

株式会社パソナテック

AIチャットボットで社内からの問い合わせ対応を自動化 問い合わせ対応業務の工数削減と顧客満足度の向上を実現

導入サービス：AIチャットボット COTOHA Chat & FAQ®



株式会社パソナテック
ITサービス事業部 事業部長
平野 恭祐氏

「導入前に、NTTコミュニケーションズであれば手厚いサポートを受けられると感じたのは間違いではありませんでした」

課題

- ・労働者派遣法の改正、サービスの拡充など事業を取り巻く環境の変化への柔軟な対応
- ・営業担当者からの社内問い合わせ対応の負荷軽減

対策

- ・社内問い合わせにチャットボットで対応する環境を構築
- ・Microsoft Teams対応やサポートの手厚さを重視してサービスを選定

効果

- ・20～30%の工数削減により、月間80万円程度の人的コストを削減
- ・問い合わせに即回答できるようになり、顧客満足度の向上にも寄与

課題

労働者派遣法改正、サービスの拡充などの影響によりプロフィット部門の業務量が増加
業務効率化を図り社内からの問い合わせ対応の自動化を検討

ブランドスローガンに「Humanware Changes the World」を掲げ、人とテクノロジーのつながりを最大化できるサービスカンパニーとしてビジネスを展開しているのが株式会社パソナテック（以下、パソナテック）である。

同社では人材派遣や人材紹介といったヒューマンリソース事業や、システム開発やインフラの構築・運用、テクニカルサポートを手がけるアウトソーシングサービスを提供しているうえ、昨今では多くの企業が喫緊の課題としているDXの実現を支援するサービスも手がけている。具体的には、RPAやPowerPlatformを用いた業務自動化の内製化を支援するサービスや、AIやビッグデータを用いたDX領域における新規事業の創出、業務プロセスの変革サービスなどが挙げられる。

このようにパソナテックは幅広くビジネスを展開しているが、そのうちの1つであるヒューマンリソース事業において、大きな変化の波が押し寄せていると、パソナテックの平野恭祐氏は話す。

「近年、労働者派遣法の頻繁な改正や、お客さまの課題の多様化といった状況の変化に対応するため、新たなサービスを開発し提供することが求められています。それに伴う人材育成や社内教育も進めなければなりません。そのため業務量は増加していますが、人的リソースには限りがあります。そこで何らかのテクノロジーを取り入れて、業務効率が高く、なおかつさまざまな変化に対応できる組織にしたいと考えていました」

このように業務改革を推進する際、具体的な課題として浮かび上がったのは社内問い合わせ対応である。法改正などによって営業担当者を知っておくべき情報は増加している

企業情報

社名 株式会社パソナテック

事業概要 1998年設立。ITおよびエンジニアリング（機械・電気・電子系）分野に特化した派遣／請負、人材紹介事業を展開している。

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

が、そのすべてを記憶しておくことは不可能である。そこで法律関連の内容であれば法務部門、人事にかかわるものは人事部門など、それぞれの担当部署に問い合わせをすることになる。

しかしながら、この方法では日中帯の限られた時間でしか問い合わせできないという問題があった。「我々のサービスを利用していただいている企業のお客さま、あるいは現場で働いてくださっている派遣スタッフの方からの問い合わせに対し、日中帯以外の時間帯に回答しなければならないケースもあります。そこで時間帯の制約を受けることなく、問い合わせに対して、迅速且つ正確に回答できる環境を整えられないかと考えました」(平野氏)

対策

チャットボットによって問い合わせ対応を自動化

サービス選定のポイントはMicrosoft Teams対応と運用支援

この社内問い合わせに関する課題を解決するため、パソナテックはNTTコミュニケーションズ株式会社(以下、NTT Com)の営業担当者に相談した。そこで紹介されたのが、「COTOHA Chat & FAQ[®]」だった。平野氏は「チャットボットであれば、必要な情報をシステムに集約することによって、問い合わせに対して時間に関係なく回答できる環境が整えられると考えました」と振り返る。

チャットボットが自社の課題を解決できるソリューションになると考えたパソナテックは、いくつかのサービスの比較検討を行い、最終的にCOTOHA Chat & FAQ[®]を選定している。選定の際のポイントは、外出先であってもスムーズに問い合わせることができることと、運用フェーズで受けられる支援の内容だった。

