

## JR貨物、DX実現にむけて、Microsoft 365と連携するAIチャットボットをJBCCより導入 人事、総務、経理に展開し、月間1200件、問い合わせ3割削減を実現 IT部門など更なる問い合わせ対応業務の拡大に向けてJBCCが伴走

総合ITサービス業のJBCC株式会社（本社：東京都大田区、社長：東上 征司、以下JBCC）は、日本貨物鉄道株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼社長執行役員：犬飼 新、以下JR貨物）に、FAQと文書検索のハイブリッドAIを搭載したクラウド型AIチャットボット“CloudAIチャットボット”を導入しました。これにより、5,000名を超える社員から人事、総務、経理部門に寄せられる問い合わせのうち、月間約1,200件の問い合わせ対応を自動化し、業務工数の3割削減を実現しました。

JR貨物は、日本全国で営業展開するJRグループの貨物鉄道事業者で、不動産事業、総合物流事業も含め5,000名超の社員を有します。本社で人事、総務、経理業務を集約していますが、全国の拠点の社員から日々寄せられる主に電話での問い合わせは内容・難易度が様々で、対応の高負荷や属人化、本来業務への支障が課題となっていました。

JBCCのAIチャットボット“CloudAIチャットボット”は、FAQと多岐にわたる社内文書の検索の2つのAIにより検索精度が高く、かつMicrosoft TeamsやMicrosoft SharePointから使え、Microsoft 365と連携できることが特長です。JR貨物では、社員が毎日目にする社内ポータルとして利用するMicrosoft SharePoint上に“CloudAIチャットボット”を構築して利用度を高める工夫をしています。

JR貨物の現場担当者とともに回答の源となる膨大な文書整理、質問・回答セットの整備を3か月で実施し、2021年10月に本稼働に至りました。

JBCCは、導入後もJR貨物と定期ミーティングを重ねながら、利用分析に基づき回答の拡充を図るなど、JR貨物におけるAIチャットボット利用定着の取り組みに伴走しています。

### ■「CloudAIチャットボット」JR貨物様 事例の特長

#### 1. 月間約1,200件の人事、総務、経理部門への社内問い合わせを自動化

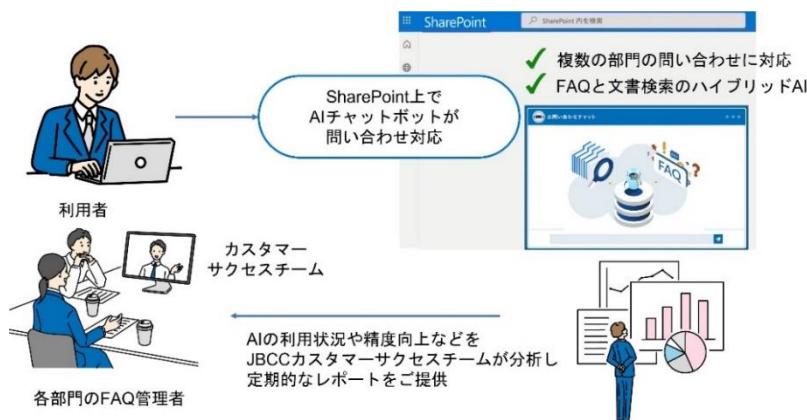
- ・Microsoft 365との連携で実績あるCloudAIチャットボットで早期安定稼働を実現
- ・社員が日々利用するMicrosoft SharePoint上に設置、利用度向上に成功

#### 2. 正答率を高める仕組みを実装

- ・FAQと文書検索、2つのAIで検索精度を向上
- ・回答を関連度順にランキング表示、ボリュームある文書でも回答関連ページへダイレクトに到達
- ・1問1答を避け、1つの質問に複数回答を提示したり、選択肢ボタンから階層をたどらせ回答へ導く

#### 3. 導入後も定期ミーティングで改善、JBCCが利用定着に伴走

- ・利用分析に基づき、当初想定より問い合わせが多い分野の回答を充実
- ・JBCCのノウハウも参考に回答を拡充、既存の情報ポータルなどを活用し手間なく短期で実現



