

生成AI連携で

進化したチャットボット！

効率的な Q & A 準備・運用を

実現する**最新活用例**とは



本日の流れ

- 1 当社の紹介
- 2 チャットボット普及の背景と導入効果
- 3 チャットボット導入前と後における問題点と解決方法
- 4 AIチャットボット「WisTalk」のご紹介
- 5 AIチャットボット「WisTalk」の最新活用例
- 6 おわりに

当社の紹介

当社の紹介

社名	パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社
代表取締役社長	伊藤 一義
拠点	本社：東京都港区東新橋2-12-7 住友東新橋ビル2号館 大阪：大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21 OBPパナソニックタワー 福岡：福岡市博多区博多駅南1-2-13 福岡パナソニックビル
事業内容	ICT × AI × 現場知見をコアとしたフルスタックソリューションの提供、 ITインフラ基盤およびシステムの企画・設計・開発・導入から 運用・保守・管理までの総合SIサービスの提供
設立	1988年
資本金	1億円
適用規格	ISO/IEC 27001:2013・JIS Q 27001:2014

製造業ソリューション

オンプレ・クラウド基盤導入・構築サービス

ICT基盤監視・運用サービス

AI画像検査・数値分析

SOCサービス脆弱性診断

AI外観検査

働き方改革ソリューション

AIチャットボット「WisTalk」

帳票認識ソリューション「WisOCR」

教育ソリューション「ek-Bridge」

知財ソリューション「PatentSQUARE」

長時間労働抑止システム「Chronowis」

OCRソフト用開発キット「カラーOCRライブラリー」

チャットボット普及の背景と導入効果

チャットボット普及の背景

近年、次のような社会的背景からチャットボットを導入する企業が増えています。

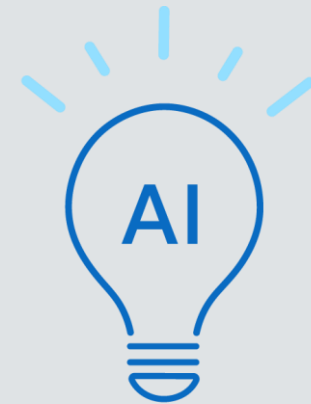
少子高齢化による
労働人口の減少
(2025年問題)



働き方改革による
業務効率化、
改善の必要性



生成AIの
登場・連携による
利用シーンの拡大



チャットボット導入のメリット

チャットボットで社内問い合わせ対応を自動化することで次のようなメリットが期待できます。

1

問い合わせ対応 業務の効率化



チャットボットが社内問い合わせを自動対応。リソースをより付加価値の高い業務へシフト可能。

2

業務ナレッジの共有



担当業務以外の業務ナレッジをチャットボットに集約可能。担当者による回答品質の差を解消。

3

回答待ち時間の削減



24時間365日すぐに回答するので利用者の待ち時間がゼロに。利用者の業務推進をサポート。

チャットボットの導入効果

実際にチャットボットを導入することで、
年間3,500時間の問い合わせ対応業務の工数削減を実現した事例があります。



株式会社クスリのアオキ

- 業種：小売業
- 導入部門：人事
- 従業員数：15,000人
- <https://www.kusuri-aoki.co.jp/>



導入前の課題

- 事業規模拡大により社員からの問い合わせが増加し、業務がひっ迫
- 「土日に連絡が取れない」、「メールでの返信が遅い」など従業員からの苦情が問題に

導入後の効果

- 業務負荷を約**75%削減**、約**3,500時間の人時削減**に成功
- 質を落とさず従業員が疑問を**すぐに解決**できるように改善
- 給料などデリケートな問い合わせへの対応を代行させることで**担当者の心理的負担を軽減**

