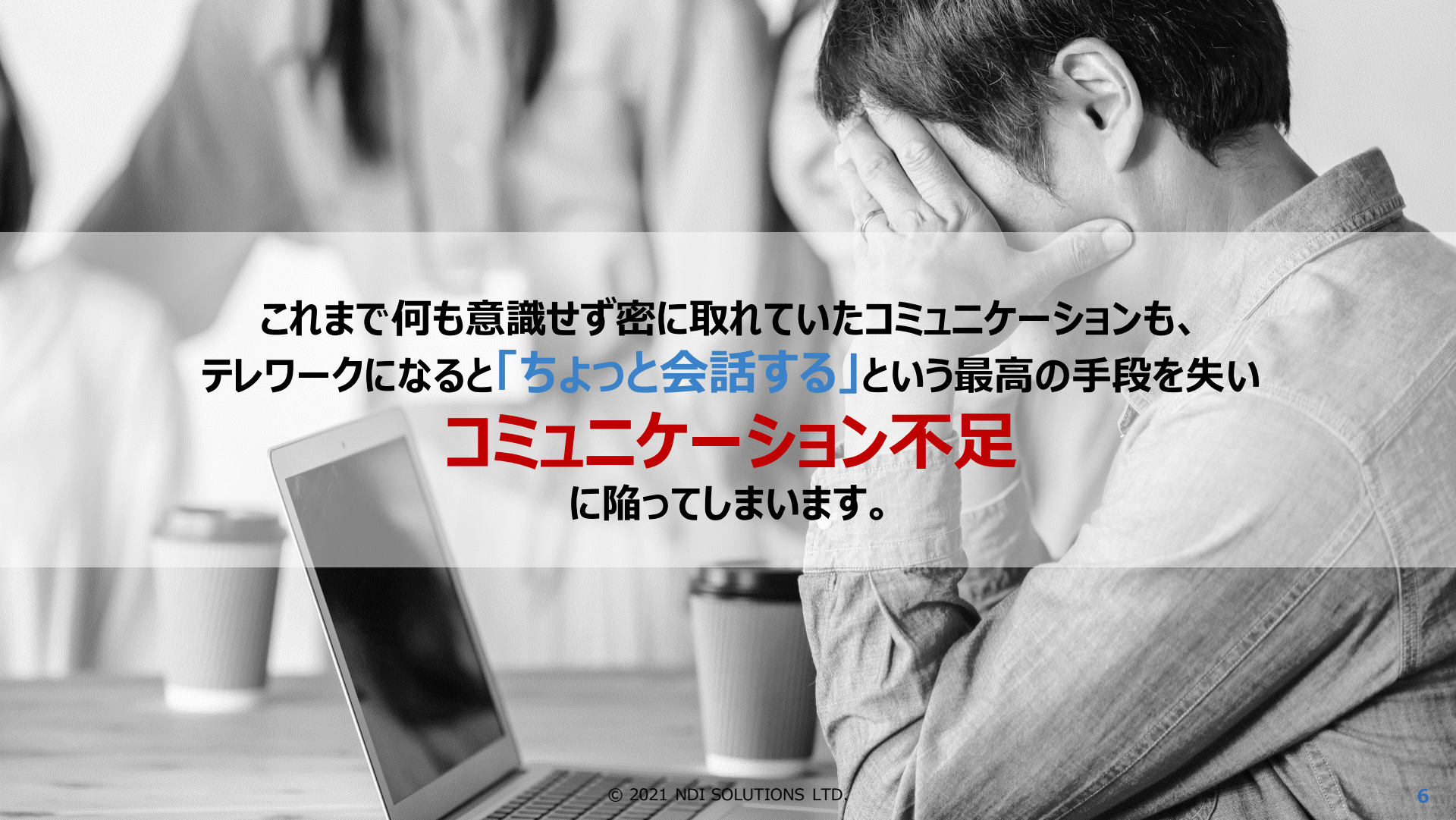
実際のアンケートでは
「コミュニケーション不足」
が1番に挙がりました。

在宅勤務・テレワーク導入など働き方の多様化が社員に与える影響について当てはまるものを全てお選びください



出典 ラーニングエージェンシー「新型コロナウイルス感染症の影響調査」

https://www.learningagency.co.jp/column_report/research/research_53_200601.html



これまで何も意識せず密に取れていたコミュニケーションも、
テレワークになると「**ちょっと会話する**」という最高の手段を失い
コミュニケーション不足
に陥ってしまいます。

