

チャットボット^(*1)サービスによる環境負荷の低減

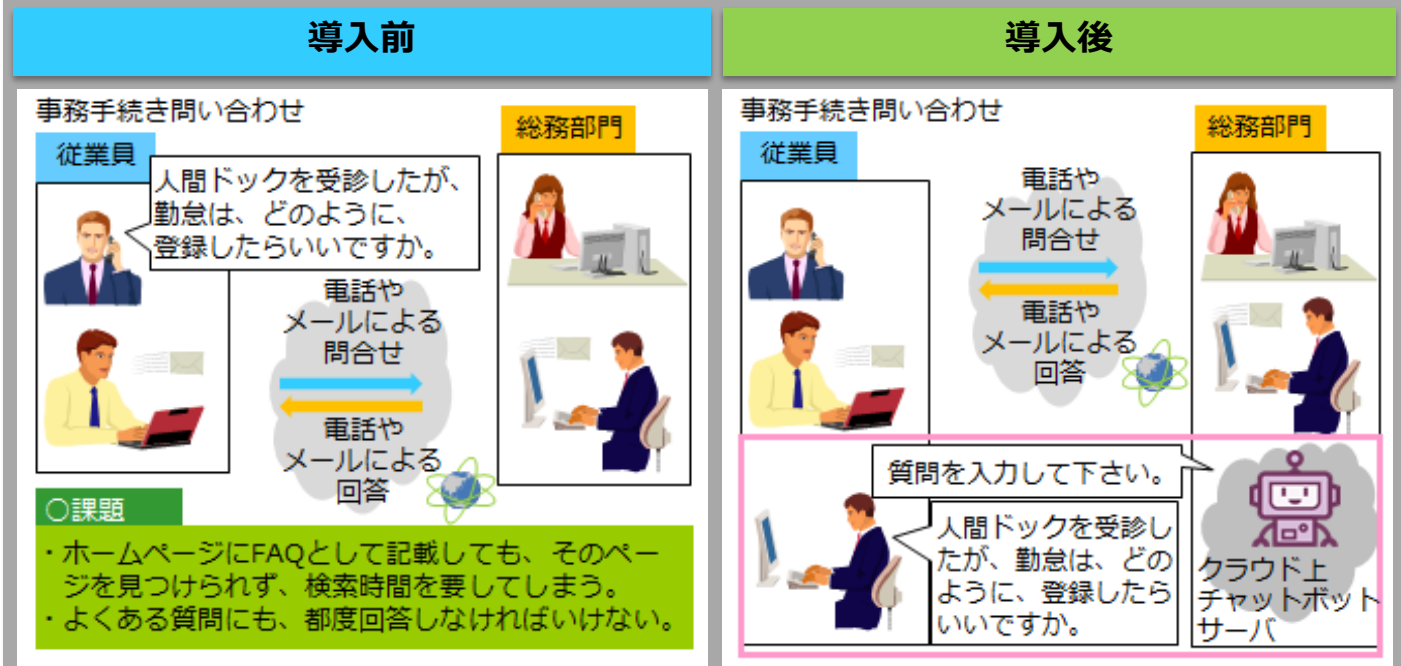
(*1) デジタル対話サービス：チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせ、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」

チャットボットサービスの導入の結果、総務部門の問い合わせ業務効率が向上
⇒「従業員からの問い合わせ作業工数」と「使用機器の消費電力」の削減により
CO₂排出量 40%削減

■お客さまの課題

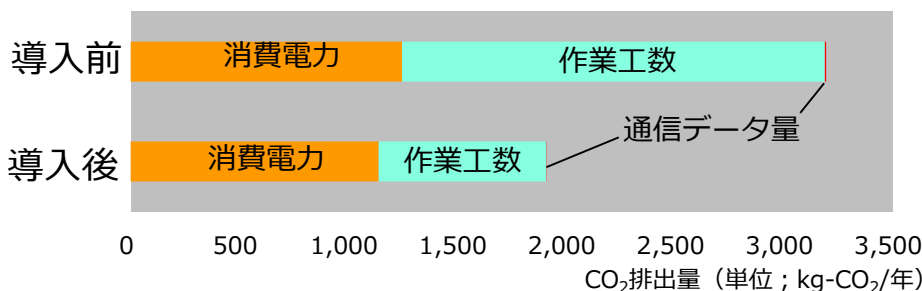
- 従業員は、WEBサイト記載のFAQにたどり着くまでに時間を要してしまうことが多い。そのため、総務部門は、よくある質問でも都度回答することになり、作業工数が減らない。

■機能単位：総務部門の年間9,600件の勤労関係事務手続きに関する質問対応作業
(従業員自身での疑問解決も含む)



■効果

- チャットボットサービス導入により、その利便性からチャットボット利用率が増えた。その結果、よくある質問への対応時間を短縮でき、総務部門の作業工数は約60%削減した。



- 環境負荷低減要因
 - 作業工数の削減 (60%)
 - 消費電力の削減 (8%)
- 環境負荷増加要因
 - 増加要因なし

CO₂削減率：40% (CO₂排出量：1,280kg-CO₂/年削減)

- 環境負荷要因は評価条件や評価モデルにより値が異なります。
- 本評価は、(株)日立製作所のCO₂算定手法であるSI-LCA(*2)を使用し、2019年3月時点の情報で使用ステージを評価対象として算定しています。

(*2) SI-LCA : System Integration-Life Cycle Assessment

SI-LCAは「平成17年度情報通信技術(ICT)の環境効率評価ガイドライン (日本環境効率フォーラム平成18年3月発行) に準拠した手法です。