

報道関係者各位

2019年9月19日
株式会社 Works Human Intelligence

日野自動車、人事業務の問い合わせ対応をロボット化 ～年末調整や勤怠など、500件以上のFAQを備えた「HR Chatbot」採用～

株式会社 Works Human Intelligence（本社：東京都港区、代表取締役最高経営責任者：石川芳郎、以下 ワークス HI）は、日野自動車株式会社（本社：東京都日野市、代表取締役社長：下義生、以下 日野自動車）より、業務手続の電子化による業務改革を実現するための社内チャットボットサービスとして「HR Chatbot」を受注いたしましたのでお知らせします。

●人事業務に関する問い合わせ対応の属人化



日野自動車は、日本最大級のトラック・バス製造会社です。これまでの車両を中心とした領域における安全・環境技術を追求した最適商品、最高にカスタマイズされたトータルサポートに

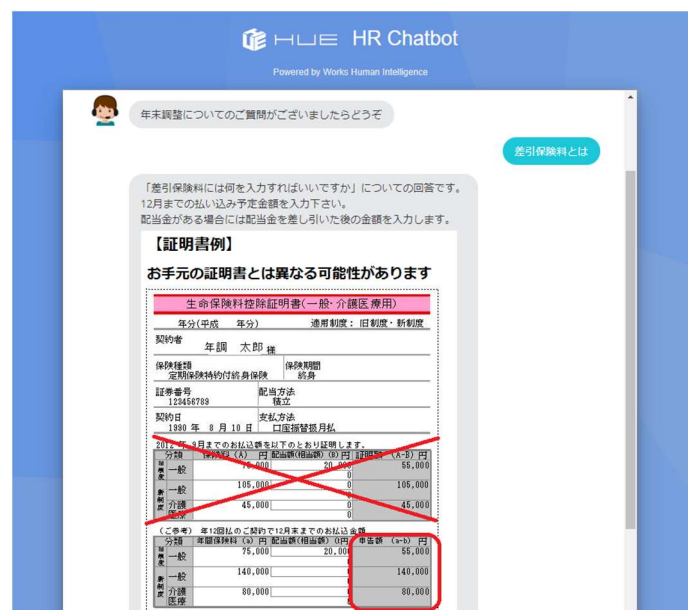
加え、物流や交通の未来像を見据えた、社会全体を視野に入れた新たな領域へのチャレンジも実施しています。

日野自動車グローバル人財開発部では、2008年より「COMPANY®」HR シリーズを利用しています。事業拡大に伴い多様化する働き方に合わせた業務効率化を実現するため、今年度より「COMPANY® Web Service」を活用した年末調整及び各種申請業務の電子化を開始することになりました。

しかし、日野自動車では従業員からグローバル人財開発部への問い合わせが発生した際、質問が特定の担当者に集中し、工数を圧迫していました。そこで、このたびの各種申請業務の電子化を進めるにあたり、さらに増加が見込まれる問い合わせ対応への対策を検討しました。

●人事業務に特化した「HR Chatbot」を採用

日野自動車はこれまで社内チャットボットツールを保持していたものの、人事業務に関しては回答が不十分であり、回答の整備に時間がかかってしまうため活用が進んでいませんでした。そこで今回、年末調整や勤怠、社会保険などの人事業務に特化した「HR Chatbot」の導入を決定しました。採用にあたり、特に評価したのは以下の2点です。



■本件に関するお問い合わせ先
TEL：03-5575-5277 FAX：03-5575-5261 Email：corporate-pr@works-hi.co.jp
株式会社 Works Human Intelligence
広報（担当：松本、佐藤）

Press Release 1/3

No.19AQ09-O9091-016

① 予め登録されている汎用 FAQ ですぐに利用開始できる

ワークス HI の HR 製品をご利用いただいている 1,100 企業グループの業務ノウハウを基に、各社共通と想定される 500 件以上の質問を予め作成・登録しているため、すぐに利用を始めることが可能です。法改正時の修正もワークス HI が行うため、汎用的な FAQ を作成する負荷を削減でき、個社の FAQ も簡単に追加することができます。