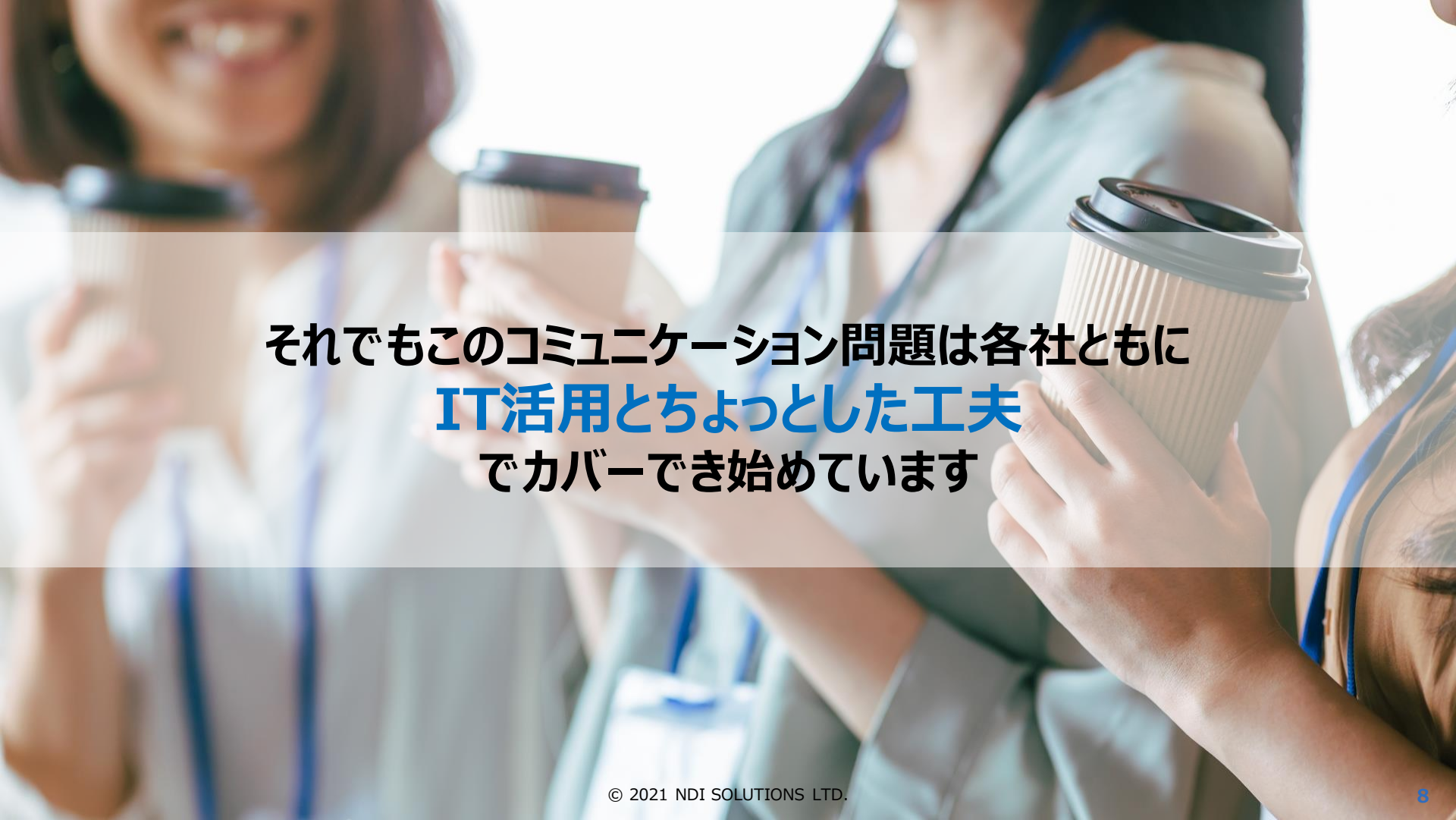
コミュニケーションには様々な種類がある

コロナ禍前

社内ではどのようなコミュニケーションがございましたか？

コミュニケーションの種類の例

カテゴリ	コミュニケーションの種類	例文
仕事	雑談	うちのシステム使いづらいですね
	業務を進める為	受注登録お願いできる？
	案件相談	このケースはどうすれば良いですかね
	感謝の気持ちを伝える	この間は提案書手伝ってくれてありがとう
	問合せ対応	引っ越ししたんだけど、手続ってどうやるの？
プライベート	雑談	昨日のテレビみた？
	悩み相談	出会いが少なく彼女ができなくて・・・