チャットボット導入前と後における 問題点と解決方法

チャットボット導入前と後にぶつかる最大の問題点

チャットボット導入前と後で次のような問題にぶつかり、
導入を断念する、あるいは導入後に思うように効果がでなかった、という声をお聞きます。

チャットボット導入**前**の問題点

Q&Aの作成・登録に
1カ月以上かかるため
導入に踏み切れない…



チャットボット導入**後**の問題点

Q&Aのメンテナンスに
工数をかけられず
追加・最新化ができない…



問題点の解決方法

チャットボット導入**前**の問題点

Q&Aの作成・登録に
1か月以上かかるため
導入に踏み切れない…



チャットボット導入**後**の問題点

Q&Aのメンテナンスに
工数をかけられず
追加・最新化ができない…



解決方法

サポート機能で
Q&Aの作成・登録／追加・最新化作業を
効率的に実施！



「WisTalk」で実現するチャットボット導入前後における問題点の解決

チャットボット導入**前**の問題点

Q&Aの作成・登録に
1か月以上かかるため
導入に踏み切れない…



チャットボット導入**後**の問題点

Q&Aのメンテナンスに
工数をかけられず
追加・最新化ができない…



「WisTalk」による解決

New
生成AI自動回答機能の活用

生成AIを活用した新機能で
Q&Aの準備とメンテナンス
の工数を削減！

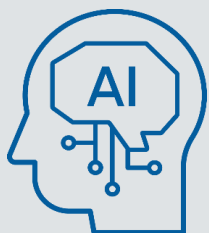
社内問い合わせ・ヘルプデスク向け AIチャットボット「WisTalk」のご紹介

「WisTalk」の特長

WisTalkは社員や顧客から寄せられる問い合わせに自動で対応するAI「チャットボット」です。

特長①

独自開発AIによる
高い回答精度



国際コンテスト1位の実績を持つ
AIエンジンを搭載
継続的なバージョンアップで会話
ログの未知語率1%以下を維持

特長②

Q&Aの準備とメンテナンス工数
の最小化



チャットボット導入で問題となる
最初のQ&Aの整備と、運用開
始後のメンテナンスに対してさま
ざまな機能とサポートでアプローチ

特長③

大規模運用の知見を生かした
複数部門向け管理機能



複数部門運用に適した管理機
能で部門別・事業別・会社別の
ボット運用が可能

特長④

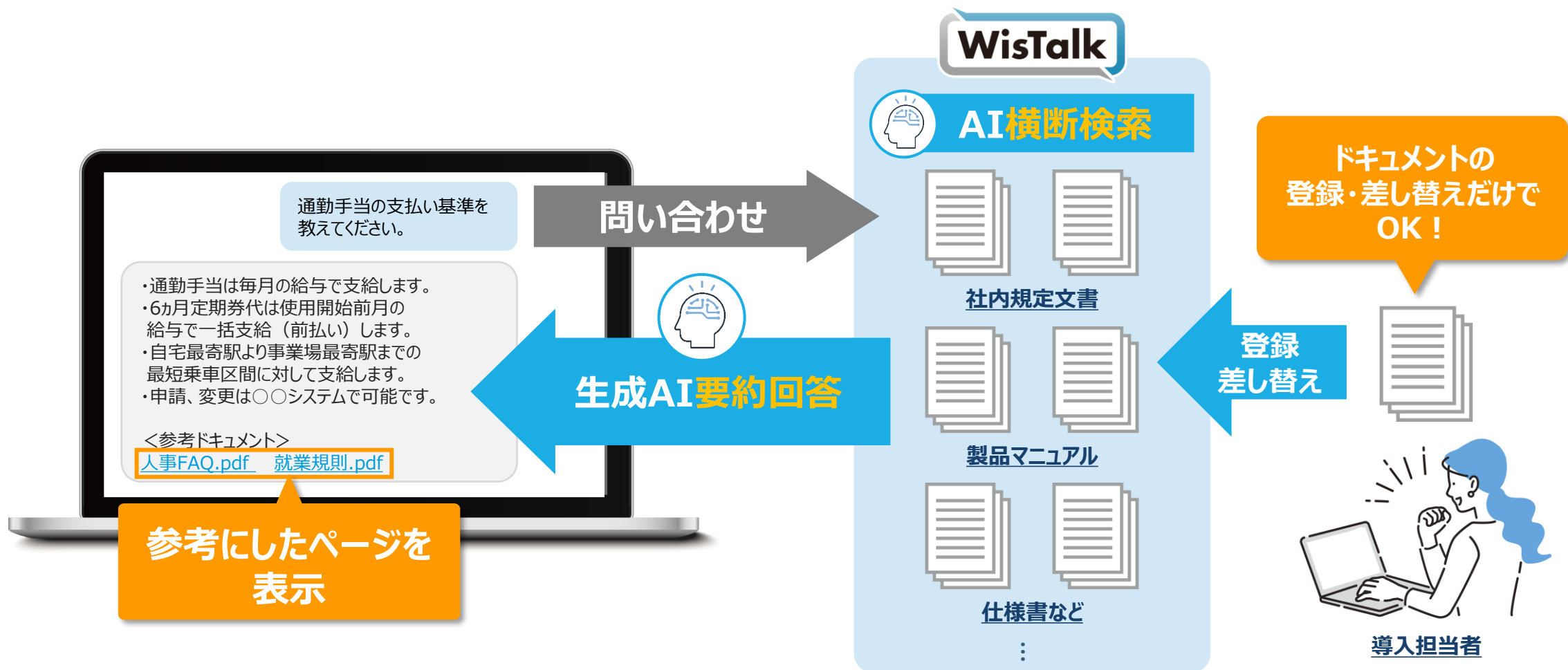
専任者による充実した
伴走サポート



トライアルから利用定着率や
回答精度の改善までを支援。
継続率95%の評価を獲得※

生成AI自動回答機能

既存の社内規定文書などのドキュメントの登録・差し替えだけで、質問に対して生成AIが自動で回答を行います。管理者による事前のQ&Aの作成・登録作業や、追加・最新化といったメンテナンス作業の効率化が可能です。



生成AI自動回答機能 実際の回答画面

The image shows a screenshot of the WisTalk chat interface. At the top, the header reads "WisTalk". A question is entered in a blue box: "通勤手当は支給されますか？". Below the question, a grey box contains the AI's response: "ご質問「通勤手当は支給されますか？」にお答えします。《チャットボット内の情報から生成AIが回答します》 はい、通勤手当は支給されます。