

OpenAI Deep Research

了解しました。日本国内の製造業における顧客対応部署での生成 AI 活用事例を徹底的に調査し、具体的な企業名や導入事例を含めてお知らせします。

活用範囲としては、チャットボット、自動メール返信、FAQ 生成、感情分析など、すべての可能な活用方法を対象に調査を行います。結果がまとめ次第、ご報告しますので、少々お待ちください。

日本の製造業における顧客対応部署での生成 AI 活用事例

近年、生成 AI (Generative AI) を活用したチャットボットや自動応答システムが、日本の製造業各社の「お客様相談室」やカスタマーサポート部門で導入されています。これらの企業では、問い合わせ対応の 24 時間化やオペレーター負荷の軽減、顧客満足度の向上などを目的に、チャット GPT などの大規模言語モデルや AI チャットボットを積極的に活用しています。本レポートでは、具体的な企業の導入事例を挙げ、生成 AI の活用範囲 (チャットボット、自動メール返信、FAQ 自動生成、感情分析など)、導入効果や課題、そして成功要因について整理します。情報は企業の公式発表や信頼できるニュースソースに基づいています。

カルビー: AI チャットボットと有人チャットのハイブリッド対応

カルビー株式会社 (食品製造) は、2020 年 12 月、自社のお客様相談室において AI チャットボットと有人チャットを組み合わせたハイブリッド型の顧客対応サービスを開始しました ([カルビーお客様相談室、AI チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動 | SalesZine \(セールスジン\)](#))。カルビーは 2019 年 11 月から AI チャットボットを試験導入していましたが、当初は回答可能な質問が限定的であり、対応しきれないケースも見られました ([カルビーお客様相談室、AI チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動 | SalesZine \(セールスジン\)](#))。そこで、頻出質問は AI チャットボットが 24 時間自動応答し、難しい相談は営業時間内に人間のオペレーター (コミュニケーター) につなぐ体制へ刷新しました ([カルビーお客様相談室、AI](#)

[チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動|SalesZine\(セールスジン\)](#))) ([カルビーお客様相談室、AIチャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動|SalesZine\(セールスジン\)](#))。)

この新サービスにより、カルビーでは顧客との接点を拡大し、ファンづくりの促進を図っています ([カルビーお客様相談室、AIチャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動|SalesZine\(セールスジン\)](#))。実際、チャットボット試験運用中の2020年8月時点で月間問い合わせの約2割がチャット経由となり ([カルビーお客様相談室、AIチャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動|SalesZine\(セールスジン\)](#))、24時間対応可能なチャットボットが顧客利便性を向上させました。一方、回答できない問い合わせに適切にエスカレーションすることで、顧客満足度の維持にも配慮しています。カルビーの事例は、有人対応とAIの長所を組み合わせた成功例と言えます。

小林製薬: FAQ 連携チャットボットによる自己解決率向上

小林製薬株式会社(医薬品メーカー)は、2022年にお客様相談室のチャット問い合わせ対応にモビルス社のAIチャットボット「MOBI BOT」を導入しました ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。背景には、近年電話での問い合わせが減少する一方でFAQサイトの閲覧が増え、顧客の自己解決ニーズが高まっていたものの、FAQサイトだけでは解決しきれない課題があったことがあります ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。

小林製薬はまず2021年末に**有人チャットサービス「MOBI AGENT」を投入し、特に問い合わせが多かった「医薬品の服用に関する相談」に対応することで顧客満足度97%を達成しました ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)) ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。しかし有人チャットは対応時間に限りがあるため、顧客がいつでも問い合わせできるようにする課題が残っていました ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。そこで24時間365日応答可能なシナリオ型チャットボット「MOBI BOT」**を新たに導入し、有人対応と組み合わせた体制を構築しました ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。

