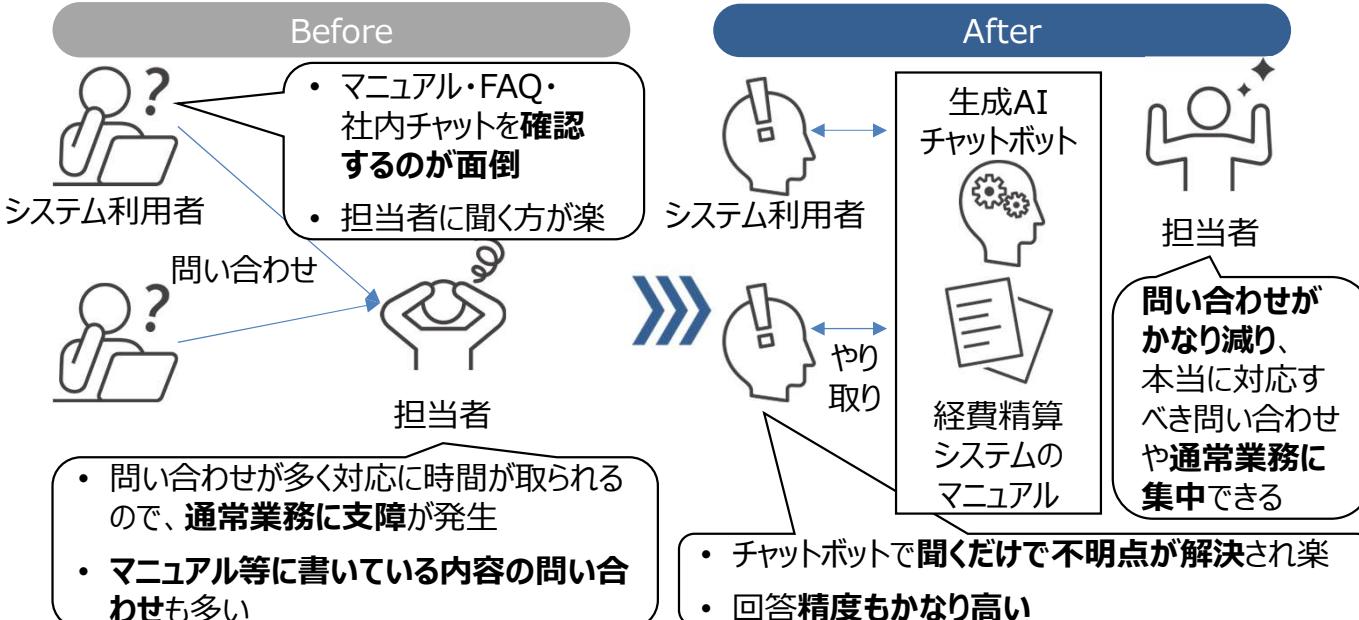


<Y-BASE コンサル検討事例>

生成AIチャットボットを活用した経費精算システムの問い合わせ対応の効率化

経費精算システムの操作方法に関する問い合わせ対応の負荷が高いというご相談がありました。関連書類を読み込ませた生成AIチャットボットを導入することで、システム利用者の自己解決とそれによる問い合わせ負荷低減を目指しています。

概要		検討内容
相談者	ユーディーエンジニアリング 株式会社様	 <p>Before</p> <p>システム利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> マニュアル・FAQ・社内チャットを確認するのが面倒 担当者に聞く方が楽 <p>問い合わせ</p> <p>担当者</p> <p>After</p> <p>システム利用者</p> <p>生成AIチャットボット</p> <p>やり取り</p> <p>経費精算システムのマニュアル</p> <p>担当者</p> <p>問い合わせがかなり減り、本当に対応すべき問い合わせや通常業務に集中できる</p> <ul style="list-style-type: none"> チャットボットで聞くだけで不明点が解決され楽 回答精度もかなり高い
目標 相談 カテゴリ	<p>業務負荷の削減</p> <p>AI・生成AI</p>	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせが多く対応に時間が取られるので、通常業務に支障が発生 マニュアル等に書いてある内容の問い合わせも多い
課題	<ul style="list-style-type: none"> 業務効率化の一環として経費精算システムを導入したが、操作方法に関して担当者への問い合わせが多く、通常業務に支障が出てしまっている マニュアル・FAQや社内チャットに書いてあるような内容の問い合わせが多い 	<ul style="list-style-type: none"> システム利用者が不明点をチャットボットで自己解決できるようにすることで、利用者のシステム利用体験を向上させ、問い合わせ対応削減により担当者が通常業務に集中できるようにすることを指向 今後は他のユースケース探索・実証による生成AI活用拡大を展望
本事例の ゴール・今後の 展開		