

報道関係者各位
プレスリリース

2022年2月15日
株式会社コンシェルジュ

AI搭載型のチャットボット「KUZEN(クウゼン)」をLIFULLが導入
バックオフィス業務に関する質問を自動回答し問い合わせ対応時間を1年間で2,199
時間削減
～DXを推進するITツールを用いてリモートワーク下の生産性向上を実現～

ノーコードで開発できるAI搭載型のチャットボットサービス「KUZEN(クウゼン)」を提供する株式会社コンシェルジュ(本社:東京都千代田区、代表取締役CEO:太田匠吾、以下:当社)は、日本最大級の不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」を運営する株式会社LIFULL(ライフル)(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:井上高志、東証第一部:2120、以下LIFULL)に「KUZEN」を提供し、社員からの経理や労務に関する質問への対応をチャットボットにした結果、従来発生していた社員からの問い合わせ対応時間を1年間で2,199時間以上を削減したことをお知らせします。



■導入の背景と成果

LIFULLは、LIFULL HOME'Sを中心とした空き家問題の解決に向けた「LIFULL 地方創生」や「LIFULL 引越し」「LIFULL 介護」など「暮らし」に関わるさまざまなサービスを展開しています。同社では、バックオフィス業務に関する情報が集約されておらず、管理本部の役割を担うグループ経営推進本部や人事本部、情報システム部等の担当部門がそれぞれで業務を管理し、各部門から社員へアウンスをしていたため、『必要な情報がどこにあるかがわかりづらい』という課題がありました。このような課題を解決するために、LIFULLは2019年に社員からのバックオフィス業務に関する問い合わせに自動回答するAI搭載型のチャットボットサービス「KUZEN」を導入

情報解禁日:2月15日午前10時

しました。これにより、社内のバックオフィス業務に関連するナレッジは集約され、社員はチャットボットに質問することで回答を得ることが可能となり、バックオフィス担当者の問い合わせ対応負荷は削減されました。

■リモートワーク下でのチャットボット活用による生産性向上の実現

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、感染防止策としてリモートワークや直行直帰など企業内で新しい働き方が浸透したことから、社内業務のあり方自体が変わりました。LIFULLは2019年にいち早くチャットボットを導入し社内問い合わせ対応の自動化を推進していたため、リモートワーク下でも非対面で社員からの問い合わせに適切に対応することができました。その結果、直近の1年間で2,199時間の問い合わせ対応時間の削減を実現しました。

リモートワーク下ではフェイスtoフェイスのコミュニケーションができないため、特に入社直後から在宅勤務となる新入社員は気軽に質問できる先輩がいない、社内の誰に質問すればよいかわからないという状況が発生します。

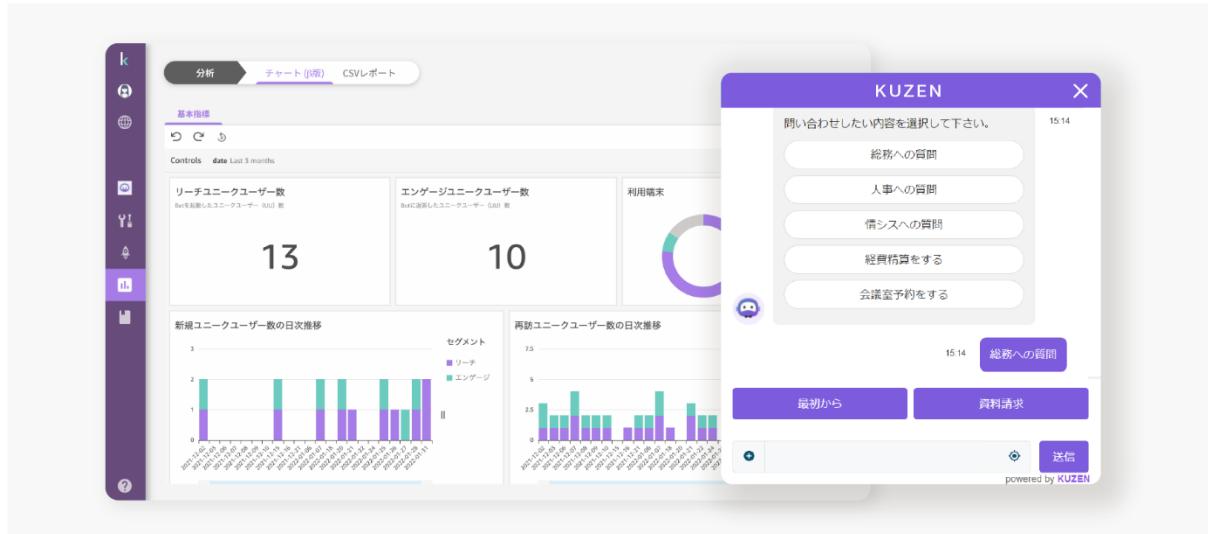
そのような状況下で質問が発生した場合は、まず「社内チャットボットに聞く」という選択肢が出来たことで、分からぬこと・困ったことをすぐに解決することが可能となりました。その結果、社員からは「社内FAQチャットボットに日々助けてもらっている」という声が多く寄せられました。これまで社内問い合わせに対応していた担当者の時間は、より付加価値の高い業務に割り当たられるなど、問い合わせをする側も受ける側も双方の生産性向上にも寄与する形となりました。