技術面では、既存の FAQ サイトとチャットボットのコンテンツを一元管理し、シナリオ更新を自動化する仕組みを整えました（[小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)）。これにより FAQ データの二重管理による運用負荷を解消しつつ、チャット対応時間の拡大と自己解決率向上を両立しています（[小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)）。小林製薬のケースでは、チャットボット導入後に自己解決率が向上し、顧客にとっても問い合わせ手段の選択肢が広がりました。公式発表によれば、医薬品以外の製品にも順次チャットボット対応範囲を拡大していく計画です（[小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)）。

日清食品: 全社的な ChatGPT 導入と顧客対応業務の効率化

即席麺大手の日清食品グループは、生成 AI を社内業務に幅広く活用しており、2023 年 4 月から対話型 AI「ChatGPT」の試験利用を開始、わずか 3 週間で社内導入するスピード展開を行いました（[【日清食品流 AI 活用法】CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#)）。経営トップの強い意志の下、**最新の GPT-4 Turbo を基盤とした社内チャットボット「NISSIN AI-chat」**を開発し、PC 版・モバイル版で社員が利用できるようにしています（[【ChatGPT】日清食品グループにおける ChatGPT 導入と業務改善への取り組み | 本郷喜千](#)）。この取り組みは全社 DX スローガン「DIGITIZE YOUR ARMS」に基づくもので、営業から開発まで様々な領域で活用されています（[【ChatGPT】日清食品グループにおける ChatGPT 導入と業務改善への取り組み | 本郷喜千](#)）（[【ChatGPT】日清食品グループにおける ChatGPT 導入と業務改善への取り組み | 本郷喜千](#)）。

カスタマーサポート部門においても、過去の問い合わせ履歴を学習した ChatGPT が新たな問い合わせへの回答案を自動生成し、顧客対応業務の効率化に役立てる計画です（[【日清食品流 AI 活用法】CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#)）。実際、日清食品では「お客様相談センター」での活用を視野に入れ、社内問い合わせ対応での回答草案作成に生成 AI を応用し始めています（[【日清食品流 AI 活用法】CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#)）。これにより、オペレーターは提案された回答案をもとに迅速かつ的確な応答が可能となり、対応時間の短縮と品質の均一化が期待されています。

導入効果について具体的な数値はまだ公表段階にありませんが、営業部門では ChatGPT 活用により月間業務利用率が 28%から 68%に上昇するなど社内定着が進んでいます（[『ChatGPT』日清食品グループにおける ChatGPT 導入と業務改善への取り組み | 本郷喜千](#)）。一方で課題として、**生成 AI のハルシネーション（誤情報生成）**が挙げられており、現時点のモデルでは高度な推論や予測精度に限界があると CIO が指摘しています（[『日清食品流 AI 活用法』CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#)）。日清食品は「誤回答があっても価値を生み出せる業務プロセス設計」が重要と述べ、リスクと向き合いながら AI を活用する姿勢を示しています（[『日清食品流 AI 活用法』CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#)）。

TOTO: 製品サポート専用チャットボットで自己解決を促進

住宅設備機器メーカーの TOTO 株式会社は、主力製品である温水洗浄便座「ウォシュレット®」に関する問い合わせ対応に AI チャットボットを導入し、顧客の自己解決を促進しています（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）。従来、ウォシュレット関連の問い合わせの約 9 割以上が電話に集中しており、自己解決率の向上とオペレーター負荷軽減が課題でした（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）。そこで、**ウェブ上の「ウォシュレット専用チャットボット」**を開発し、よくある質問への回答を自動化しています（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）。

このチャットボットは製品の使い方やトラブルシューティング情報を網羅しており、顧客が 24 時間いつでも必要な情報にアクセスできる仕組みです（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）。導入後、ウォシュレット関連の問合せ件数が減少し、お客様の自己解決が進んだことが報告されています（[AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#)）。さらに、TOTO 社内ではこの取り組みが評価され、「TOTO グループ CS 大会」にて顧客満足度向上の成果により金賞

