

リョービが国内（グループ会社含む）の社員約3,300人から質問が寄せられるバックオフィスの問い合わせ対応効率化を目的にAIチャットボット「WisTalk」を導入

利用者が使いやすく、複数部門のQ&Aを一元管理できるチャットボットで、バックオフィスの複数部署の問い合わせ対応効率化を目指して

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社（本社：東京都、代表取締役社長：香田 敏行／以下、パナソニック）が提供しているAIチャットボット FAQサービス「WisTalk（ウィズトーク）」が、リョービ株式会社（本社：広島県府中市、代表取締役社長：浦上 彰）に導入されました。

WisTalkの導入事例は下記のサイトにてご紹介しています。

▼お客様の導入事例

<https://www.panasonic.com/jp/business/its/wistalk.html#casestudy>

導入に際してリョービ株式会社にインタビューした内容をご紹介させていただきます。

■社内問い合わせにおける質問者、対応する担当者の課題

- ・ 担当者は、電話問い合わせに対応する都度、他の業務が中断してしまう。
- ・ 担当者によって回答内容が異なる場合がある。
- ・ 質問者は、担当者が不在（会議中、話し中、休暇中など）の場合、すぐには回答が得られない。
- ・ 同じ質問が多数の社員からあると、何度も回答するのは非効率。

■導入背景（経緯）

『チャット』でのやりとりで回答が得られるチャットボットに注目。

数多く存在するチャットボットからBtoE用途（社内向け）のものを洗い出し、その中からカタログの請求やWeb会議で説明を受けるなどの検討を重ね、いくつかの製品に対してトライアルを実施。

- ・ 利用者が使いやすい、見やすいチャット画面
- ・ 複数部署で導入、管理するための機能を持っている
- ・ 導入後も将来性（機能追加などのバージョンアップ）がある

などを満たした「WisTalk」を導入することに決定。

■「WisTalk」に期待すること

- ・ 基本的には24時間365日、いつでも利用できるようなサービス環境の提供をお願いします。
- ・ チャットボットの利用者や管理者が、より便利に、より使いやすくなるような機能追加（バージョンアップ）をこれからもお願いします。特にQA管理の機能強化として、例えば既存のマニュアルをボットに登録しておけば、その中から質問に対応する回答を見つけて返答するなど、より人に近づいたチャットボットがリリースされる日を楽しみにしています。

■リョービ株式会社について

【会社所在地】

広島県府中市目崎町762

【設立年】

1943年

【資本金】

18,472百万円

【従業員数】

リョービグループ 7,304名

【主要商品】

- ・ダイカスト製品
- ・建築用品（ドアクローザ、ヒンジ、建築金物等）
- ・印刷機器（オフセット印刷機、印刷周辺機器等）

■AIチャットボット FAQサービス「WisTalk」について

<https://www.panasonic.com/jp/business/its/wistalk.html>

社内問い合わせ・ヘルプデスク向け AIチャットボット



パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社

社内問い合わせ・ヘルプデスク向けAIチャットボット「WisTalk」

AIチャットボット FAQサービス「WisTalk」は、社内ポータルサイトやWebサイトに導入したチャット画面上のAIと会話することで、AIが質問を理解し最適な回答を即時に自動回答するサービスです。これまで、人が対応していた日々発生する電話やメールなどの問い合わせ対応業務を自動化することで、夜間や休日も含めた24時間365日（メンテナンス時を除く）対応が可能になり、業務効率化と顧客満足度の向上を目指します。

<AIチャットボット FAQサービス「WisTalk」の特長>

- 利用者にも管理者にも使いやすい機能をそろえ、IT部門以外でも簡単に使える
- 導入から正答率改善、利用定着までをワンストップサポート
- 専門用語に加え社内用語も理解できる高精度な対話AI

その他のお客様の導入事例は、下記のURLよりダウンロードいただけます。

▼お客様の導入事例をダウンロードする

<https://it-sol.jpn.panasonic.com/public/application/add/2144>

【お問い合わせ先】

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社

お問い合わせ受付窓口

電話番号：0570-087870

受付時間：9時～12時、13時～17時30分（土・日・祝・パナソニック指定休業日を除く）

Webサイト：<https://www.panasonic.com/jp/company/pstc.html>

▼Webサイトからのお問い合わせはこちらから

<https://it-sol.jpn.panasonic.com/public/application/add/1649>

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/62053

【本件に関する報道関係者様、取材に関するお問い合わせ先】

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社

セールスプロモーション課

メールアドレス：SP-PRTIMES@pstc.jp.panasonic.com

<パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社>

<https://www.panasonic.com/jp/company/pstc.html>