

# 顧客対応部署での生成 AI 活用事例

Felo AI

## 1. はじめに

### 1.1 背景

#### 1.1.1 生成 AI の進化とビジネス活用

近年、生成 AI（Generative AI）は急速な進化を遂げ、ビジネスのさまざまな分野でその活用が進んでいます。生成 AI は、従来の AI 技術とは異なり、大規模言語モデル（LLM）を基盤とし、膨大なデータを学習することで、自然言語処理や画像生成、音声認識などの高度なタスクを実現する能力を持っています。この技術の進化により、企業はこれまで以上に効率的かつ柔軟に業務を遂行できるようになりました。

生成 AI の進化は、特にコールセンターやカスタマーサポートといった顧客対応業務において顕著です。例えば、損害保険ジャパンでは、NTT コミュニケーションズの対話型 AI「COTOHA Voice DX Premium」を導入し、1 時間あたり最大 3,000 件の保険金請求連絡を受け付ける能力を実現しました。このシステム災害時の急増する問い合わせに対応するために開発され、顧客の待ち時間を大幅に短縮し、応答率を 100% に近づけることに成功しています[105][107][109]。

また、ナノ・ユニバースでは、AI チャットボット「OK SKY」を導入し、24 時間 365 日対応可能な顧客サポート体制を構築しました。このシステムは、顧客からの問い合わせの 70% を自動で解決し、売上を 20% 向上させるなど、ビジネス成果にも大きく寄与しています[100][102]。

さらに、小林製薬では、社内向け AI チャットボット「kAIbot」を開発し、全社員が新製品のアイデア創出や業務効率化に活用しています。この取り組みは、全社的なデジタルリテラシーの向上と、顧客ニーズに迅速に対応するための基盤を構築することを目的としています[126][127][128]。

これらの事例は、生成 AI が単なる技術革新にとどまらず、企業の競争力を高める重要なツールとして機能していることを示しています。

#### 1.1.2 顧客対応部署における生成 AI の重要性

顧客対応部署は、企業と顧客の接点として、顧客満足度やブランドイメージに直接的な影響を与える重要な役割を担って

います。しかし、従来の顧客対応業務には、以下のような課題が存在していました：

1. **問い合わせ対応の負担増加**：問い合わせ件数の増加に伴い、オペレーターの負担が増大し、対応品質のばらつきが発生する。
2. **対応時間の長期化**：顧客の待ち時間が長くなることで、満足度が低下する。
3. **業務の属人化**：オペレーターのスキルや経験に依存するため、対応品質が一定しない。

生成 AI は、これらの課題を解決するための有力な手段として注目されています。例えば、トランスコスモスでは、生成 AI を活用して社内ドキュメントを参照し、オペレーターが難しい問い合わせにも迅速に対応できるシステムを導入しました。この取り組みにより、専門スタッフへのエスカレーションが 6 割削減され、顧客満足度の向上に寄与しています [11][19]。

また、KDDI では、生成 AI を活用してコールセンターの応対メモを自動で分類・要約し、レポートを自動生成するシステムを導入しました。このシステムは、オペレーターの後処理時間を短縮し、業務効率化と対応品質の向上を同時に実現しています [18][19]。

さらに、損害保険ジャパンの事例では、対話型 AI が顧客からの問い合わせ内容を自動でヒアリングし、必要な情報をシステムに登録することで、オペレーターの負担を軽減しています。このように、生成 AI は顧客対応部署における業務効率化と顧客満足度向上の両立を可能にする重要なツールとなっています [105][107][109][114]。

## 1.2 本書の目的

### 1.2.1 業務効率化と顧客満足度向上の両立

本書の目的は、生成 AI を活用した顧客対応業務の効率化と顧客満足度向上の両立を実現するための具体的な方法論を提供することです。これまでの事例から明らかのように、生成 AI は以下のような効果をもたらします：

1. **業務効率化**：
  - 問い合わせ対応の自動化により、オペレーターの負担を軽減。
  - FAQ の自動生成や更新を通じて、情報管理の効率化を実現 [36][37][50]。
  - 応対履歴の自動要約により、後処理時間を短縮 [19][21]。
2. **顧客満足度向上**：
  - 24 時間 365 日の対応体制を構築し、顧客の利便性を向上 [69][70]。
  - パーソナライズされた対応を通じて、顧客体験を向上 [76][78]。
  - 一貫性のある高品質な対応を提供 [11][19]。