具体的な支給方法については、6ヶ月分の定期代を年2回支給するという規定があります。 (生成AIによる回答です。AIは不正確な回答をする場合があります。回答内容/参考ページを確認のうえご利用ください) Below the answer is a button labeled "同じ質問でQAの候補を見る". At the bottom, there are two buttons: a green "はい" button and a red "いいえ" button, with a prompt "選択肢をクリックしてください".

On the right side, a callout box titled "参考ページ一覧" shows a document titled "社員就業規則全文 20230401.pdf (34 ページ)". A hand icon points to a link for "34 第3章 通勤手当 第35条 1. 通勤のために電車・バス等を利用する者には、通勤手当を全額支給する。通勤手当 原則として、" which is expanded into a larger view. This expanded view shows "第35条" and "2. 支給額 JR・私鉄・地下鉄・モノレール等については 6カ月定期代を6カ月毎に支給する". Below this, smaller text details the conditions for payment, such as "電車・バス代を支給する。②会社（最寄駅）から自宅までの道のりが2.0Km以上の場合 電車・バス代を支給する。4. 通常の交通機関での乗車距離1.5 km以上の距離から、自動車・単車・自転車により通勤する者については、会社の認定した経路による前項料金相当額を支給する。".

Annotations include a blue circle "生成AIの回答" pointing to the AI response, and an orange callout box stating "クリックすると回答生成のために参考にしたドキュメント箇所を確認できる" (Clicking allows you to check the document location used for answer generation).

例えばこんなドキュメントが利用できます



従業員から
人事部門への問い合わせ

- ✓人事規定 ✓就業規則 ✓人事システムの操作マニュアル
- ✓各種人事制度のマニュアルや手引き など



従業員から
情報システム部門への問い合わせ

- ✓各種システムのマニュアル・操作手順書
- ✓情報セキュリティガイドライン ✓情報セキュリティ規定 など



営業・技術・品質関連部門から
開発部門への問い合わせ

- ✓開発プロセス規定書 ✓テスト手順書 ✓設計変更手順書
- ✓セキュリティポリシーガイドライン ✓製品規格書
- ✓品質管理規定書 ✓工場導入手順書 など



技術部門から
品質管理 / **品質保証部門**への問い合わせ

- ✓品質管理計画書 ✓品質ポリシーガイドライン
- ✓品質監査手順 ✓品質保証規定書 ✓トラブル事例集
- ✓信頼性試験規定書 ✓品質改善手順 など

AIチャットボット「WisTalk」の 最新活用例

活用イメージ

幅広い部門の社内問い合わせに対応可能なため、さまざまな担当者の問い合わせ対応業務を効率化します。
また従業員の回答待ち時間を削減し、効率的な業務推進をサポートします。

