

情報解禁日:3月15日(火)午前10時

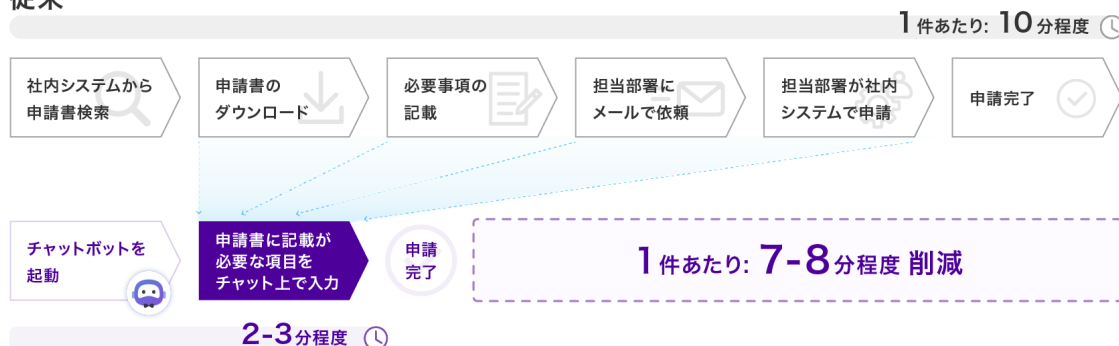
報道関係者各位  
プレスリリース2022年3月15日  
株式会社コンシェルジュ

**AI搭載型チャットボット「KUZEN(クウゼン)」をENEOS根岸製油所が導入。**  
**社内問い合わせ自動対応を実現**  
**～さらにRPAとの連携で社内申請業務の一部を自動化、申請作業時間を従来の7割削減～**

ノーコードAIチャットボット「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、石油製品(ガソリン・灯油・潤滑油等)の精製および販売、ガス・石炭の輸入および販売、石油化学製品等の製造および販売、電気・水素の供給を行っているENEOS株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:大田勝幸、以下:ENEOS)根岸製油所が「KUZEN」を導入して社内問い合わせの自動対応を実現し、さらに社内申請業務の一部をRPAと「KUZEN」を連携させることで自動化した結果、毎月70-160分の申請作業時間を削減したことをお知らせいたします。

### KUZEN x RPA による構内車両の修理申請手続き

従来



#### ■導入の背景

ENEOS根岸製油所は、各種燃料油や潤滑油を製造するほか、電力会社(東京電力)に電力を供給するIPP事業を行う日本最大級の製油所です。根岸製油所では、情報システムの導入・運用・保守に係る業務を6名で担当していましたが、社員からの問い合わせに対応する業務の負荷が大きく、本来業務の進行に支障が出ていました。社員が問い合わせせずに自ら回答を得ることができるよう、社内ポータルサイトにFAQを掲載していましたが、回答に辿り着けない社員が多く、問い合わせ件数は減らない課題がありました。

情報解禁日:3月15日(火)午前10時

#### ■導入後の成果

2020年12月にENEOS根岸製油所内のポータルサイトにKUZENを実装し、情報システムの利用方法に関する問い合わせへの対応自動化を開始したところ、問い合わせに対応する人的負荷は開始前と比較して1/3程度まで減少しました。これにより、問い合わせ担当者はこれまで以上に本来業務に注力できるようになりました。

社内FAQチャットボット

17:27

各種申請

以下の選択肢からお選びください

17:27

車両修理依頼

システム備品の配布/修理依頼

総務所管設備の補修依頼

電話の修理/内線番号変更

総務所管の予算使用申請(資格/セミナー/講習等)



最初に戻る

質問をする

各種申請

送信

powered by KUZEN

※サービス使用中のイメージ

#### ■RPAとの連携で煩雑な申請作業を自動化

問い合わせ対応の自動化に続き、根岸製油所敷地内で使われる構内車両の修理依頼業務にKUZENとRPAが取り込まれた社内システムを連携し、社内の申請手続き自動化に取り組みました。

情報解禁日: 3月15日(火)午前10時

従来は、社内システム上のフォルダから検索してダウンロードした申請書に必要事項を記載して担当部署にメール等で依頼し、担当部署が社内システムを利用して申請する流れでした。これを、社内システム上にあるKUZENのチャットボットを起動し、申請書に記載が必要な項目をチャット上で入力するだけで、申請が完了する流れに変更しました。これにより、従来1件あたり10分程度かかる申請作業の時間が、2-3分程度に短縮されました。なお、この申請作業は毎月10-20件程度発生するため、毎月70分-160分の業務時間が短縮されることになりました。

今後も当社は、KUZENを通じてENEOS根岸製油所のさらなる業務自動化の支援に取り組んでまいります。

### ■「KUZEN」サービス概要

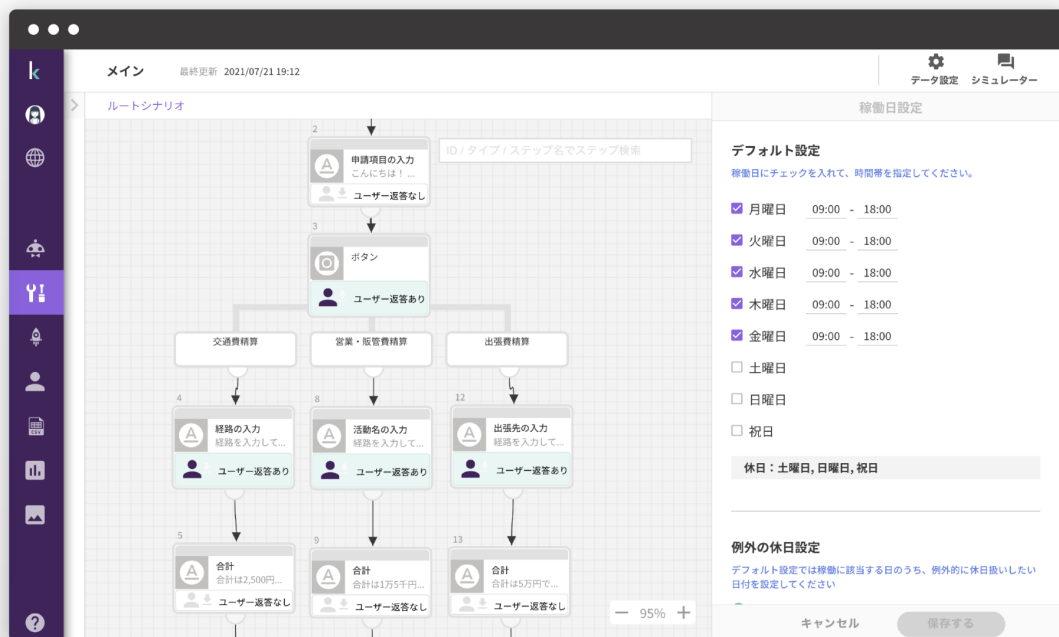
サービス概要: AIチャットボットが作成できるプラットフォームの提供

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99,800円～

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

サービス申込の問い合わせ: [sales-ml@conciergeu.com](mailto:sales-ml@conciergeu.com)



情報解禁日:3月15日(火)午前10時

■各社会社概要

ENEOS株式会社 英文:ENEOS Corporation

設立:1888年5月10日

代表取締役社長:大田 勝幸

本社所在地:東京都千代田区大手町一丁目1番2号

事業内容:・石油製品(ガソリン・灯油・潤滑油等)の精製および販売

・ガス・石炭の輸入および販売

・石油化学製品等の製造および販売

・電気・水素の供給

URL:<https://www.eneos.co.jp/>

株式会社コンシェルジュ

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