それでもこのコミュニケーション問題は各社ともに
IT活用とちょっとした工夫
でカバーでき始めています

たとえば

実際に当社で実施した施策とその効果

ツール	活用場面	工夫	効果
Web会議	部・課のコミュニケーション	部・課毎で朝会を30分実施 ※ビデオは必ずON ※早い時は5分で終了	個人の悩みを早期解決
	朝礼	自己紹介ガチャを試み ※ゲーム感覚でランダムで指定し 自己紹介を行う	同じ会社で働いている仲間の周知 ※特に、新人や中途社員
	キックオフ	画面上に皆のコメント表示 ※ニコニコ動画のイメージ	参加者の反応をコメントで可視化し 相手に伝わっているか確認できる
社内SNS	「ありがとう」や「おめでとう」を伝える 例) 提案支援ありがとう、資格の取得おめでとう	専用のスレッドを立ち上げて 中堅社員(20代後半-30代)が 率先して発信	社員モチベーション維持
HRテック	入社間もない社員やあまりかかわりのなかった人とコミュニケーションをとるきっかけを作る	自己紹介データによって 社員のそれぞれの個性がわかるようになる	社員同士が共通項を見つけやすくなり、 自然とコミュニケーションが生まれていく

しかし、多くの企業がカバーしきれていない

1つの大きな課題

があります



それが **問い合わせ対応** です

問合せ対応もコミュニケーションとして活性化させなくてはならないが

カテゴリ	コミュニケーションの種類 ※一部	例文	再掲
仕事	雑談	うちのシステム使いづらいですね	
	業務を進める為	受注登録お願いできる？	
	案件相談	このケースはどうすれば良いですかね	
	感謝の気持ちを伝える	この間は提案書手伝ってくれてありがとう	
	問合せ対応	引っ越したんだけど、手続ってどうやるの？	
プライベート	雑談	昨日のテレビみた？	
	悩み相談	出会いが少なく彼女ができなくて・・・	



問合せ対応は、他のコミュニケーションとは違い
活性化させつつ効率化することが求められる

本当にやるべきことに
手が回らなくなる要因
でもある

問合せ業務が発生している代表的な部門は

人事・総務

経理

情報システム

今回は『**人事・総務部門**』に
焦点を当ててご説明します。

人事・総務部門における 問合せ対応業務の課題

人事・総務の業務は種類が多い

人事・総務部門は業務の種類が多く、且つ従業員の情報を取り扱う為、手続きの際には問合せ対応が付きもの

それに加え、テレワークによる規定変更で問合せが増加

時期	人事	労務	総務	法務
月次	人件費予実報告	勤労管理	取締役会事務局/議事録	契約書法務チェック
		身上異動申請受理/対応	株主総会事務局/議事録	社内外書式ひな型整備
		給与計算	全体朝礼/年末・年始式	
		残業時間管理/アラーム	什器備品在庫チェック/補充	
年次	安全衛生委員会実施	安全衛生委員会実施	郵便物発送/受取	
	給与振替/昇格	給与振替/昇格	出張手配	
	組織変更/異動配置	組織変更/異動配置	組織図更新	各種許認可申請
	給与改定	社会保険算定届	内線/PC/更新	
随時	賞与支給	労働保険年度更新	得意先暑中見舞/年賀状	
	人件費予算策定	住民税年度更新	生損保更新	
		健診受診管理	社宅賃貸借	
	採用	雇用契約書	BCP対策/対応	稟議書受理・回付
	定年再雇用/契約更新	入社資料受け渡し	福利厚生加入/脱退処理	商標登録管理
	派遣・出向管理	入退社等社保手続き	鍵/契約書/書類管理	リース物件契約管理
	人事面談	就業規則の改定/届出	入館カード発行	社宅賃貸借契約
	退職管理	退職者対応	会社案内/封筒/名刺	役員選任登記/広告
	定年再雇用管理	事業所関係委更届	事務所/駐車場管理	印章管理
	就労等証明書発行	労災等事故対応		

**問合せ対応を効率化するためには
どうすれば良いか？**

FAQ作成～運用に至るまでの『理想』と『現実』

マニュアルを作っても結局見てくれない。
問い合わせが減らない。

例) 社内ポータルにFAQを公開する場合

手順→	①FAQをためる	②公開する	③メンテナンスする
現実	蓄積するのに時間と手間がかかる	最初は見てくれたが、時間が経つと使わなくなる (ユーザ視点：検索しづらく目的の回答にたどり着かない)	手間がかかるし、自己完結しない ※システム担当と共同作業