を受賞しました ([AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#))。

TOTO のチャットボット成功のポイントは、お客様相談室と技術相談室が連携して運用を改善し続けたことです ([AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#))。例えば、新型コロナウイルス禍で発生した特殊な問い合わせにも対応できるようコンテンツをアップデートし、AI 応答の精度向上を図りました ([AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#))。その結果、CX(顧客体験)の向上と業務効率化を両立させています ([AI チャットボット | TOTO 様 | 製造業・メーカーの導入事例 | コンタクトセンター・BPO のアルティウスリンク](#))。このケースではチャットボット自体はルールベース/機械学習型ですが、ナレッジメンテナンスに人的知見を組み合わせることで、高い解決率を維持する好例となっています。

NEC: 生成 AI で FAQ 自動生成と対応時間短縮

大手エレクトロニクスメーカーの NEC(日本電気株式会社)は、社内 DX 推進の一環としてコンタクトセンター業務に生成 AI を導入しました ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。2023 年 8 月の公式発表によれば、NEC は約 8 万人のグループ社員を対象に社内生成 AI サービスを提供開始し、そのノウハウをセキュリティ分野やコンタクトセンターの業務効率化に応用しています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#)) ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。

具体的な取り組みとして、顧客対応マニュアルや過去の対応履歴、FAQ データを AI に学習させ、問い合わせ回答案を自動生成する仕組みを構築しました ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。この結果、NEC の一部コンタクトセンターでは FAQ 作成作業の工数を 75%削減することに成功しています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。従来オペレーターが手動で作成・更新していた FAQ 回答集を、生成 AI が高速にドラフト作成するため、大幅な省力化が実現しました。さらに、日本マイクロソフト社との技術検証により、オペレーターの回答所要時間を 35%短縮できる見込みも得ています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023](#)

[年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。リアルタイムの対話に AI が介入し、顧客との会話内容から即座に適切な回答を提示することで、応対スピードが向上すると期待されています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。

今後 NEC は、自社で得た生成 AI 活用ノウハウを顧客企業向けサービスにも展開する計画です ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。同社は**「クライアントゼロ」戦略** (自社を実験台にして成果を外販) を掲げており、生成 AI による自動応答の精度向上や、対話内容からの自動サマリー生成など新たな機能拡充にも取り組んでいくと述べています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))。NEC の事例は、生成 AI でナレッジベース作成とオペレーター支援を高度化した成功例であり、業務効率とサービス品質の両立に寄与しています。

富士通: 生成 AI アシスタントによるサポート業務 8 割短縮

ICT 分野の総合電機メーカーである富士通株式会社も、コンタクトセンター業務への生成 AI 活用に積極的です。富士通グループが運営する「富士通 Salesforce サポートデスク」では、Salesforce 社の生成 AI 機能を取り入れ、サポート業務処理時間を 80% 以上短縮する実証結果を得ました ([コールセンターで活用されている AI の種類 | 事例や導入手順も解説 - Salesforce ブログ](#))。この取り組みは業界誌などで報じられ、「コンタクトセンターの処理時間が劇的に削減できる」事例として注目されています ([コールセンターで活用されている AI の種類 | 事例や導入手順も解説 - Salesforce ブログ](#))。具体的には、オペレーターが顧客問い合わせを受けてから回答・記録するまでの一連の作業において、生成 AI が問い合わせ内容の要約や適切な回答候補の提示を行い、対応フローを効率化しています ([生成 AI はコールセンターでどう使える? 結果を出した企業の導入事例を含め徹底解説 | WEEL](#)) ([生成 AI はコールセンターでどう使える? 結果を出した企業の導入事例を含め徹底解説 | WEEL](#))。その結果、オペレーター一人あたりの対応件数増加や顧客の待ち時間短縮に繋がりました。富士通ではこの実証を踏まえ、生成 AI を活用したコンタクトセンター向けサービス「生成 AI 活用 PoC サービス」の提供も開始しています ([コンタクトセンター 生成 AI 活用 PoC サービス : 富士通 - Fujitsu Global](#))。