人事／総務

経理

法務

情シス

従業員から寄せられる
就業規則、社内システムや契約関連などの
問い合わせに自動対応！

開発

品質保証

社内の営業やSEから寄せられる
製品仕様や規定書に関する
問い合わせに自動対応！

問い合わせ
担当者

問い合わせ対応業務が本来業務を圧迫

問い合わせの度にドキュメントやポータルサイト、WEBなど
さまざまな情報を確認、整理して回答を作成するため
問い合わせ対応に工数がかかっている



WisTalkが問い合わせ対応業務を代行！

ドキュメントやサイトを探して回答を作成せずとも
WisTalkが従業員からのさまざまな問い合わせに自動対応
問い合わせ対応工数を大幅に削減



従業員

調査や回答待ちに時間がかかる

自身で社内のドキュメントやポータルサイトを確認したり
担当者を探して問い合わせているが、
資料の確認や回答待ちに時間がかかる




調査や回答待ち時間がゼロに！

自身で調べたり、担当者へ連絡せずともWisTalkが
さまざまな質問に自動ですぐに回答
効率的な業務推進を実現




【活用例①】人事部門 – 勤怠に関する質問 –

WisTalk

 従業員

今月の残業が上限時間を超えそうなので、申請方法を教えてください

残業時間が40時間を超える場合は上司から人事に事前に申請が必要です。申請方法は…



AIが参考にしたPDFページ

[残業申請のルール.pdf](#) (2ページ)

[人事規定.pdf](#) (7ページ)

ほかにも、

人事手続き、福祉、人事制度など

でも活用できます！

効果

- ✓ 業務が多岐にわたるため、担当者ごとに**属人化しがちな問い合わせにも対応**できる
- ✓ 給与などデリケートな回答もチャットボットが代行するので、担当者の**心理的な負担が軽減**される
- ✓ 福利厚生など人には聞きにくい質問も**チャットボットなら聞きやすい**

【活用例②】品質管理部門 – 信頼性試験に関する質問 –

WisTalk

○○規格を満たすための信頼性試験項目を教えてください

技術部門 信頼性試験では温度サイクル試験、高温動作試験…

AIが参考にしたPDFページ

- [品質ガイドライン.pdf](#)
(134ページ)
- [信頼性試験規定書.pdf](#)
(57ページ)

ほかにも、

品質保証規定・トラブル情報など

でも活用できます！

効果

- ✓ ガイドラインや規定の中から設計や開発担当者が**欲しい情報をすぐに得る**ことができる
- ✓ 試験項目や必要な企画などをすぐに調べられることで、設計の手戻りを減らすことができる

おわりに

価格

月額費用はQ & Aの登録件数による段階式従量課金のみ。全ての機能を無制限で利用可能。
グループ会社での増設や利用頻度が少ない部門での増設時も追加費用がかかりません。

初期費用

+

月額費用

利用者数課金

なし

ツール連携費用

なし

部門追加費用

なし

伴走サポート費用も月額費用に含みます

価格のお問い合わせはこちら 

無料トライアル

30日間実際の操作感や運用イメージをご確認いただけます。

トライアル満足度
98%



お問い合わせはこちらへ



お問い合わせ

電話でのお問い合わせ



0570-087870

受付時間：9時～12時、13時～17時30分
(土・日・祝・当社指定休業日を除く)