FAQ作成～運用に至るまでの『理想』と『現実』

マニュアルを作っても結局見てくれない。
問い合わせが減らない。

例) 社内ポータルにFAQを公開する場合

手順→	①FAQをためる	②公開する	③メンテナンスする
現実	蓄積するのに時間と手間がかかる	最初は見てくれたが、時間が経つと使わなくなる (ユーザ視点：検索しづらく目的の回答にたどり着かない)	手間がかかるし、自己完結しない 共同作業

理想的なしくみを実現させましょう

理想	時間と手間がかからない	継続して使ってくれる (ユーザ視点：質問の意図を理解し最適な回答をくれる)	誰でもカンタンに運用できる
----	-------------	--	---------------

FAQをためる
必要無し

質問の意図を理解し
最適な回答をすぐ入手

誰でもカンタンに
メンテナンスできる

このような理想像を実現できる
しくみを導入することが近道です



【APPENDIX】 当社のソリューションのご紹介

FAQをためる
必要無し

質問の意図を理解し
最適な回答をすぐ入手

誰でもカンタンに
メンテナンスできる

そんな理想を提供するのが



CB4

Chatbot solution

- 人事・総務

FAQテンプレートを
無償提供

AIを活用し質問の
意図を理解

メンテナンスは皆が
知っているExcel

概要

特長

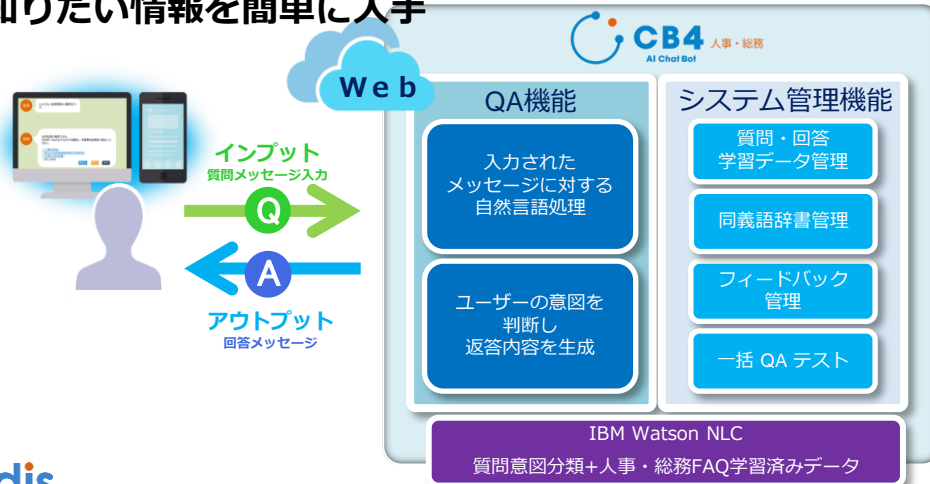
学習済みデータ・テンプレートを搭載!!短期間で利用可能

- ① 当社グループ社内で活用実績のある問合せをテンプレートに!
- ② サービス時間の拡大。夜間・休日、時間問わず問合せ可能に
- ③ 担当者の省力化、時短、サービスの平準化



概要

普段使い慣れたチャット画面に問い合わせるだけで
知りたい情報を簡単に入手



< 学習済みデータ・テンプレート >

人事関連FAQ

給与 雇用 社会保険 教育研修 就業 組織

総務関連FAQ

福利厚生 リスクマネジメント 庶務 オフィス設備
安全衛生管理 文書作成・管理 契約書 その他

よくある問合せ

サンプル質問文

約400種類 **約4000個** 学習済

特長

学習済みデータ・テンプレートを搭載!!短期間で利用可能



- ① 当社グループ社内で活用実績のある問合せをテンプレートに！
- ② サービス時間の拡大。夜間・休日、時間問わず問合せ可能に
- ③ 担当者の省力化、時短、サービスの平準化

価格

初期費用

導入支援サービス

250,000円

+

利用料

ユーザー数フリー

月額 50,000円

導入支援サービスの内容

- ・ CB4-人事・総務 実行環境構築
- ・ 操作方法、管理方法のオンサイトまたはWeb会議でのレクチャー 半日×3回程度
- ・ 支援サービス期間は通常14日間

注意事項

- ※CB4-人事・総務 サービス利用料は初期導入支援サービス開始時（1ヵ月目）から発生します。
- ※CB4-人事・総務 最低利用期間は3ヵ月となります。
- ※上記価格に消費税は含まれておりません。

