

2022年7月19日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 ニ ー ズ ウ ェ ル
代 表 者 名 代 表 取 締 役 社 長 船 津 浩 三
(コード番号:3992 東証プライム)

サポート部門に代わって社内の問い合わせ対応やドキュメント検索を行う クラウド型ソリューション **Chat Document** の提供を開始

株式会社ニーズウェル(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 船津浩三)は、チャットボットが問い合わせ対応やドキュメント検索を行い、サポート部門の業務を効率化するソリューション **Chat Document**(チャットドキュメント)の提供を開始します。

1. 提供の背景

昨今、電子帳簿保存法の要請や DX 化により、企業が保存しなければならないデジタルデータは増え続けています。複数のシステムの操作や制限に慣れないユーザーはこれらの大量のデータやドキュメントから必要な情報を探しあててことに時間がかかり、サポート部門が受ける問い合わせも増加するなど、生産性が低下するケースが散見されています。

2. Chat Document とは

Chat Document は、AI チャットボットをドキュメント検索や社内の問い合わせ窓口として活用することで、サポート部門に負担をかけずにユーザーが必要とする回答やドキュメントを提示し、社内業務の効率化を図るクラウド型のソリューションです。

ユーザーの情報リテラシーの度合いに関わらず、ブラウザやチャットツールからチャットボットにテキストを入力する簡単な操作で、求める情報をすぐに引き出すことが可能です。

<https://www.needswell.com/solution/chat-document/>

3. 導入効果

当社が実際に社内に導入し、約 1 か月運用した結果、以下のような導入効果を確認しました。

導入効果1 社内の問い合わせ窓口として AI チャットボットを設置

よくある問い合わせは AI チャットボットが対応することで、総務部や情報システム部門の問い合わせ対応の負荷を軽減。社員からの問い合わせ数は運用 1 か月ほどで約 20%減少。

導入効果2 キーワードから欲しい情報に簡単にアクセス

AI チャットボットへ規程、マニュアル、FAQ 等のドキュメントを学習させ、ユーザーが必要とする情報をスムーズに提供。検索に要する平均時間は稼働直後の3分の1に短縮。

導入効果3 問い合わせの必要性が減少し、コア業務に集中

問い合わせをする側も受ける側も、本来の業務に集中できるようになり生産性が向上。

※ 運用を継続すると AI 学習により更に改善することが推測できます。

4. チャットボットに独自の機能をプラス

Chat Document は、AI チャットボットに以下の機能を付加することで、AI チャットボット単独で利用するよりも管理者の負担が少なく、学習効率の高いシステムとして提供することを可能としたソリューションです。

① 学習データの初期構築

カテゴリ分け、辞書データ登録など、当社の導入経験から生まれた AI の学習効率に最適な設定でデータを登録します。

② 利用状況整理・分析

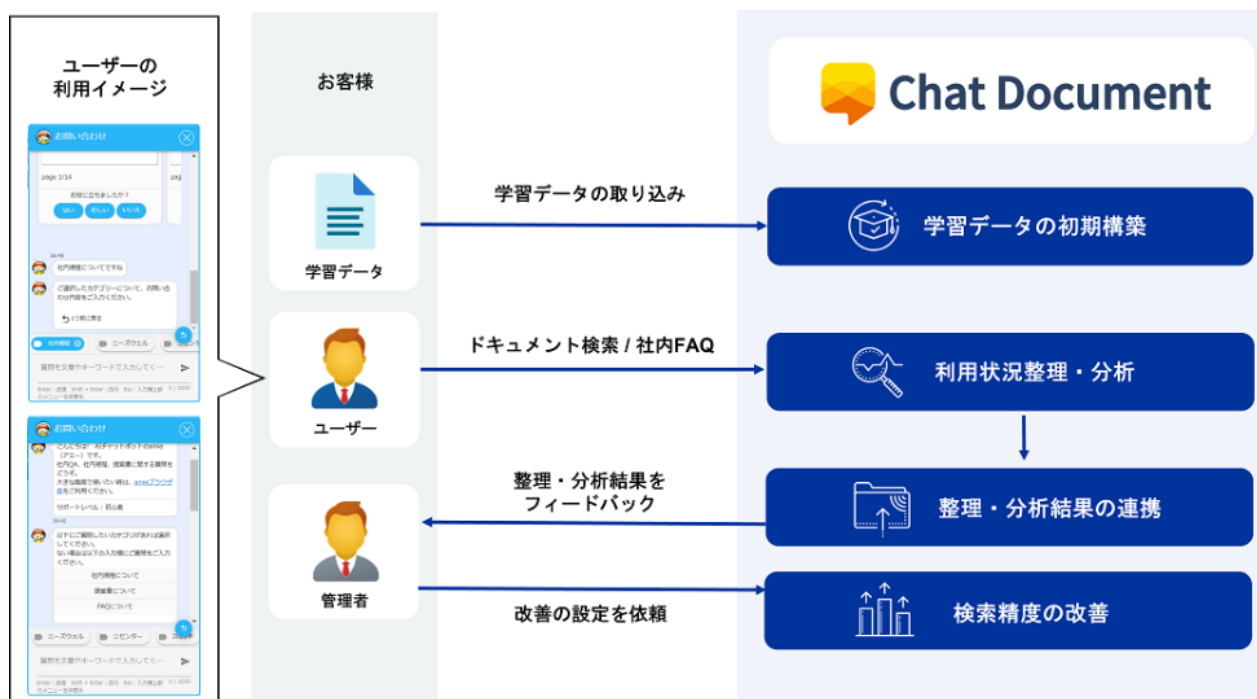
ユーザーの利用状況を定期的に整理・分析します。

③ 整理・分析結果の連携

分析結果を管理者に連携し、運用の改善ポイントを明確にします。

④ 検索精度の改善

分析結果をもとに、管理者がより適切な回答を指示。AI が指示を学習し、検索精度を改善します。



5. 今後の展開

当社は、お客様企業の社内システムが抱える課題の解決に必要なさまざまなソリューションを組み合わせ、IT リエンジニアリングサービス※として提供しています。Chat Document は単独での販売の他、IT リエンジニアリングサービスのメニューの一つとしても提供してまいります。

提供開始予定：2022 年9月

販売目標 80 百万円(3 年間累計)

※ IT リエンジニアリングサービスは、企業の DX 推進を全面的に支援する当社独自のサービスです。

社内システムの状況のヒアリングから浮かび上がった課題の解決に必要なさまざまなソリューションを組み合わせ、提案し、導入から基幹システム連携、アフターサポートまで対応します。

https://www.needswell.com/solution/it_reengineering/

6. 会社概要

社名	株式会社ニーズウェル		
本社所在地	東京都千代田区紀尾井町 4-1 ニューオータニ ガーデンコート 13 階		
代表者	代表取締役社長 船津 浩三		
設立	1986 年 10 月		
社員数	585 名（2022 年 4 月）		
資本金	9億8百万円（2022 年 1 月）		
事業内容	ソフトウェアの開発・運用・保守、ソリューション製品の開発・販売・運用・保守		
お問い合わせ	製品・サービスについて	ソリューション営業部	
	TEL:050-5357-8344(直) E-mail: sol.nwsales@needswell.com		
	ニュースリリースについて	CC 室 新井	
報道関係資料	TEL:050-5357-8346(直) E-mail: ir-contact@needswell.com		
	IR ニュース	https://www.needswell.com/ir/news	
	その他のお知らせ	https://www.needswell.com/news/index	

以上