

人事部門を助け、5万人社員を支援するチャットボットで進める「働き方改革」

「ベテラン社員でも100%の理解は不可能」といわれるほど、大企業の人事ルールは複雑だ。法改正が重なりとなおさらで、結果、BtoE（Employee：従業員）のコンタクトセンターを設置する企業も多い。富士通は、自社で開発したチャットボット「CHORDSHIP（コードシップ）」を人事部門へ導入。センターの営業時間外でも勤怠や出張精算手続きに関する問い合わせに対応し、省力化に成功している。



富士通株式会社
人事本部
労政部
シニアディレクター
森川 学 氏



富士通株式会社
人事本部
労政部
小谷 純司 氏



富士通株式会社
人事本部
人事・総務サービスセンター
BPR オフィス
中村 力 氏

2019年4月、いよいよ「働き方改革関連法」が施行される。企業の人事部や総務部では、さまざまなルールの変更を余儀なくされるため、とくに大企業では先駆けて人事改革に着手したケースもある。

富士通もその1社で、2017年度から取り組みを開始。テレワークやサテライト拠点での業務を本格化し、すでに「（社員の）70%程度がテレワークの対象です」（人事本部労政部の森川 学シニアディレクター）という。さらに2018年9月には、就業ルールを変更。勤怠管理を強化し、休憩時間を含めた勤務時間を把握できる体制とシステムに刷新した。

同社は約5万人におよぶ社員をサポートするために、人事本部の管轄下で「人事・総務サービスセンター」というコンタクトセンターを運営している。同センターBPR オフィスの中村 力氏は、制度変更によって「（センターへの）問い合わせが急増し、その対応が喫緊の課題となりました」と説明する。そこで急遽、導入されたのが同社のAIチャットボット「CHORDSHIP」だ。

同センターは「ファーストライン（一次対応）」が16名、さらに二次対応者がエスカレーション対応しています。

（人事本部労政部の小谷純司氏）という体制だ。稼働時間は平日8時30分から18時までで、「（休み明けの）月曜の朝にはコールが集中して業務がひっ迫しがち」（中村氏）という状態だった。この状況で大幅な制度変更を迎えると、現場のオペレーションが大混乱をきたす可能性もあった。

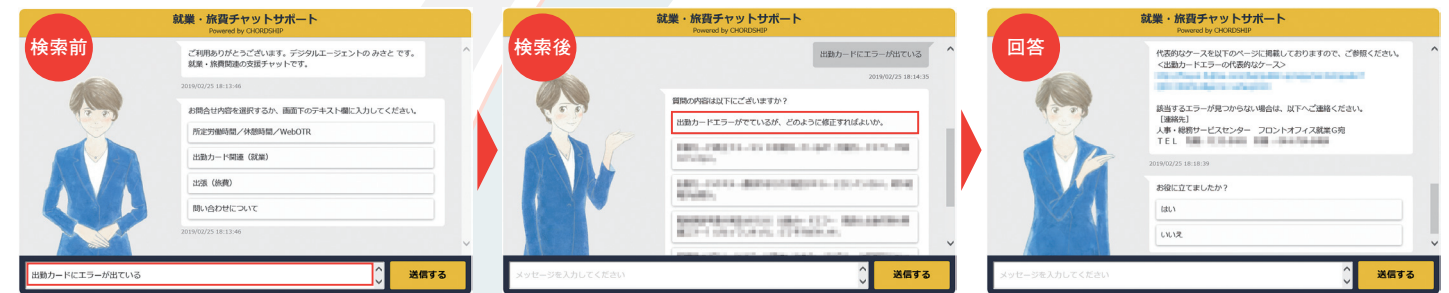
各種のFAQは用意されてあったが、それをさらに進化させ自己解決を進める方法として白羽の矢が立ったのが、すでに導入企業が急増し、社内でも注目されていたCHORDSHIPだった。

まずは勤怠管理、出張精算から対応業務は徐々に拡張する！

チャットボットの運用に際しては、BtoC、BtoB、BtoEなどの業態を問わず、“対応業務範囲を絞り込み、徐々に拡大する業務設計”が欠かせない。今回は、勤怠管理に関する問い合わせ対応を2018年11月から開始。2019年2月末に出張旅費精算関連に拡大している。

肝心のFAQは、「勤怠管理は約300件、出張旅費精算関連は約560件」（森川シニアディレクター）で開始した。CHORDSHIPは、辞書（機械学習）、トークスクリプトとナレッジ

