

チャットボットでアンケート作業を自動化 手間をかけずに一か月に約4000件の回答を獲得!

株式会社しんがり
代表取締役社長
清水 智 様



業 種	情報通信業
業 容	ポータルサイト運営
従業員数	2名

■ 貴社について教えてください。

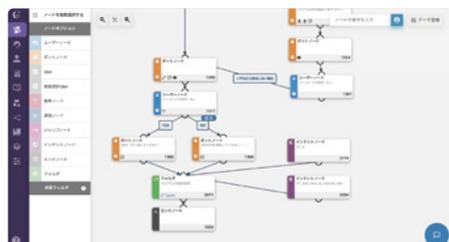
2008年に設立し、主にオウンドメディア、ポータルサイトの企画・構築・運用サポートを提供しています。これまでに30以上のオウンドメディアやポータルサイトを事業化してきました。ニュースメディアの運用を得意としていて、最近では出版社のWebメディアの制作・運用支援も行っています。

■ 設備導入の背景

当社が運営する自動車のニュースメディアでは、会員を対象にユーザーアンケートを実施しています。アンケートを行うには、まずユーザーの情報を取得して、所有している車種ごとにExcel上で振り分けます。それから個別に問い合わせフォームを作り、回答をデータとして集計します。この一連の作業を手作業で行っていましたが、ユーザー情報を扱うためミスは許されませんし、手間もかかりました。正直、社内では誰もやりたがらず、一部の集計作業だけをパートさんに任せ、作業の大部分は私に対応していました。ある時、チャットボットを活用するとアンケート作業を自動化できると知り、AI型のチャットボットツールを探し始めました。「KUZEN」はサイトのアクセス数やユーザー数を制限しない利用プランがあったので導入することに決めました。

■ 設備の導入や利用について

ロボットや自動化ツールが人間に代わって処理できる作業はたくさんありますが、当社の場合、まずは「煩雑なアンケート作業の簡略化」に目的を絞って導入しました。もし「あれもこれも自動化したい」というやり方をしていたらうまくいかなかったかもしれません。「KUZEN」は管理画面で設定を行うだけで操作でき、メーカーのサポートもあったので、社内での運用についても難しく感じませんでした。



※チャットボットの質問・回答を作成する様子

導入製品

事務作業工程の改善

AIチャットボット「KUZEN」

メーカー:株式会社コンシェルジュ



自動化のポイント

- 1 問い合わせ対応の自動化
- 2 アンケートフォーマット作成
- 3 人気記事の集計

■ 設備の導入効果

以前は20件の回答を取得するのに数時間かかっていましたが、「KUZEN」導入後は月に約4000件の回答を取得できるようになりました。また、アンケートフォーマット作成、ユーザーからの問い合わせ対応、人気記事の特定や読了率を集計する作業に関して、合計で月130時間の工数削減ができました。

効率よくデータの回収・集計ができるようになったので、今後は集計したデータを当社のサービス向上に繋げたいです。チャットボットのAI機能を活かしたアンケート作りにも興味があります。例えば、ユーザーにより適した記事をレコメンドしたり、トレンドやユーザーの特性に合わせた対話シナリオ作りをしてみたいです。

■ 区の助成事業を活用したご感想をお願いします。

私たちのようなIT系の企業は、自らの資金で徐々に新しいツールやシステムを開発するので、常にリスクを抱えています。そのため、設備のテスト導入も含めて助成を受けられるのは非常に嬉しいです。今まで自動化ロボット化ツールを導入したくても一歩踏み出せませんでした。この助成金のおかげでチャレンジできました。区の担当の方は親身に相談にのってくださり、申請してから助成金を受け取るまでの期間も短かったです。当社は去年から複数の助成金を利用していますが、国や都に比べて品川区のサポートは手厚く、中小企業支援のレベルの高さを感じました。