

# 商工組合中央金庫にパナソニックがAIチャットボットFAQサービス「WisTalk」を納入

～チャットボットで社内システムの手順書の検索性・利便性を向上させ、職員が自己解決を図れる環境を目指して～

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社（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、株式会社 商工組合中央金庫様に導入されました。

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>

導入に際して商工組合中央金庫様にインタビューした内容をご紹介します。

## ■WisTalk導入前の業務課題

社内ポータルサイトの情報量が膨大で、職員が必要な情報（各種システムの手順書など）にアクセスできないことが課題でした。そのため、システム導入の都度、システム部が電話で照会依頼を受けており、その件数も右肩上がりが増加していました。

## ■導入背景

社内ポータルサイトの検索性・利便性を向上するとともに、職員が自己解決を図れるツールとして「WisTalk」を導入しました。職員が直面している疑問を入力し、「WisTalk」の回答に従って手順を試す、もしくはルールを確認するといった一連の行為により、職員のITリテラシー向上にも寄与するものと考えています。

## ■「WisTalk」に期待すること

システム部担当者への問い合わせや社内ポータルサイトを探す手間なく疑問が解決できる環境となり、問い合わせ件数が減ることを期待しています。導入後も定期的な学習内容の見直しが必要だと思いますが、AIの改善提案を活用して運用していきたいと思っています。シンプルで直観的な操作が可能ですが、さらに便利な機能が加わることを期待しています。

## ■株式会社 商工組合中央金庫について

商工中金は、政府と中小企業組合の共同出資によって1936年に設立された「中小企業による、中小企業のための金融機関」です。日本全国47都道府県と海外4拠点の店舗網、および地域金融機関や外部機関とのネットワークを生かした金融サービスと経営全般のアドバイザーサービスを提供し、7万社を超える顧客企業のビジネスをサポートしています。2022年3月には企業理念を「企業の未来を支えていく。日本を変化につよくする。」に刷新しました。変化の先の希望を目指して、お客さまとともにチャレンジするパートナーとして歩んでいきます。

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.jp.n.panasonic.com/public/application/add/2144>

## ■AIチャットボットFAQサービス「WisTalk」について

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せます。

▼AIチャットボット FAQサービス「WisTalk」製品サイト  
<https://www.panasonic.com/jp/business/its/wistalk.html>

【3分でわかる】AIチャットボット「WisTalk」 情報システム編



<情報システム部門の主な利用シーン>

- システム専門用語を理解することで、システムの利用方法について人に代わり説明
- 貸し出し・利用申請に必要な書類を人に代わり案内
- 業務時間外でもトラブルに対応した内容を回答

【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00分～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://prt-times.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/62053](https://prt-times.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>