(NDISでの活用事例)
導入運用時のポイント

「私たちも使っています」NDIS導入担当者のレコメンド

NDIS人事総務の問い合わせはとにかく範囲が広く多岐にわたり、課内で取りぐケースも多くありました。また、当時、所属課員の産休などで、人手の不足が心配される中、問い合わせ対応を効率化、自動化する取り組みを始めました。

導入時、学習させるデータを1から作成していく作業は大変な面がありました。なかなか質問と回答を拡充していくことができず、回答範囲が限られている状況が続きましたが、「人事総務だけ」で取り組むのではなく、「全社員が協力する体質」に変更しようと、フィードバックしてくれた人のランキング発表やインセンティブ付与などの利用促進策を実施しました。すると、社員一人ひとりが、チャットボットを成長させる、会社全体がそのような意識、体質に変わり、それに呼応して質問と回答、精度を充実させることができ、現在の人事総務チャットボット「Ciel」が出来上がりました。

CB4人事総務に標準搭載されているFAQテンプレートは、このような「Ciel」の実際の運用の中から生まれたノウハウがつまったテンプレートになっています。是非、ご利用ください。また今後、「企業としての防災問い合わせ」も実運用に向けて取り組んでいき、これもFAQテンプレートとして標準搭載されていく予定です。ゆくゆくはCBシリーズのユーザー同士、自社で作ったFAQテンプレートが無償で公開、利用できるようなコミュニティができればと思っています。

このように、問い合わせを「Ciel」で対応できるようにしたことで、日常の問い合わせ対応の負荷は月平均150件も軽減されました。さらにワークフロー等のシステムに連携させていることで、問い合わせから申請・承認までかかっていた時間も大幅に短縮されました。

また、「Ciel」はテレワーク下での社員同士のコミュニケーションについても意外なメリットをもたらしています。それは、従来型のITシステムでの利用体験にはなかったAIならではの人間らしさがもたらすもので、**チャットボット導入は「問い合わせ窓口として人工知能社員が入社しました」というほどの意味を与えるもの**と感じています。この人工知能社員が期待通りに人間らしいふるまいをすると、それが社員どうしの共通の話題となり、**これまでになかった社内コミュニケーションが生まれる、そんな社内コミュニケーションの活性化効果も生まれています。**



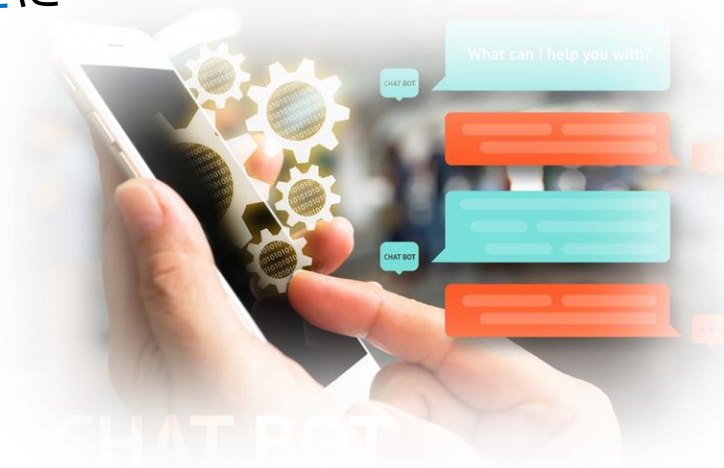
人事総務課 沼崎

Ciel

— シエル Company important each laws —

CB4人事総務の元になっている人事総務向け社内問合せチャットボット

人事総務に関する社内からの問合せに
自動応答で対応しています



「Ciel」という名前は、人事総務の女性社員達で話し合って決めました。

NDIS導入事例 人事総務向け 社内問合せチャットボット Ciel



※NDISでは経理、情報システムの問い合わせもCiel内で対応しています。

The chatbot interface shows a conversation with Ciel. The first message from Ciel says: "こんにちは、Cielです。こんな質問にも答えられるよ。有給は残っていますか 部下の有給取得状況を教えて(直属部下のみ) 資格等級を教えてください 入社年月日が知りたい 部下で今月誕生日のひと(直属部下のみ) 部下で来月誕生日のひと(直属部下のみ) 入社が近い人はだれ 勤続年数を知りたい 回答が得られない場合こちらから 今回から対話機能が拡充されました。"

The user responds: "引越手続きについて教えて"