これらの効果を最大化するためには、生成 AI の特性を理解し、適切に活用することが求められます。本書では、具体的な事例を通じて、生成 AI の導入プロセスや運用方法について詳しく解説します。

## 1.2.2 具体的事例を通じた実践的な知見の提供

本書では、生成 AI を活用した顧客対応業務の成功事例を多数紹介します。これにより、読者は以下のような実践的な知見を得ることができます：

### 1. 導入事例の詳細な分析：

- 損害保険ジャパンの対話型 AI 導入による災害時対応力の向上[105][107][109]。
- ナノ・ユニバースの AI チャットボット「OK SKY」による売上増加と顧客満足度向上[100][102]。
- 小林製菓の「kAlbot」を活用した新製品アイデア創出[126][127][128]。

### 2. 課題解決のための具体的なアプローチ：

- FAQ 自動生成ツールの活用による情報管理の効率化[36][37][50]。
- 対応履歴の自動要約による後処理時間の短縮[19][21]。
- 顧客インサイトの抽出と活用によるマーケティング施策の最適化[18][25][30]。

### 3. 成功要因と課題：

- 成功事例から導き出される導入のポイントや注意点。
- 導入後の運用改善や継続的なチューニングの重要性[65][66][76]。

本書を通じて、読者が生成 AI を活用した顧客対応業務の効率化と顧客満足度向上を実現するための具体的な手法を学び、自社の業務改善に役立てることを目指します。

# 2. 生成 AI の顧客対応部署での活用事例

## 2.1 コールセンターでの活用

### 2.1.1 損害保険ジャパン：対話型 AI 「COTOHA Voice DX Premium」

#### 2.1.1.1 導入の背景と目的

損害保険ジャパンでは、台風や地震などの大規模自然災害発生時に、事故サポートセンターへの問い合わせが急増するという課題を抱えていました。特に、災害時には平時の 100 倍以上の問い合わせが予測され、従来の電話対応体制では対応しきれない状況が発生していました。また、交通機関の乱れにより社員が出勤できない場合もあり、顧客対応の遅延が顧客満足度の低下につながるリスクがありました。このような背景から、損害保険ジャパンは「呼損ゼロ＝常に応答率 100%」を目指し、対話型 AI 「COTOHA Voice DX Premium」を導入することを決定しました[105][107][109]。

### 2.1.1.2 システムの特徴と機能

「COTOHA Voice DX Premium」は、NTT コミュニケーションズが提供する対話型 AI で、以下の特徴を持っています：

- **大規模対応能力**：1 時間あたり最大 3,000 件の保険金請求連絡を受け付ける能力を持つ[105][107][113]。
- **自動応答と情報収集**：顧客からの電話に対し、氏名、電話番号、被害状況などの情報を自動で聞き取り、損保ジャパンのシステムに登録する[107][108]。
- **24 時間 365 日対応**：AI ロボットによる「声」での対応が可能で、時間を問わず顧客対応が可能[109][110]。
- **SMS 連携機能**：顧客が携帯電話から発信した場合、ショートメッセージで有益な情報を送信する機能を搭載[108]。

### 2.1.1.3 導入効果（定量的・定性的）

定量的効果：

- 最大で 1 時間あたり 3,000 件の保険金請求連絡を受け付ける能力を実現[113][114][105]。
- 常に応答率 100%を維持する体制を構築[109][110]。

定性的効果：

- 大規模災害発生時でも顧客を待たせることなく対応可能となり、顧客満足度が向上[105]。
- オペレーターの業務負担が軽減され、より複雑な問い合わせに集中できる環境が整備された[107][108]。
- 顧客の不安を迅速に解消し、安心感を提供[109]。

### 2.1.1.4 今後の展望

損害保険ジャパンでは、今後以下のような展望を持っています：

- **ショートメッセージ機能の拡張**：顧客が被害状況の写真などを送信できる仕組みを導入予定[107][108]。
- **さらなる DX 推進**：生成 AI を活用した新たな顧客体験の提供と業務効率化を目指す[105][109]。