■社内での浸透施策と社員満足度の向上

DXを推進するITツールは、利用の定着化が重要となります。リリース直後のチャットボットに対するLIFULLの社員満足度は65%程度でした。満足度を上げるため、社員を巻き込みチャットボットに大量の質問を行いAIの回答の質を高めて行きました。また、毎月の質問数や満足度、トップ10の質問をレポートにして社内の掲示板で公開するなど、社員がチャットボットの使い方をイメージしやすいような環境づくりや、運用担当が細かなチューニングを繰り返すことで社内の利用率・満足度向上につなげました。この結果、徐々に活用する社員が増え、2021年9月時点の社内調査では社員満足度は84%となっています。

年次で見ても満足度・総利用人数・問い合わせ削減時間すべてにおいて前年度以上の結果を出すことができました。

情報解禁日:2月15日午前10時



社内チャットボットの利用イメージ

※チャットボットの内容・ダッシュボード画面はサンプルイメージです。

■「KUZEN」サービス概要

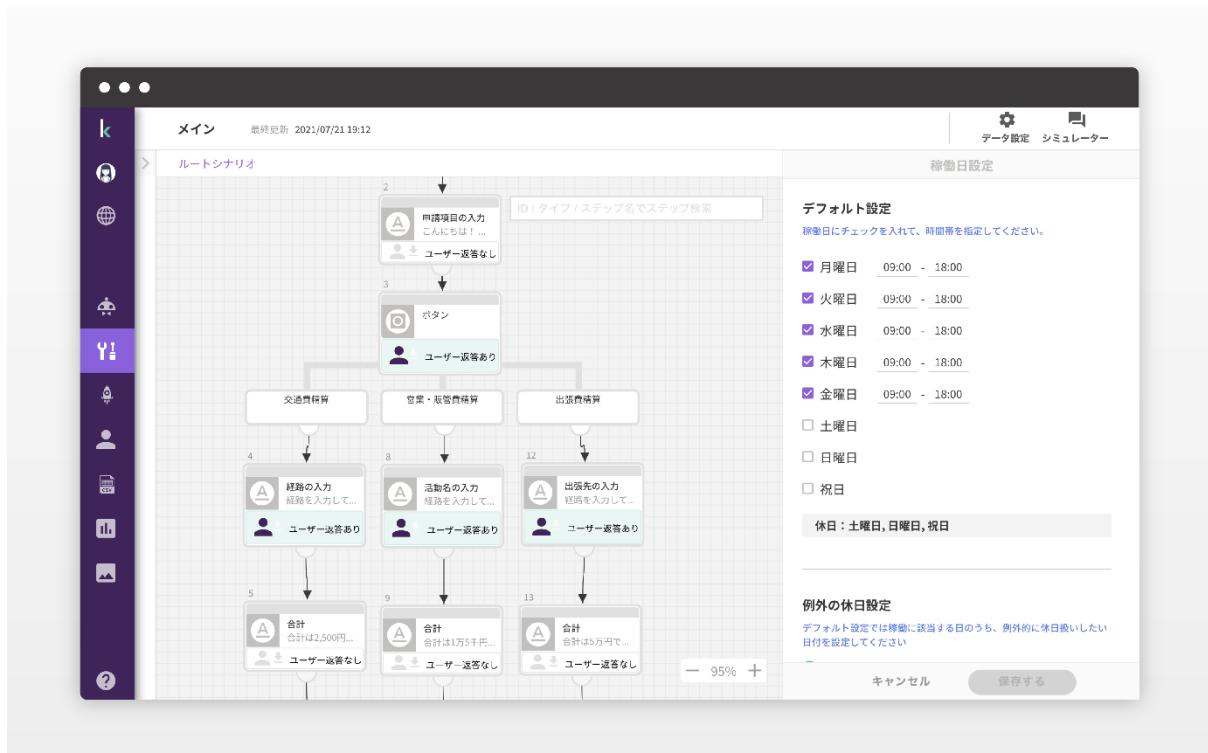
サービス概要:AIチャットボットが作成できるプラットフォームの提供

機能:①ノーコードで直感的な操作できるUI ②独自のデータベースと連携 ③多言語対応

費用:月額10万円~

URL:<https://www.kuzen.io/>

サービス申込の問い合わせ先:sales-ml@conciergeu.com



情報解禁日:2月15日午前10時

■株式会社LIFULL(英文:LIFULL Co., Ltd.)会社概要

設立:1997年3月12日

代表取締役社長:井上 高志

本社所在地:東京都千代田区麹町1-4-4

事業内容:不動産情報サービス事業

従業員数:1,483名(2021年9月30日現在、内、臨時雇用者数183名、海外子会社354名)

URL:<https://lifull.com/>

LIFULLは「あらゆるLIFEを、FULLに。」をコーポレートメッセージに掲げ、個人が抱える課題から、その先にある世の中の課題まで、安心と喜びをさまたげる社会課題を、事業を通して解決していくことを目指すソーシャルエンタープライズです。

現在はグループとして世界63ヶ国でサービスを提供しており、主要サービスである不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」をはじめ、空き家の再生を軸とした「LIFULL 地方創生」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL 介護」など、この世界の一人ひとりの暮らし・人生が安心と喜びで満たされる社会の実現を目指し、さまざまな領域に事業拡大しています。

■株式会社コンシェルジュ 会社概要

設立:2015年2月

代表取締役 CEO:太田匠吾

所在地: 東京都千代田区神田三崎町3-8-5 千代田JEBL 6F

事業内容: ノーコードAIチャットボット「KUZEN」の開発・運用

URL:<https://corp.conciergeu.com/>

報道関係問い合わせ先:pr@conciergeu.com

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社コンシェルジュ 広報担当:崔 孝楨(チェ ヒヨジョン)

TEL:03-6910-0474 / MAIL:pr@conciergeu.com