Ciel responds: "住所変更についてですね。住所を変更する際は、人事記録係を人事総務・情報システム部にご提出下さい。人事記録係は、[X-point](#)にて「[起票](#)」して申請してください。なお、引越に伴い、新規に通勤定期券代を希望する場合、または定期券の通勤経路（最寄駅）が変更になる場合は、経路確認をしますで最初の定期券購入前に定期券代支給申請書をご提出ください。支給対象の経路等についてはルールがありますので、承認後に定期券を購入していただきます。通勤定期券代の申請については、こちらをご覧ください。定期券代を申請したいのですが"

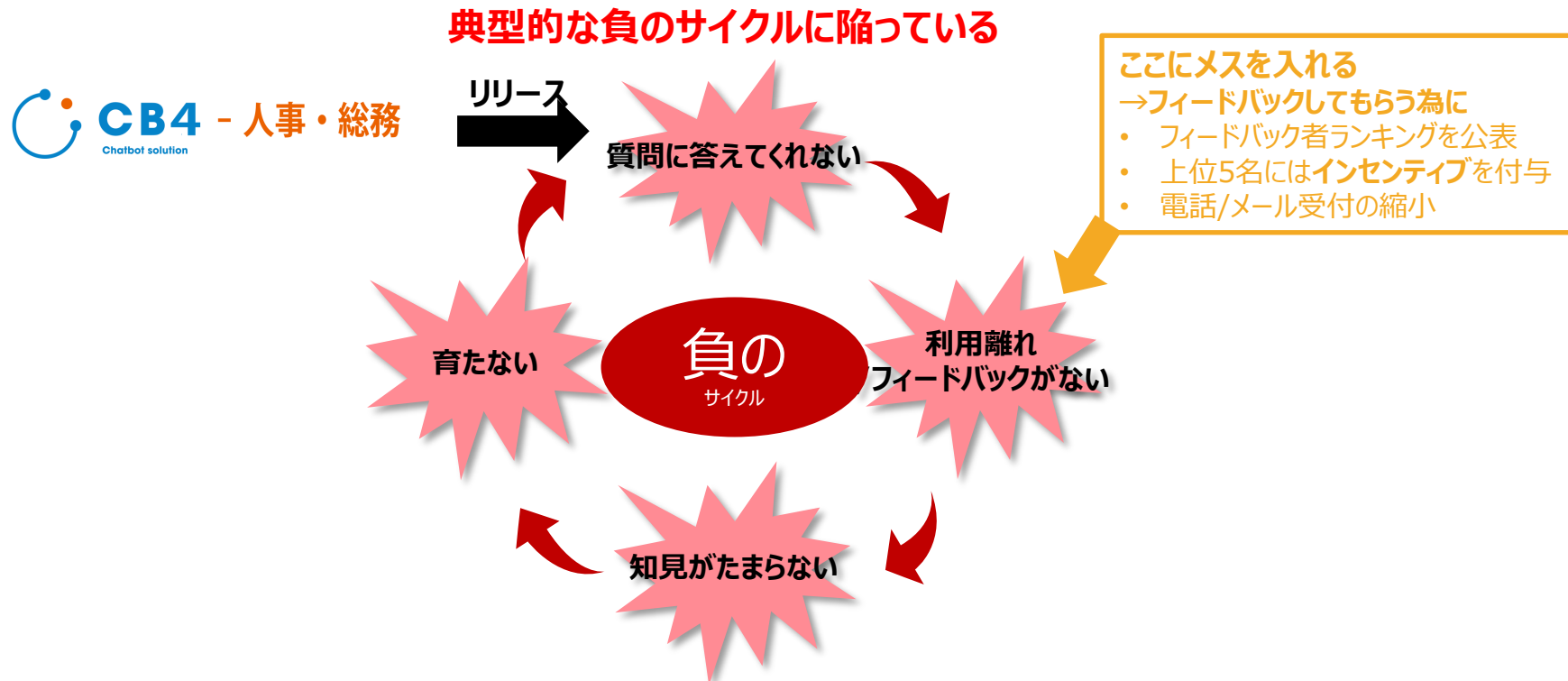
At the bottom, there's a feedback section: "この回答はよかったですか？" with buttons for "はい" (Yes), "いいえ" (No), and "コメント" (Comment). The confidence level is shown as "確信度：93 %".