## 2.1.2 NEC：FAQ 作成と回答時間の短縮

### 2.1.2.1 導入の背景

NEC では、顧客対応業務において、FAQ の作成や更新に多大な時間と労力がかかるという課題がありました。また、問い合わせ対応のスピードと正確性を向上させる必要があり、生成 AI を活用した FAQ 自動生成システムの導入を決定しました[7][36]。

### 2.1.2.2 FAQ 自動生成の仕組み

NEC が導入した FAQ 自動生成システムは、以下の仕組みで動作します：

- データ収集：過去の問い合わせ履歴や対応ログを収集。
- 生成 AI による分析：収集したデータを基に、よくある質問とその回答を自動生成。
- 継続的な更新：新しい問い合わせが発生するたびに FAQ を自動更新し、常に最新の情報を提供[36][37]。

### 2.1.2.3 効果と成果

- 工数削減：FAQ 作成にかかる時間が 75%削減[36]。
- 回答時間の短縮：オペレーターの回答時間が 35%短縮され、顧客対応のスピードが向上[36]。
- 顧客満足度の向上：迅速かつ正確な回答が可能になり、顧客満足度が向上[36]。

## 2.1.3 トランスコスモス：エスカレーション削減

### 2.1.3.1 導入の背景

トランスコスモスでは、顧客対応業務において、複雑な問い合わせが専門スタッフにエスカレーションされる頻度が高く、対応の遅延やコスト増加が課題となっていました。この課題を解決するため、生成 AI を活用した対応支援システムを導入しました[11][19]。

### 2.1.3.2 導入された生成 AI の機能

- 高度な情報検索：社内ドキュメントを横断的に検索し、必要な情報を即座に提供[11][19]。
- トークスクリプトの自動生成：問い合わせ内容に応じた最適なトークスクリプトを生成[11][19]。
- 自動要約機能：通話内容を自動的に要約し、対応履歴を効率的に作成[11][19]。

### 2.1.3.3 効果と成果

- エスカレーション削減：専門スタッフへのエスカレーションが 6 割削減[11][19]。
- 業務効率化：オペレーターの業務負担が軽減され、対応スピードが向上[11][19]。
- 顧客満足度の向上：迅速かつ的確な対応が可能になり、顧客満足度が向上[11][19]。

## 2.2 小売業界での活用

### 2.2.1 ナノ・ユニバース：AI チャットボット「OK SKY」

### 2.2.1.1 導入の背景と目的

ナノ・ユニバースでは、ECサイト経由での販売比率が全社売上の4割を超える中、顧客からの問い合わせが増加していました。しかし、電話受付が終了する深夜帯には対応ができず、顧客接点の限界が課題となっていました。この課題を解決するため、AIチャットボット「OK SKY」を導入しました[98][100]。

### 2.2.1.2 システムの特徴と活用方法

- **24時間365日対応**：深夜帯や休日でも顧客対応が可能[100][102]。
- **AIと人のハイブリッド接客**：チャットボットで一次対応を行い、必要に応じてスタッフが対応を引き継ぐ[100][102]。
- **キャラクター設定**：「nano-bot」というキャラクターを設定し、顧客に親しみやすい体験を提供[100][102]。

### 2.2.1.3 導入効果（定量的・定性的）

- **売上増加**：「OK SKY」経由の購入率が15%～20%増加[100][102]。
- **顧客満足度の向上**：迅速な対応とパーソナライズされた提案により、顧客満足度が向上[100][102]。
- **業務効率化**：問い合わせの70%がチャットボットで完結[100][102]。

### 2.2.1.4 今後の展望

- **システム連携の強化**：各店舗の在庫情報を自動対応に組み込む予定[100][102]。
- **さらなる機能拡張**：コーディネイト相談やトレンド情報の提供を目指す[100][102]。

## 2.2.2 青山商事：AIチャットボット「スナックママよしこ」

### 2.2.2.1 導入の背景

青山商事では、若い社会人の悩みを聞くサービスとして、AIチャットボット「スナックママよしこ」を開発しました。コロナ禍における若者のストレスや悩みに対応するための新たな顧客接点として導入されました[3]。