詳細は、JBCCサイトのお客様事例でご確認ください。

**■事例紹介**

<https://www.jbcc.co.jp/casestudy/solution/harmonize/saas/jrfreight.html>

**■事例動画**

[https://youtu.be/7q\\_uZFp0EyQ](https://youtu.be/7q_uZFp0EyQ)

JBグループはAIチャットボットを含め、企業のDXを推進するクラウドサービスをトータルITサービス「HARMONIZE（ハーモナイズ）」を通じて提供しています。業務におけるお客様課題を可視化して具体的な解決策をご提案する各種ワークショップや、お客様ごとに最適なソリューションのご提案を通して、企業および様々な分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）をご支援しています。

※Microsoft、Microsoft 365、Microsoft SharePoint、Microsoft Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

**■ HARMONIZEについて <https://www.jbcchd.co.jp/1p/harmonize/>**

「HARMONIZE」は、JBグループが提供する超高速開発、クラウド、セキュリティ、データ連携等のソリューションを、経済産業省の提唱するDXフレームワークの枠組みに基づき、強化、再構築したサービス体系。JBグループが持つデジタルテクノロジーと手法を取り入れ、進化する最新のDXを実現します。

**■ JR貨物について <https://www.jrfreight.co.jp/>**

JR貨物は、JRグループの貨物鉄道事業者で、日本全国を営業対象領域に貨物を運び、7,954.6kmの総営業キロを誇っています。“挑戦、そして変革”をブランドメッセージに掲げ、全国に広がる鉄道貨物輸送網とグループの経営資源を活かして新技術を積極的に導入し、産業と暮らしを支える総合物流サービスを提供しています。

**■ JBCC株式会社について <https://www.jbcc.co.jp/>**

クラウドサービスを中心にシステムの設計から構築、運用までを一貫して手掛ける総合ITサービス企業です。超高速システム開発を特長とし、セキュリティ・AI・RPA等のサービスとともに、お客様のシステムの課題を技術力とスピードで解決します。

※JBCC株式会社は、JBCCホールディングス株式会社（代表取締役社長：東上 征司／本社：東京都大田区）の事業会社です。

**<本件に関するお問い合わせ>**

- |            |   |
|------------|---|
| ● 報道関係の皆さま | JBCCホールディングス株式会社 広報<br>長谷川/柳澤 Tel:03-5714-5177 E-mail: jb_info@jbcc.co.jp |
| ● お客さま     | JBCC株式会社 ソリューション事業 マーケティング本部<br>寺瀬 E-mail: mktg@jbcc.co.jp                |

<参考>

“CloudAI チャットボット” <https://www.jbcc.co.jp/lp/cloudai/>

Microsoft 365 と親和性の高い AI チャットボットで社内の問い合わせの課題解決をご支援します。

社内からの問い合わせで毎日が忙殺される…

## そのお悩み CLOUDAI で解決できます！

The diagram illustrates five scenarios where CloudAI addresses common business challenges:

- Top Left:** A person is overwhelmed by multiple question marks and emails, with the text: "よくあるお悩み 同じような問い合わせが多く業務が中断される。" (Common issue: Many similar inquiries interrupt work). The solution is: "AIが賢く問い合わせに回答! よくある質問はおまかせ!" (AI answers inquiries efficiently! Entrust common questions!).
- Top Right:** A person is overwhelmed by multiple communication channels (phone, email, chat), with the text: "よくあるお悩み 電話やメール、チャットなどいろんな形で問い合わせがくる。" (Common issue: Inquiries come in various forms like phone, email, and chat). The solution is: "問い合わせは Microsoft 365 で一括管理" (Manage inquiries centrally using Microsoft 365).
- Bottom Left:** A person is overwhelmed by a large manual, with the text: "よくあるお悩み マニュアルを用意しても読んでもらえず、問い合わせが減らない。" (Common issue: Even if a manual is prepared, it's not read, and inquiries don't decrease). The solution is: "AIがマニュアル本文の内容をすべて暗記!" (AI memorizes the main content of the manual).
- Bottom Right:** A person is confused about multiple departmental inquiries, with the text: "よくあるお悩み 担当部署が被ったり不明確で、だれに問い合わせたらいいかわからない。" (Common issue: Departments overlap or are unclear, making it unknown who to ask for inquiries). The solution is: "複数の部門の担当をAIチャットボットがカバー" (AI chatbot covers multiple departmental inquiries).