

2017 年 7 月 6 日
サッポロホールディングス株式会社
株式会社野村総合研究所

NEWS RELEASE

サッポログループが AI（人工知能）を活用し、働き方改革を加速 ～社内の問い合わせ対応業務を 45%削減～

サッポロホールディングス（株）（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：尾賀真城）と、（株）野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本臣吾、以下「NRI」）は共同で、AI（人工知能）技術を用いてグループ全体の業務効率化を推進するための実証実験を 2016 年 12 月 1 日から 2017 年 4 月 30 日までの期間に実施しました。

今回の実証実験は、サッポログループ従業員を対象に実施し、グループ本社機能分担会社（人事・総務・経理・情報システムなど）であるサッポログループマネジメント（株）（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝上俊男）が、NRI の AI ソリューション「TRAINA/トレイナ」^{注1}（以下「TRAINA」）を用いて行いました。

具体的には、サッポログループの社員からサッポログループマネジメント（株）への問い合わせ対応業務が、AI によってどの程度効率化できるかを測定しました。その結果、実験期間中に発生した問い合わせ件数の 45%が、人手をかけずに AI で回答可能であることが確認できました。

■約 6,000 名の従業員をサポートするサッポログループマネジメント（株）が抱える課題

これまでのメールや電話による対人対応業務では、「複雑な問い合わせに対応する業務の負荷が高い」ことや、利用者にとって「回答待ちの時間が発生し、不満が解決されにくい」「申請手続きが煩雑でわかりにくい」ことなどが、働き方改革を実現する上での課題となっていました。

■問い合わせ者・回答者の両方の負荷を軽減

「TRAINA」では、問い合わせ者が PC 上の問い合わせ専用画面から質問を入力すると、その質問内容を特定するための質問や回答が自動で返されます。さらに、問題を解決するために必要となる社内用の申請画面へのリンクを案内し、画面を開くとそれまでの「TRAINA」とのやりとりで得られた情報（ログイン者名や社員コードなど）が自動的に入力された状態となり、従来であれば申請の際に要していた社員の入力等の負荷が軽減されます。（図 1 参照）これにより、問い合わせをする社員の満足度が向上するだけでなく、サッポログル

ープマネジメント（株）側の回答負荷が大幅に減るため、人財を成長分野へシフトさせることが可能となり、業務改革が加速されます。

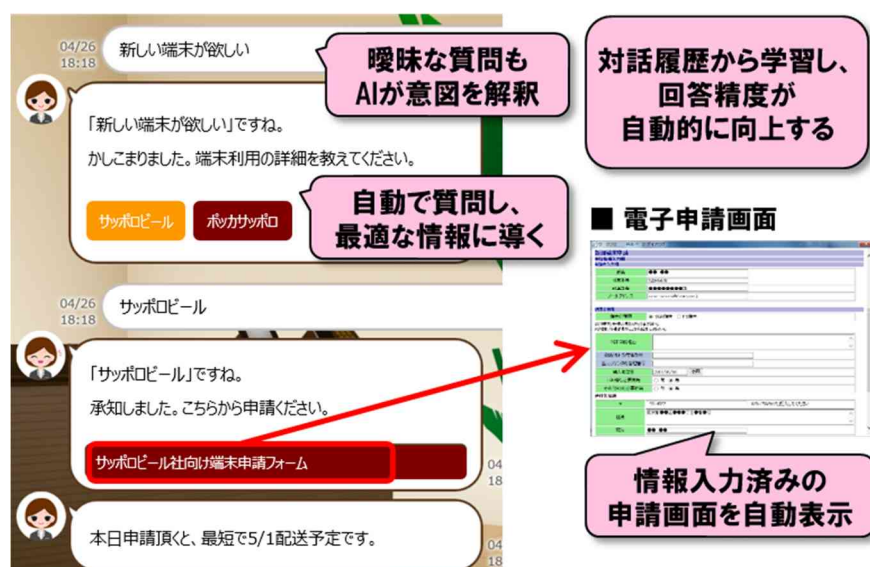


図 1：実証実験で用いた TRAINA/トレイナの画面および運用イメージ

この成果をもとに、年内にサッポログループマネジメント（株）が実際の業務で AI の利用を開始します。さらに、準備が整い次第、グループ会社への展開を予定しており、サッポロビール社においては、年内に内勤部門を対象に実証実験を行い、その後、営業部門への展開を図っていく予定です。

サッポロホールディングス（株）は、長期経営ビジョン「SPEED150」の基本方針である「異次元スピードでの変革」の一環として、AI を用いることで、社内に点在する業務ナレッジ（マニュアルや FAQ）を整理し、属人的で非効率な業務を改善することにより、抜本的な構造改革と働き方改革を実現します。

NRI は、サッポログループの IT 戦略パートナーとして、デジタルマーケティング、AI による業務改革、グローバル展開の推進などで、サッポログループの事業活動を今後も支援していきます。

（注 1）：「TRAINA/トレイナ」について：詳細は以下の URL をご参照ください。

<http://bigdata.nri.co.jp/traina/>

以上