### 2.2.2.2 システムの特徴

- **親しみやすいキャラクター**：「スナックママよしこ」というキャラクターを設定し、ユーザーが気軽に相談できる環境を提供[3]。
- **24時間対応**：いつでもどこでも相談可能[3]。

### 2.2.2.3 効果と成果

- 利用者数の増加：2か月で相談件数が8万件を達成[3]。
- 顧客満足度の向上：ユーザーが気軽に相談できる環境が評価され、満足度が向上[3]。

## 2.3 製薬業界での活用

### 2.3.1 小林製薬：AIチャットボット「kAlbot」

#### 2.3.1.1 導入の背景と目的

小林製薬では、トレンドの変化や多様化が進む顧客ニーズに迅速に対応するため、AIチャットボット「kAlbot」を開発・導入しました。また、全社員のデジタルリテラシー向上と新製品アイデア創出を目的としています[126][127][128]。

#### 2.3.1.2 システムの特徴と技術的基盤

- 技術基盤：日本マイクロソフトの Azure OpenAI Service を活用[126][127][128]。
- 利用環境：Google Chat を通じて全従業員が利用可能[126][127][128]。

#### 2.3.1.3 新製品アイデア創出への貢献

- 全社員アイデア大会：kAlbot を活用して新製品のアイデアを創出[126][127][128]。
- 具体的成果：「テイラック」などの製品がアイデア大会から誕生[126][127][128]。

#### 2.3.1.4 顧客ニーズへの対応事例

- 迅速な対応：顧客ニーズに基づいた製品開発を加速[126][127][128]。

#### 2.3.1.5 今後展望

- 継続的な改善：システムのバージョンアップを継続[126][127][128]。

### 2.3.2 MOBI BOT：お客様相談室向けチャットボット

#### 2.3.2.1 導入の背景

小林製薬では、FAQ サイトの解決率向上と顧客の自己解決ニーズに対応するため、「MOBI BOT」を導入しました [129][137]。

### 2.3.2.2 システムの特徴と活用方法

- **FAQ データの一元化**：FAQ 管理システムとチャットボットを連携 [129][137]。
- **自己解決率の向上**：顧客が自ら問題を解決できる環境を提供 [129][137]。

### 2.3.2.3 効果と成果

- **顧客満足度の向上**：満足度 97% を達成 [129][137]。
- **業務効率化**：管理工数の削減と対応時間の拡大 [129][137]。

## 3. 生成 AI の主な活用方法

### 3.1 顧客対応の自動化・効率化

#### 3.1.1 チャットボットやオーディオボットによる自応答

##### 3.1.1.1 システムの種類と特徴

生成 AI を活用したチャットボットやオーディオボットは、顧客対応の自動化を実現するための重要なツールです。これらのシステムは、以下のような種類と特徴を持っています。

#### 1. 生成 AI 型チャットボット

- 自然言語処理（NLP）技術を活用し、ユーザーの質問に対して文脈を理解した回答を生成します。
- 過去の対話履歴や FAQ データを学習し、より精度の高い応答を提供します。
- 例として、ナノ・ユニバースが導入した「OK SKY」は、500 万件以上のチャットログデータを学習し、顧客の質問に対して高精度な回答を提供しています [102]。

#### 2. シナリオ型チャットボット

- あらかじめ設定されたシナリオに基づいて対話を進めるタイプです。
- 定型的な問い合わせに迅速に対応することが得意で、特に FAQ 対応に適しています。

#### 3. オーディオボット（AI 電話自動応答）

- 音声認識と音声合成技術を活用し、電話での問い合わせに対して自動応答を行います。

- 例として、損害保険ジャパンが導入した「COTOHA Voice DX Premium」は、1時間あたり最大3,000件の問い合わせに対応可能なシステムです[105][107]。

#### 4. ハイブリッド型

- AIと人間のオペレーターが連携して対応するシステムです。
- AIが一次対応を行い、複雑な問い合わせは人間のオペレーターに引き継ぐ仕組みを持っています。

### 3.1.1.2 導入事例

#### 1. ナノ・ユニバースの「OK SKY」

- ナノ・ユニバースは、AIチャットボット「OK SKY」を導入し、24時間365日の対応を実現しました。
- 導入後、チャットボット経由の購入率が15%~20%増加し、購入単価が約2倍に向上しました[102]。

