

AIチャットボットで社内QAの自動化

～時短・生産性を向上させる工夫～

①

会社で労務部門を担当していますが、毎日のように従業員から問い合わせがあって対応に苦労しています。他にもやらないといけないことがあるのに・・・。

どのような問い合わせが多いのですか。

問い合わせには対応しないといけないし

②

年次有給休暇等の休暇制度に関することや、従業員の扶養追加や削除等の手続きに関することが多いと思います。現場にも就業規則や手続きマニュアルが置いてあるはずなんですが、ちゃんと読んでくれないんです。

みんな同じような質問ばかり

マニュアルがあっても、それを読まない方も多いですよ。

③

各種問い合わせに対し、メッセージアプリなどで自動で回答する仕組みの「AIチャットボット」はご存知でしょうか。AIチャットボット導入により、今まで人の手で行っていた問い合わせへの回答も自動化され、労務部門の負担軽減が狙えるのではないのでしょうか。

それは試してみたい！

負担軽減分、他の仕事を行いましょう！

④

AIチャットボットを会社を導入してもらったところ、従来発生していたメール・電話問い合わせ対応が自動化され、労務部門の負担軽減になりました。問い合わせ記録も自動で作成されるため、その内容を精査することでよりよい制度作りを計画しています。

残業削減にも成功

AIチャットボットで負担軽減！

◇：チャットボットは「チャット」と「ロボット」を組み合わせた略称であり、ロボットを活用した自動会話プログラムのこと。チャットボットに学習機能や判断機能などのAIを付与したものを総称してAIチャットボットと呼ぶ。

取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：120名

年次有給休暇等の各種休暇制度、社会保険の扶養追加（削除）手続き、福利厚生利用手続きなど、会社内には様々な手続きがあり、その利用手続きについて、従業員から様々な問い合わせがあり、その担当部署は対応に苦労していた。また、その制度を利用したい従業員にとっても、担当部署が忙しそうにしていることから、聞きづらい状況であった。

<AIチャットボットを活用した問い合わせ自動支援システムの導入>

前

年次有給休暇の〇〇について教えて

すぐに回答ができなければ折り返しすることも。
記録も作成しなければならぬ。

担当者の負担

後

質問内容を入力してください！

年次有給休暇の〇〇について教えて。

〇〇については、××××があります。

チャットボット

担当者の負担軽減！

【システム導入費用を助成】
○働き方改革推進支援助成金
＜労働時間短縮・年休促進支援コース＞
助成率 75%
（一定要件の場合、80%）
上限額 最大200万円
（一定要件の場合、最大440万円）
◆助成金等には成果目標の達成状況等、一定の要件があります。

- ・AIチャットボットにより、従来発生していた担当従業員の問い合わせ対応等の業務がなくなった。その結果、担当部署の労働時間が削減され、36協定の上限を引き下げた。
- ・従業員からの問い合わせ内容は自動的に集計されており、その問い合わせ内容や傾向を分析することで、労務管理上の問題点を洗い出すことができた。

御社の働き方改革を「働き方改革推進支援センター」は応援します！

詳しくは当センター特設サイトへアクセス ▶

愛知働き方改革推進支援センター

検索



QRコードでもアクセス可能です！

愛知働き方改革推進支援センター【令和3年度 厚生労働省・愛知労働局委託事業】

相談窓口：名古屋市千種区千種通7-25-1 サンライズ千種3階（タスクール内）

※受付日時：月～金曜日（祝日等を除く）午前9時～午後5時

☎ 0120-006-802

✉ aichi@task-work.com