Webページからのお問い合わせ



Webページからのお問い合わせ

当社のWebページからも
資料請求・お問い合わせができます。

Webから検索



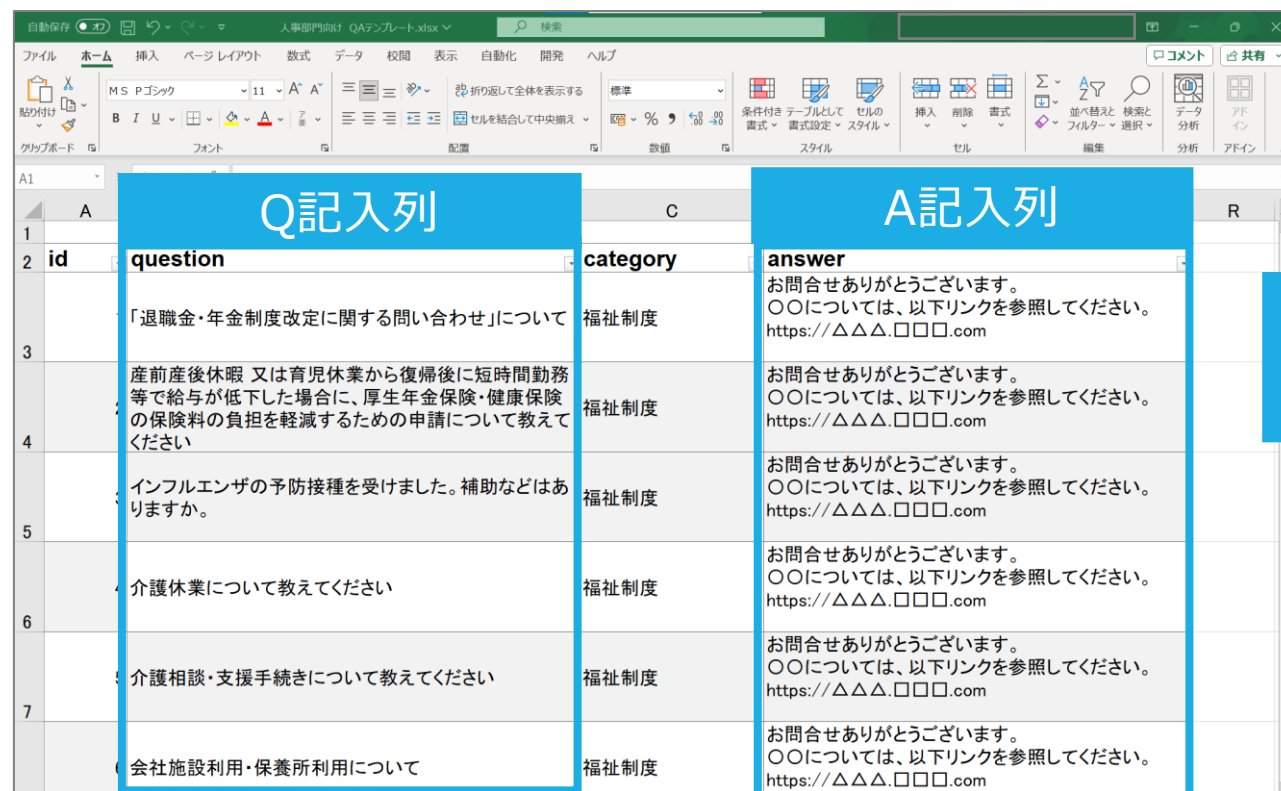
「WisTalk」で検索し、
当社のWebページより、お問い合わせください。

Appendix

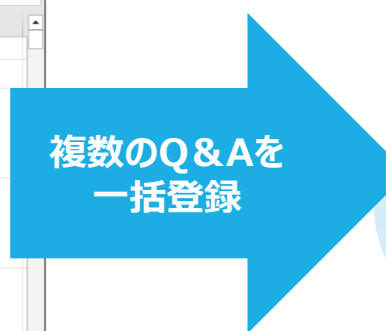
「WisTalk」のその他機能やサービス
および活用例

Q&A一括登録機能

1件1件Q&A をフォームへ登録せずとも、ExcelファイルのアップロードでQ&Aの一括登録が可能です。
Q&A登録作業にかかる工数を大幅に削減します。



	Q記入列		A記入列	
1				
2	id	question	category	answer
3		「退職金・年金制度改定に関する問い合わせ」について	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com
4		産前産後休暇 又は育児休業から復帰後に短時間勤務等で給与が低下した場合に、厚生年金保険・健康保険の保険料の負担を軽減するための申請について教えてください	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com
5		インフルエンザの予防接種を受けました。補助などがありますか。	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com
6		介護休業について教えてください	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com
7		介護相談・支援手続きについて教えてください	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com
		会社施設利用・保養所利用について	福祉制度	お問合せありがとうございます。 〇〇については、以下リンクを参照してください。 https://△△△.□□□.com