#### 2. 損害保険ジャパンの「COTOHA Voice DX Premium」

- 損害保険ジャパンは、災害時の大量の問い合わせに対応するため、対話型AIを導入しました。
- このシステムにより、応答率100%を実現し、顧客満足度の向上に寄与しています[105][107]。

#### 3. ヤマダ電機の「Terry」

- ヤマダ電機は、夜間の修理受付業務を効率化するためにAIチャットボットを導入しました。
- これにより、顧客満足度が大幅に向上しました[62]。

### 3.1.2 24時間365日のサービス提供

#### 3.1.2.1 実現方法

24時間365日のサービス提供を実現するためには、以下の技術と仕組みが活用されています。

##### 1. AIチャットボットの活用

- AIチャットボットは、人的リソースに依存せず、常時稼働可能です。
- 例として、ナノ・ユニバースの「OK SKY」は、深夜帯や休日でも顧客対応を可能にしています[102]。

##### 2. AI電話自動応答システム

- 対話型AIを活用した電話自動応答システムは、音声認識と音声合成技術を組み合わせて、24時間対応を実現します。
- 例として、損害保険ジャパンのシステムは、災害時の大量の問い合わせにも対応可能です[105][107]。

##### 3. IVR (Interactive Voice Response) システム

- IVRシステムは、顧客の問い合わせ内容を自動的に分類し、適切な対応を行います。
- 自動対応の比率を増やすことで、24時間体制を構築できます[71]。

### 3.1.2.2 導入事例

1. ナノ・ユニバースの「OK SKY」
  - 24時間対応が可能になり、顧客満足度が向上しました。
  - 売上が20%増加し、年間購入回数が約1.7倍に増加しました[102]。
2. 損害保険ジャパンの対話型 AI
  - 災害時の大量の問い合わせに対応し、応答率100%を実現しました。
  - 顧客の待ち時間を大幅に削減し、満足度向上に寄与しています[105][107]。
3. カラーミーショップの「電話自動受付」
  - 自動音声によるガイダンスで、夜間や休日の問い合わせにも対応可能なシステムを提供しています[75]。

### 3.1.3 複雑な問い合わせの自動振り分け

#### 3.1.3.1 技術的仕組み

複雑な問い合わせを自動的に振り分けるためには、以下の技術が活用されています。

1. 自然言語処理 (NLP)
  - 顧客の問い合わせ内容を分析し、その意図を理解して適切なカテゴリに分類します[67]。
2. AIによる優先順位付け
  - 問い合わせ内容の緊急度や重要度を判断し、優先順位を付けて処理します[62]。
3. ルーティング技術
  - 問い合わせ内容に応じて、最適なオペレーターや部門に自動的に振り分けます[67]。

#### 3.1.3.2 導入事例

1. NTTテクノクロスの「CTBASE/Intelligent Router」
  - 顧客の自然発話をAIが解析し、最適なオペレーターに自動振り分けを行います[67]。
2. Zendeskの問い合わせ管理システム
  - 問い合わせ内容に基づいてラベルを付与し、優先順位付けやルーティングを効率化しています[65]。
3. トランスコスモスの生成AI活用
  - 難しい問い合わせに対応するため、オペレーターが生成AIを利用して社内ドキュメントを参照し、即座に回答するシステムを導入しています。
  - これにより、エスカレーションが6割削減されました[11]。

