



2017年12月23日（土）

[デジタルトップ](#) [最新号](#) [バックナンバー](#) [Basic](#) [特集一覧](#) [コラム一覧](#)[日経ビジネスオンライン](#)[前の記事](#)[日経ビジネス2017年12月25日・2018年1月1日号目次](#)[次の記事](#)

時事深層

[連載をフォロー](#)

AI活用最前線（8）

問い合わせ業務、効率化の切り札

日本航空、サッポロホールディングス

2017年12月20日（水）



コスト抑え「身の丈」のAI活用

一方、サッポロホールディングス（HD）の場合は、コストを抑えて身の丈に合った仕組みを作ること重視した。サッポロHD傘下のグループ企業に経理や人事、情報システムなどの共通事務機能を提供しているサッポログループマネジメント

（SGM）は10月末から、社内からの問い合わせ対応業務をAIで自動化した。18年中に中核会社のサッポロビールにも導入する。

[日経ビジネス バックナンバー](#)[NBDアクセスランキング](#) | [昨日](#) | [週間](#) |

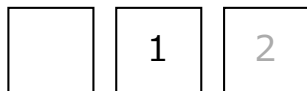
16年12月から17年4月まで実証実験を実施し、人事・経理に関する100～200件、ITに関する2000件の問い合わせの中から、頻繁にやり取りされる質問と回答（FAQ）600件を抽出。AIが社員とチャット形式で会話をしながら、最適な回答を探し出す仕組みを作った。AIシステムは野村総合研究所の「TRAINA（トレイナ）」を採用した。

それまでSGMの社員約150人のうち約半数が、1日の業務時間の半分ほどを問い合わせ対応に費やしていた。同社の溝上俊男社長は「投資額は1億円弱。5年償却で考えれば年間コストは約2000万円。十分にペイする」と話す。実証実験では問い合わせの45%がAIで回答可能なことが分かったという。

JALもサッポロHDも、自然言語解析を活用した問い合わせ業務の効率化からAI活用を始めた。この分野は費用対効果を測りやすいために、多くの企業で取り組みが始まっている。

（大西 孝弘、大竹 剛）

日経ビジネス2017年12月25日・2018年1月1日号 20ページより



1 時事深層
年末商戦、EC主導で秩序破壊



2 特集 「家族」を考える
「家族」はなぜ壊れたか



3 特集 「家族」を考える
「家族」を考える つながりの再構築



4 特集 「家族」を考える
祭り中心主義



5 時事深層
車載電池に迫る原材料の供給不安



日経ビジネスオンラインから

From 日経エネルギーNext
路頭に迷う26万の「大東難民」を救えるか

小田嶋隆の「ア・ピース・オブ・警句」 ～世間に転がる意味不明
汝、退屈を憎むなかれ

遙なるコンシェルジュ「男の悩み 女の嘆き」
「松居劇場」と「藤吉劇場」を関西風味で

働き方の未来
2018年、いよいよ「給与増」が実現へ