チャットボット導入当初の負のサイクル

なかなか質問と回答を拡充していくことができず、チャットボットが育たない

NDIS人事総務Bot (Ciel) の導入当初の課題



チャットボットの活用の正のサイクル

利用促進策を実施することで、自然とチャットボットが育っていく

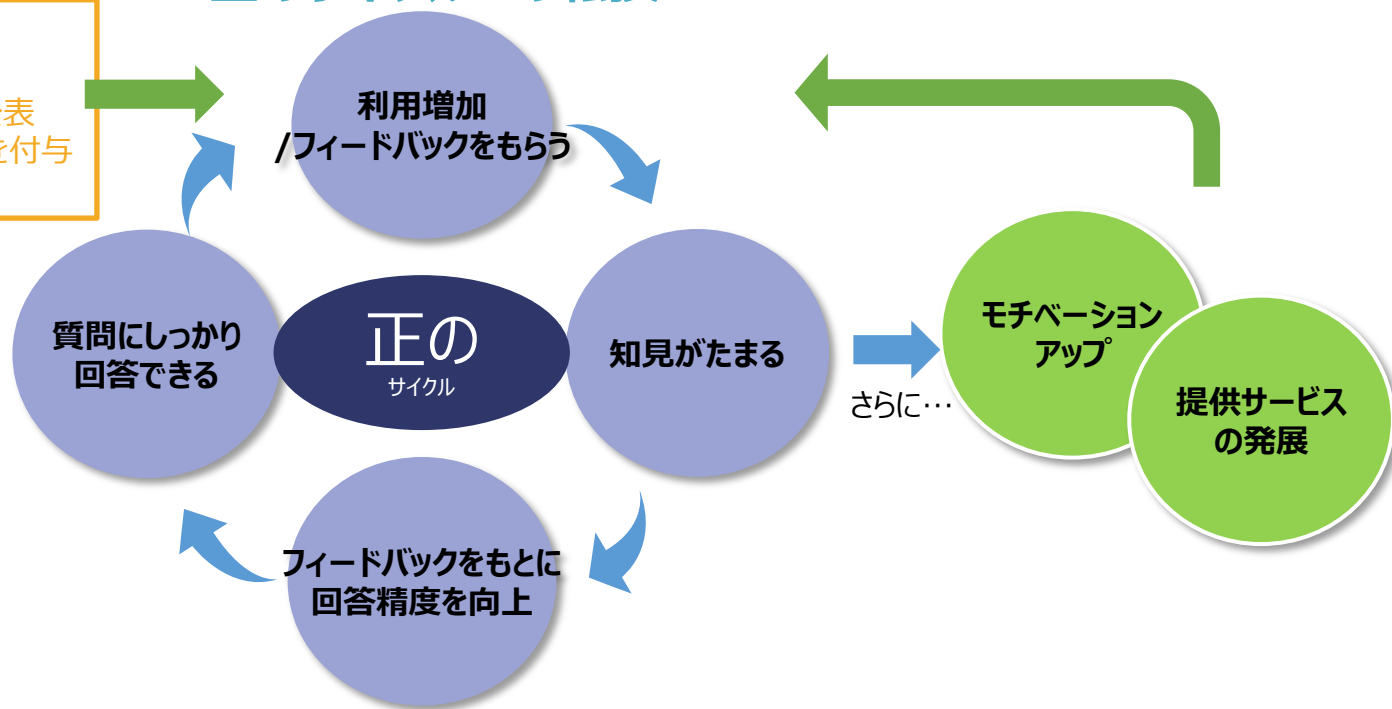
全社員が協力する（協力しようと思う）体質にする

正のサイクルへの転換

利用促進策

→フィードバックしてもらう為に

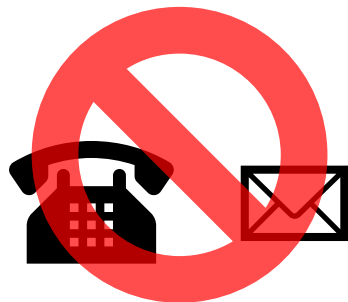
- フィードバック者ランキングを公表
- 上位5名には**インセンティブ**を付与
- 電話/メール受付の縮小