## 3.2 オペレーターのサポート

### 3.2.1 高度な情報検索機能の提供

#### 3.2.1.1 技術的特徴

高度な情報検索機能は、以下の技術を活用して実現されています。

##### 1. RAG (Retrieval-Augmented Generation) 技術

- 検索結果を基に生成 AI が回答を生成する技術で、非構造化データにも対応可能です[9]。

##### 2. 非構造化データの検索

- PDF や Office ファイルなどの非構造化データを横断的に検索し、必要な情報を迅速に取得します[12]。

##### 3. 検索結果の自動要約

- 検索結果を要約して表示することで、情報の関連性を直感的に判断できます[12]。

#### 3.2.1.2 導入事例

##### 1. アサヒビールの「saguroot」

- 技術系資料の検索時間を大幅に短縮し、グループ内での技術共有を促進しました[12]。

##### 2. トランスコスモスの社内ドキュメント参照システム

- 難しい問い合わせに対応するため、オペレーターが即座に情報を検索できるシステムを導入しました[11]。

##### 3. KDDI の生成 AI 活用

- コールセンターの応対メモを生成 AI で自動分類し、レポート作成を効率化しました[18]。

### 3.2.2 最適なトークスクリプトの推奨

#### 3.2.2.1 自動生成と改善の仕組み

トークスクリプトの自動生成と改善には、以下の仕組みが活用されています。

##### 1. 過去の問い合わせ履歴の分析

- 問い合わせ内容や応対履歴を基に、最適なトークスクリプトを生成します[15]。

##### 2. 顧客タイプ別の最適化

- 顧客をタイプ別に分類し、それぞれに最適なトークスクリプトを提供します[17]。

##### 3. 継続的な改善

- 問い合わせ内容の変化や製品情報の更新に応じて、トークスクリプトを継続的に改善します[15]。

### 3.2.2.2 導入事例

1. ギブリーの「トークスクリプト生成アシスタント」
  - 顧客タイプに応じたトークスクリプトを自動生成し、対応品質を向上させました[17]。
2. トランスコスモスの生成 AI 活用
  - トークスクリプトの自動生成により、管理者の業務負担を軽減しました[11]。
3. Zendesk の問い合わせ管理システム
  - 問い合わせ内容に基づいてトークスクリプトを生成し、対応時間を短縮しました[65]。

### 3.2.3 顧客とのやりとりの要約

#### 3.2.3.1 自動要約技術

顧客とのやりとりを要約する技術には、以下の特徴があります。

1. 音声認識とテキスト化
  - 通話内容をリアルタイムでテキスト化し、要約を生成します[16]。
2. 重要ポイントの抽出
  - 通話内容から重要なトピックやキーワードを抽出し、簡潔に要約します[16]。
3. CRM システムとの連携
  - 要約結果を CRM システムに自動登録し、対応履歴を効率的に管理します[16]。

#### 3.2.3.2 導入事例

1. モビルスの「MooA CommNavi」
  - 通話内容を自動的に要約し、後処理時間を大幅に短縮しました[16]。
2. KDDI の生成 AI 活用
  - 対応メモを生成 AI で自動要約し、レポート作成を効率化しました[18]。
3. 三井住友トラスト TA ソリューションの AI 活用
  - 対応履歴の自動要約により、年間 9,200 時間の労働時間を削減しました[19]。

(以下、3.3 以降の内容は次に続く)

## 4. 生成 AI 導入の成功要因と課題

## 4.1 成功要因

### 4.1.1 明確な目標設定

生成 AI を導入する際の成功要因の一つとして、明確な目標設定が挙げられます。目標が曖昧である場合、導入後の効果測定や改善の方向性が不明確になり、プロジェクト全体の成功率が低下する可能性があります。例えば、損害保険ジャパンでは、災害時の問い合わせ対応能力を大幅に向上させることを目標に掲げ、対話型 AI「COTOHA Voice DX Premium」を導入しました。この目標設定により、1時間あたり最大 3,000 件の保険金請求連絡を受け付ける体制を構築し、災害時の応答率 100%を実現しました[105][107][109]。

また、小林製薬の事例では、全社員が新製品のアイデアを創出する「全社員アイデア大会」において、生成 AI「kAlbot」を活用することで、社員一人ひとりのデジタルリテラシー向上と新製品開発の効率化を目標に掲げました。この明確な目標設定により、全社的な DX 推進が加速し、具体的な成果を上げています[126][127][128]。

さらに、ナノ・ユニバースでは、EC サイトでの顧客対応を効率化し、売上を向上させることを目標に AI チャットボット「OK SKY」を導入しました。この目標設定に基づき、24 時間 365 日の対応体制を構築し、購入率や購入単価の大幅な向上を実現しました[100][102][103]。

### 4.1.2 適切なツール選定

生成 AI 導入の成功には、適切なツール選定が不可欠です。選定時には、企業のニーズや業務プロセスに最適なツールを選ぶことが重要です。例えば、損害保険ジャパンは、災害時の大量の問い合わせに対応するため、NTT コミュニケーションズの「COTOHA Voice DX Premium」を採用しました。このツールは、クラウド上での大規模な問い合わせ対応を可能にし、災害時の事業継続計画（BCP）を強化するための最適な選択肢でした[105][107][109]。