まず外出先からの問い合わせについては、スマートフォンでの問い合わせが可能かどうかを重視した。スマートフォンが活用できるならば、ノートPCを立ち上げることなく、即座にチャットボットに問い合わせることができる。この点でCOTOHA Chat & FAQ[®]が評価されたのは、Microsoft Teamsから問い合わせができる「Teamsアダプター機能」がオプションとして提供されていた点だ。これを利用すれば、スマートフォンのMicrosoft Teamsアプリを使って、時間や場所を問わずにスムーズな問い合わせが可能な環境を構築できる。

運用フェーズにおける支援については、勉強会の実施や運用報告が行われるかどうか、手厚いサポートを受けられるかどうかといった点で比較検討が行われていた。この点に関して、平野氏はPoC実施時の対応から「NTT Comなら安心できる」との判断に至ったと述べた。

効果

月間約300~500件の問い合わせをチャットボットで処理 20~30%の工数削減と約80万円/月のコスト削減を達成

ユーザーに使ってもらわなければ意味がないとの考えから、COTOHA Chat & FAQ[®]の導入に際してパソナテックが力を入れたのは、ユーザーである従業員の利用を促進するための取り組みだ。具体的な取り組みとして、まずユーザーがチャットボットに慣れてもら

い、親しみを感じてもらうことを目指して、キャラクターに「あいさん」という名前を付けた。さらに社内の勉強会やイベントの際にあいさんを紹介するなど、社内認知を高めるための活動が積極的に行われた。

「このように認知度を高め、社内のユーザーが使うようになると、どの質問に対してどの回答が適切かといった情報が蓄積されていきます。その情報を用いてチューニングすることで、さらに便利になってユーザーが使いやすくなる、そういった循環が生まれています」(平野氏)

さらに平野氏は、NTT Comからのサポートも期待以上だったと話を続けた。「どうすればユーザーに使ってもらえるか、質問に対する回答の精度を高めるためにはどうすべきかといったアドバイスに加え、日々の運用レポートとそれに対する分析結果など、こちらから何かを求める前に必要な情報を提供していただいています。導入前に、NTT Comであれば手厚いサポートを受けられると感じたのは間違いではありませんでした」

実際に導入効果も現れ始めている。月間の問い合わせ件数は最も多かったときで約500件あったが、現在は300件程度に減少している。それだけの問い合わせについて平野氏は、従来との比較を説明した。

「これまでは人手で対応していたが、チャットボットに置き換えたことによって20~30%程度の工数の削減となり、1カ月あたり80万円程度の人件費の削減につながっています。毎月の運用コストから考えると、投資対効果は十分に得られていると感じています」さらに平野氏は、単なるコスト削減だけでなく、顧客満足度向上にもつながっていると手応えを語った。

「たとえば営業担当がお客さまから法律に関して質問を受けたとき、すぐに回答できないケースがあります。そういったとき、従来は電話で担当者に問い合わせることになりますが、解決に時間を要してしまうこともありました。しかしCOTOHA Chat & FAQ[®]を導入したことで、スマートフォンで即座に問い合わせができ、その場で正しい情報を得てお客さまに回答できるようになり、顧客満足度の向上につながっていると感じています」

今後のCOTOHA Chat & FAQ[®]の利用についても平野氏は話した。

まず検討されているのは、サービスに対する質問に回答できるように営業関連のFAQを追加し、営業担当者の生産性向上を図るというものである。また回答の質を高めるために、問題が解決しなかった場合に人間にエスカレーションする仕組みの導入や、パソナテックおよびパソナグループに登録しているスタッフからの問い合わせにCOTOHA Chat & FAQ[®]を利用することも視野に入れている。

このように展望を述べた後、平野氏は「今後、コミュニケーションの主体がチャットに移行し、COTOHA Chat & FAQ[®]のようなツールを日常的に利用するのが当たり前といった世界になっていくのではないのでしょうか」と見解を話す。そして「私たちがこのサービスの活用で得た知見や、社内に根付かせるためのノウハウを活かし、同様の課題を持つ企業のお客さまに対して、COTOHA Chat & FAQ[®]の導入を支援するといったことにも取り組みたいと考えています」と語った。

COTOHA Chat & FAQ[®]はパソナテック社内において積極的に活用され、着実に成果を生み出している。業務にかかわる知識を共有するためのインフラとして、今後もCOTOHA Chat & FAQ[®]が積極的に使われるようになっていくのではないだろうか。