問合せ対応のチャットボット化の流れ

問合せ対応のチャットボット化を行うために、まずはよくある質問と回答を準備する

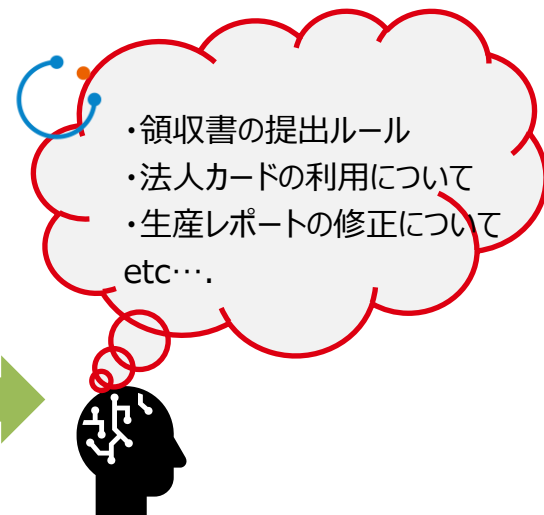
NDIS内、経理関連の問合せのチャットボット化の流れ



①メール、電話での対応を減らす



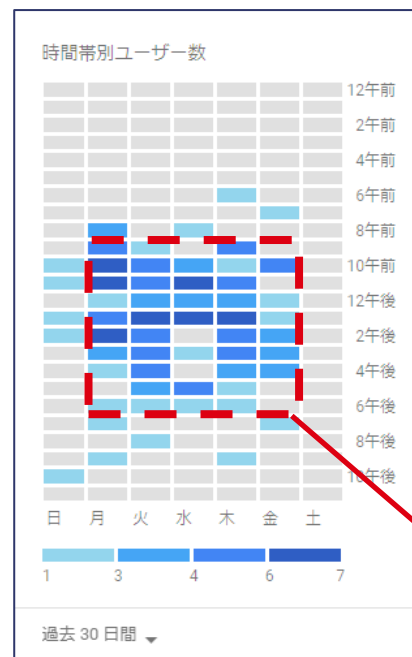
②WEBフォームで質問を受け付け、よくある質問と回答を蓄積・可視化



③ユーザーが困っていること、回答が欲しいことからチャットボットへ学習

※CB4人事総務には活用実績のある問合せをテンプレートにして搭載しているので、よくある質問と回答を蓄積する工数を減らすことにつながります

NDISでの導入効果の可視化



Ciel
人事総務AI
150件/月
問合せ省力化

CB4 - 人事・総務
Chatbot solution

勤務時間
(9:00~17:45)

- ✓ 利用ユーザーは増加傾向（全社員の5%~10%）
- ✓ 始業前、始業後、休日利用に対応

運用時の改善プロセス

ケース別の役割と担当

ケース	(1) 受付	(2) 取り纏め	(3) メンテナンス
①回答精度が低い Q&A	利用者による コメント(*1)	人事・総務部 A/B (チャットボット担 当)	人事・総務部 A/B
②Cielを介在しない Q&A			
③規程・制度の 改訂等	人事・総務部 各担当		

*1 ①回答精度が低いQ&Aに於いては、日常運用内で利用者コメントを残させる運用となる為

運用時の改善プロセス

ケース別、時間軸での対応タイミング

	担当	N月			(N+1)月			(N+2)月		
		上	中	下	上	中	下	上	中	下
(1) 受付										
①回答精度が低いQ&A	利用者	(*1)								
②Cielを介在しないQ&A	人事・総務 (各担当)	(*2)			(*2)			(*2)		
③規程・制度の改訂等	人事・総務 (A/B)	(*2)			(*2)			(*2)		
(2) 取り纏め	人事・総務 (A/B)			(*3)			(*3)			(*3)
(3) メンテナンス	人事・総務 (A/B)			(*4)			(*4)			(*4)

(*1) 日常運用内で利用者コメントを残させる運用

(*2) 毎月20日頃までに受付を完了

(*3) 毎月25日頃までにメンテナンス対象を取り纏め

(*4) 月末までにメンテナンスを実施

事例やわかりやすい解説動画で
もっと詳しい情報を手にしませんか？

～ 3つの事例と解説動画を無料公開中～

3つの事例と解説動画を無料公開中

現在、事例と解説動画を無料公開中



～ 3社の事例から学べるAIチャットボットの効果～



動画だからわかりやすい
解説動画付き

事例やわかりやすい解説動画で
もっと詳しい情報を手にしませんか？

かんたんなフォーム入力で
すぐに入手いただけます。



申込フォームはこちらから

お問い合わせは以下までお願いいたします。

＜お問い合わせ先＞

ndis NDIソリューションズ株式会社 <https://www.ndisol.jp>

〒141-0001 東京都品川区北品川5-9-11 大崎MTビル 14F

マーケティング課

E-mail: ndi.marketing@ndisol.com



変化の一步先を。

NDIソリューションズ株式会社