富士通のケースから得られる示唆は、高度な生成 AI を既存システムに統合することで飛躍的な業務効率化が可能だということです。80%超の工数削減という成果は、ナレッジ検索や回答作成の自動化がオペレーター負荷を大幅に減らしたことを示しています ([コールセンターで活用されている AI の種類 | 事例や導入手順も解説 - Salesforce ブログ](#))。他方、導入にあたっては AI の提案する回答の検証や、現場オペレーターへの受け入れ研修なども実施されており、人と AI の協調が成功のカギとなりました(※富士通からの公式発表をガイド資料として参照)。このように、富士通は生成 AI の効果を自社で実証しつつサービス化することで、製造業のサポート現場全体の DX 推進に寄与しています。

導入効果と課題の総括

上記の事例から、日本の製造業各社がお客様対応に生成 AI を活用することで得られる効果として、問い合わせ対応の効率化と顧客満足度(CS)の向上が共通して見られます。具体的には、24 時間対応による利便性向上(カルビー、小林製薬)、自己解決率の向上による入電件数減(TOTO、カルビー)、回答作成や FAQ 整備工数の大幅削減(NEC、富士通)などが挙げられます。チャットボットを導入した小林製薬では満足度 97%という高い評価指標が得られており ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))、富士通や NEC では生産性指標で 50~80%もの改善が報告されています ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#)) ([コールセンターで活用されている AI の種類 | 事例や導入手順も解説 - Salesforce ブログ](#))。これらは生成 AI が単純な自動応答に留まらず、熟練者の知見を吸収した高度な回答提案やナレッジ生成まで担えることを示しています。

一方で、課題も明らかになっています。回答精度や誤情報(ハルシネーション)への対応は各社共通の懸念事項です ([【日清食品流 AI 活用法】 CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#))。日清食品のように「誤った回答が出ても業務プロセスでカバーする」方策を取る例もありますが ([【日清食品流 AI 活用法】 CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#))、信頼性確保のためには人間の確認プロセスや AI の継続学習が不可欠です。また、チャットボット導入時のナレッジ管理の二重化といった運用負荷も課題となりましたが、小林製薬のケースではシステム連携でこれを解消しています ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#))。さらに、生成 AI 活用には社内のデータ整備やセキュリティ対策も伴うため、NEC のように段階的な技術検証を行うことが重要です ([NEC、コーポレート・トランス](#)

[フォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#)。

まとめ

日本国内の製造業における顧客対応部署での生成 AI 活用は、チャットボットによる自動応答からオペレーター支援 AI まで多岐にわたり、着実に成果を上げ始めています。カルビーや小林製薬、TOTO といった消費財メーカーから、NEC や富士通といったハイテク企業まで、業種は違えど**顧客対応の DX(デジタルトランスフォーメーション)**という共通の目的の下で生成 AI を導入しています。その結果、問い合わせ対応件数の削減、応答スピードの向上、社内工数の削減、顧客満足度の向上といった効果が報告されています。一方で、完全自動化の難しい問いや AI の誤答リスクへの対策として、人間と AI のハイブリッド運用がカギとなっています ([カルビーお客様相談室、AI チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動](#)|SalesZine(セールスジン))。

総じて、成功している企業は公式発表やインタビューで「まず試行し、効果と課題を測定しながら改善を重ねた」ことを強調しています ([カルビーお客様相談室、AI チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動](#)|SalesZine(セールスジン)) ([『日清食品流 AI 活用法』CEO は入社式メッセージに活用、3 週間で社内導入。なぜそんなに早いのか - Salesforce ブログ](#))。顧客対応部署における生成 AI の活用はまだ発展途中ですが、現場から得られた知見を活かしつつ、企業ごとの顧客ニーズに即した形で進化していくと考えられます。今後も、各社の成功事例と課題克服の取り組みを参考にしながら、生成 AI を活用したカスタマーサポートの高度化が一層進んでいくでしょう。

参考文献・出典: 各社プレスリリース、ニュース記事、および導入事例インタビューより ([カルビーお客様相談室、AI チャットボットと有人チャットを組み合わせた新サービスを始動](#)|SalesZine(セールスジン)) ([小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)) ([NEC、コーポレート・トランスフォーメーション加速に向け生成 AI を積極活用 \(2023 年 8 月 30 日\): プレスリリース | NEC](#))ほか。