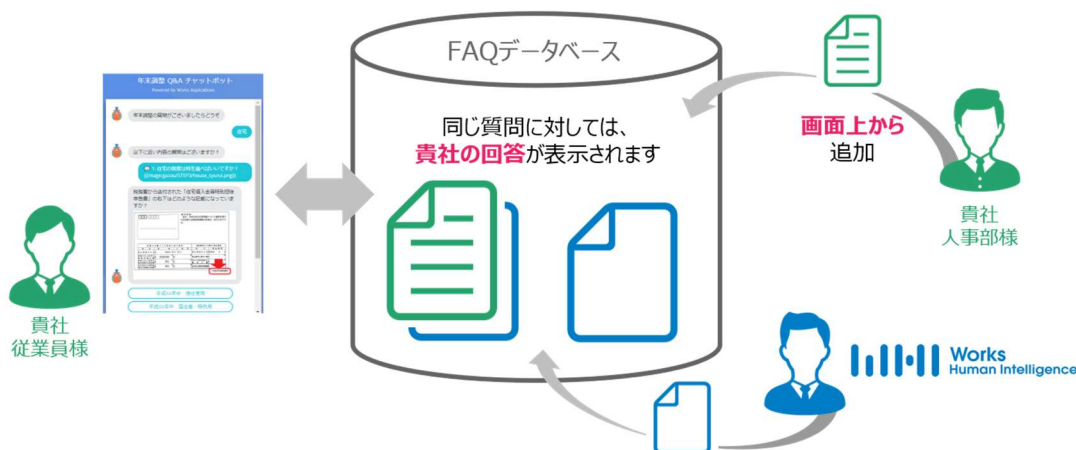
② 問い合わせ内容を可視化し、属人化を防止できる

従業員からの問い合わせ内容や「HR Chatbot」による頻度の高い回答、回答に対するフィードバックなどを「HR Chatbot」の画面から簡単に出力することが可能です。問い合わせ内容を担当者ではなく「HR Chatbot」に蓄積することで、データの分析・対策に活用することができます。

日野自動車は、年末調整をはじめとした申請業務の電子化に伴う従業員からの問い合わせ受付及び回答を主目的として「HR Chatbot」を利用し、人事業務に関するグローバル人財開発部への問い合わせ業務の効率化と業務改革の実現を目指しています。

● 「HR Chatbot」とは ～人事業務に特化したワークス HI のチャットボット～

年末調整や働き方改革、勤怠、社会保険など、従業員から人事へ寄せられる膨大な問い合わせに、チャット形式で自動回答する SaaS サービスです。入力インターフェース、Chatbot のコアとなるエンジン、データベースを提供します。NLP 技術で質問を解析し、AI の学習により回答精度を向上します。



機能 1：汎用 FAQ が予め登録されています

「HR Chatbot」は、法改正が行われるたびに更新が必要な法定業務などに関する FAQ を、ワークス HI で 15 年以上年末調整業務に対応してきた専門の担当者が開発しているため、精度の高い回答が可能となっています。汎用的な FAQ を自社で作成する負荷を削減でき、個社の FAQ も画面上から簡単に追加することができます。



機能 2：回答に画像を表示できます

システムの画面ショットや書類などの画像を回答として表示することができます。質問者に画像を見ていただくことで、説明の手間を大幅に削減し、質問者の理解を早めます。



機能 3：対話形式で回答できます

質問の選択や条件分岐による回答も可能です。表記ゆれの吸収や画像での回答のほか、個々人の状況に合わせた返答も実現します。

ワークス HI は、今後も各分野の提供コンテンツを増やし、法改正などの変化にも対応し続けることで、お客様の業務効率化に寄与してまいります。

「HR Chatbot」紹介ページはこちら <https://www.works-hi.co.jp/products/chatbot>

日野自動車株式会社 Web サイト <https://www.hino.co.jp/>
株式会社 Works Human Intelligence Web サイト <https://www.works-hi.co.jp/>

- * 会社名はそれぞれ各社の商標又は登録商標です。また、「HUE®」は (株)ワークスアプリケーションズの商標又は登録商標、「COMPANY®」は (株)Works Human Intelligence の商標又は登録商標ですが、一定期間相互に使用を許諾しております。
- * 本リリースに掲載された内容は発表日現在のものであり、予告なく変更または撤回される場合があります。また、本リリースに掲載された予測や将来の見通し等に関する情報は不確実なものであり、実際に生じる結果と異なる場合がありますので、予めご了承ください。