複数のQ&Aを
一括登録



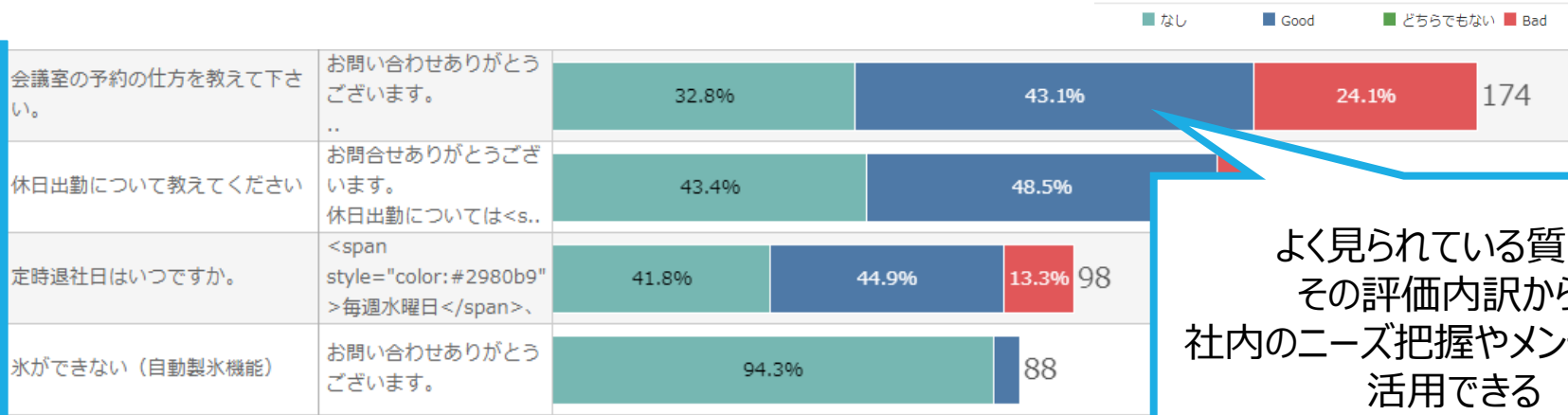
Q&A一括登録フォーマットイメージ（人事向け）

ダッシュボード機能

WisTalkの利用状況を分析できます。

評価の低いQ & Aを洗い出してメンテナンスの指標とすることができます。

分析イメージ 回答ランキング



よく見られている質問とその評価内訳から、社内のニーズ把握やメンテナンスに活用できる

分析イメージ 質問ログ

<input type="checkbox"/>	ユーザー質問	推定質問	一位のスコア	ユーザー評価	チャットログ	問い合わせログ	対応状況	担当者	推奨アクション
<input type="checkbox"/>	過去の経費精算内容を確認したい	1. 過去の経費精算内容を確認したい (0.939) ...	0.939	なし					-
<input type="checkbox"/>	休日	1. 休日出勤する場合、どのような手続きが必要ですか。 (0.839) ...	0.839	なし					QA・言い回し追加
<input type="checkbox"/>	在宅勤務の手続きを知りたい	...	0.000	なし					QA・言い回し追加

質問ログからQ & Aの改善候補とそのアクションが提案され、メンテナンスに活用できる

QA・言い回し追加

伴走サポート

導入計画の立案からデータ作成などのアドバイス、定着率や回答精度の改善までご支援します。



作業代行オプションサービス

お客様のご要望に応じた3つのメニューをご提案
データ作成やチャットボットの運用、Q&Aメンテナンスといった作業を代行いたします。

Q&A作成代行



お客様の保有するデータから
Q&Aを作成するサービスです。
面倒なQ&Aデータの書き出し作業を
代行します。

※分析対象データと作成するQ&A数により料金が異なります。

導入作業代行



チャットボットの構築作業一式を行うサー
ビスです。
Q&A登録、類義語登録、回答への画
像・リンクなどの挿入やシナリオ作成といった
導入時の一連の作業を代行します。


運用代行



運用に必要なメンテナンス作業一式を
行うサービスです。
回答精度、利用率が向上するための分析、
メンテナンスを対応。
利用率や分析から読み取れる課題や
改善点の1か月分のレポートを作成します。

【活用例③】情報システム部門 – 社内システムの使い方に関する質問 –


WisTalk



従業員

受発注システムに仕入れ先コードを登録する方法は？

仕入れ先コードを登録するには管理者に申請が必要です。申請方法は…



AIが参考にしたPDFページ

[受発注システム運用マニュアル.pdf](#) (15ページ)

[受発注システムFAQ.pdf](#) (36ページ)

ほかにも、

システムのトラブル、情報セキュリティ、システム設定など


でも活用できます！


効果

- ✓ マニュアルや規定書の中から従業員が**欲しい情報をすぐに得る**ことができる
- ✓ 時間外の急なトラブル対応も**24時間365日すぐに対応**できる

【活用例④】開発部門 – 設定方法・導入手順に関する質問 –

WisTalk

営業部門  A製品へオプション部品Bを取り付ける方法を教えて

A製品へオプション部品Bを取り付けるには… 

AIが参考にしたPDFページ

- [取付説明書.pdf](#) (134ページ)
- [取扱説明書.pdf](#) (57ページ)
- [工事説明書.pdf](#) (109ページ)

ほかにも、

トラブルシューティング、製品仕様、品質情報など

でも活用できます！

効果

- ✓ すぐに営業が対応できるため、**顧客の待ち時間が解消**できる
- ✓ 膨大な仕様書や設計書などの情報の中から**必要な回答がすぐに見つけられる**
- ✓ 問い合わせ履歴からトラブル情報や顧客要望などナレッジとして活用できる