チャットボット サポート画面例(就業・旅費チャットサポート)



ベースなどを組み合わせることで、少量のFAQでもチャットボットを立ち上げられることが特徴。今回も社内ネットワークに散在する複数のサイト群を介してCHORDSHIPを利用できる構成を2カ月で立ち上げた（図参照）。

こだわった“親しみやすさ”「使われることで成長する」

回答精度は当然だが、UI（ユーザーインターフェース）にもこだわっている。AIを活用したチャットボットは、ユーザーに使ってもらうことで成長——回答精度が上がる。そこで「親しみやすいインターフェースで、人事ポータルが目立つ場所に設置する」（森川シニアディレクター）ことを重視した。

CHORDSHIPは、業務シーンに合ったアバターを選択することがで

きる。今回はそのうちの1人、「みさとさん」を選択。ポータルのトップにバナーを設置し、活用を促した。問い合わせを選択、あるいは入力すると、回答候補を列挙する（画面例）。正月バージョンでは着物に着替える、従業員からの雑談にも応じるトークを設計するなど、キャラクター作りに挑戦。例えば従業員の書き込みに対してねぎらいの言葉をかける工夫も施している。「みさとさんからのメールマガジン」も配信するなど、「人事部門はお堅い部署」というイメージを払しょくするとともに、利用頻度が上がり、結果的に回答精度も向上するという流れができつつある。

時代にに応じてシンプル化を図る業務プロセス改善のきっかけに

今後は、通勤費や福利厚生、社会

保険、給与、年末調整など、順次拡大していく方針だ。

「とくに新入社員が入社する4月に備え、通勤費などは3月中に対応したい」（森川シニアディレクター）というように、4月は人事・総務部門は新人対応で多忙を極める。また近年、よく報道されるように「若年層の電話離れ」は著しく、それは社内利用も同様だ。わからないことを質問するにも、同じ部署内の先輩社員の手を煩わせることを遠慮しがちな新入社員にとって、「みさとさん」は大きな味方になりそうだ。

なお、FAQなどの更新は人事・総務サービスセンターが担う。ログ分析からは、事務手続きなどで想定外の操作をしているケースも抽出できるため、「社員で使いやすい改善」が即座に反映できるメリットは大きい。

森川シニアディレクターは、「CHORDSHIPの導入は、人事や総務の制度を振り返り、可能な限りシンプル化するきっかけになり得るのではと考えています」とも強調する。確かに、人事労務、総務のルールは大企業ほど複雑になる傾向が強い。チャットボットは、同部署の業務効率化や省力化だけでなく、企業のBPRを進めるためのトリガーになる可能性を秘めている。

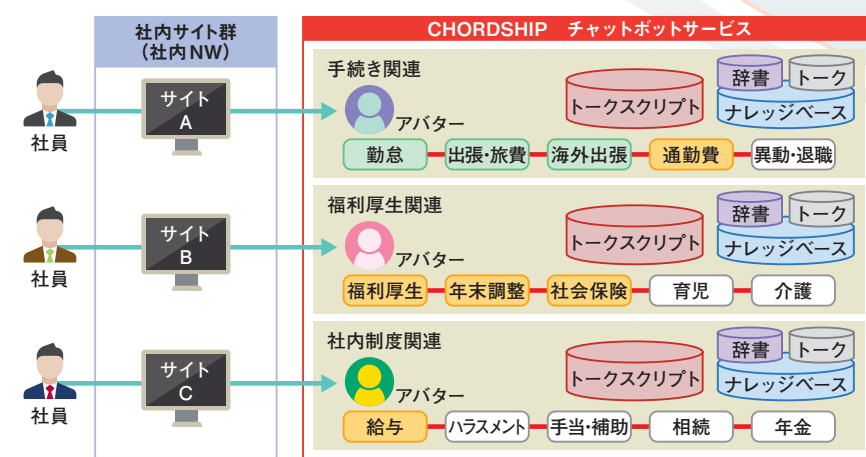


図 CHORDSHIPチャットボット システム概要

お問い合わせ先

FUJITSU

富士通株式会社

デジタルフロント事業本部
カスタマーエンゲージメントソリューション室
TEL：03-6810-2501
URL：http://www.fujitsu.com/jp/services/knowledge-integration/chordship/