また、小林製薬では、Azure OpenAI Service を活用して自社開発した「kAlbot」を導入しました。このツールは、Google Chat と連携することで、全従業員が慣れた環境で利用できるよう設計されており、社員のデジタルリテラシー向上と業務効率化を実現しました[126][127][128]。

ナノ・ユニバースでは、アパレル業界の知見を持つ株式会社空色が提供する「OK SKY」を選定しました。このツールは、AI と人間のハイブリッド接客を可能にし、顧客対応の質と効率を両立させるための最適な選択肢でした[100][102][103]。

### 4.1.3 継続的な改善

生成 AI の導入後も、継続的な改善が成功の鍵となります。AI は導入時点で完璧な状態ではなく、運用を通じて学習とチューニングを重ねることで、効果を最大化できます。例えば、ナノ・ユニバースでは、「OK SKY」の導入後も AI の学

習とデータチューニングを継続し、回答範囲の拡大と精度向上を図っています。この取り組みにより、チャットボット完結率が約 70%に達し、顧客満足度の向上に寄与しています[100][102][103]。

また、小林製薬では、「kAlbot」の運用を通じて、全社員が新製品のアイデア創出に活用するだけでなく、日常業務の効率化にも役立てています。さらに、システムの継続的なバージョンアップを計画しており、AI 活用の効果を最大化する取り組みを進めています[126][127][128]。

損害保険ジャパンでは、対話型 AI の運用を開始した後も、顧客からのフィードバックを収集し、システムの改善を続けています。これにより、災害時の応答率 100%を維持しつつ、さらなるサービス品質向上を目指しています[105][107][109]。

## 4.2 課題

### 4.2.1 解決率の向上

生成 AI 導入の課題の一つは、問い合わせ解決率の向上です。AI がすべての問い合わせに対応できるわけではなく、特に複雑な問題や予期しない質問に対しては、解決率が低下する可能性があります。例えば、金融業界の調査では、AI チャットボット利用者の「完全に解決した」割合が約 60%にとどまっており、さらなる改善が求められています[82]。

ナノ・ユニバースでは、チャットボット「OK SKY」の導入後も、AI が対応できない質問についてはスタッフが引き継ぐ仕組みを採用しています。このハイブリッドアプローチにより、解決率の向上を図っています[100][102][103]。

また、小林製薬では、「MOBI BOT」を導入し、FAQ データの一元化とチャットボットシナリオ管理更新の自動化を実現しました。この取り組みにより、自己解決率の向上が期待されています[137][138][140]。

### 4.2.2 複雑な問い合わせへの対応

生成 AI は、単純な問い合わせには効果的ですが、複雑な問題や専門的な知識を要する問い合わせには対応が難しい場合があります。例えば、損害保険ジャパンでは、災害時の大量の問い合わせに対応するために対話型 AI を導入しましたが、AI が対応できない場合には人間のオペレーターが対応する仕組みを併用しています[105][107][109]。

ナノ・ユニバースでは、AI が対応できない質問については、スタイリストが引き継ぐ仕組みを採用しています。このアプローチにより、顧客の購買意欲を見落とすことなく対応できるようになっています[100][102][103]。

また、小林製薬では、「MOBI BOT」を活用して、医薬品の服用に関する問い合わせなど、専門的な知識を要する質問に対応しています。この取り組みにより、顧客満足度 97%を達成しています[137][138][140]。

### 4.2.3 ユーザー体験の改善

生成 AI 導入のもう一つの課題は、ユーザー体験の改善です。AI が提供する回答が不正確であったり、ユーザーが期待するレベルに達していない場合、顧客満足度が低下する可能性があります。例えば、金融業界の調査では、AI チャットボット利用時にストレスを感じたことがある利用者が **82.0%**に上るという結果が報告されています[85]。

ナノ・ユニバースでは、チャットボット「OK SKY」のキャラクター設定や会話設計を通じて、機械的でない自然な体験を提供しています。この取り組みにより、顧客満足度の向上に成功しています[100][102][103]。

また、小林製薬では、「MOBI BOT」を活用して、顧客の自己解決ニーズに対応するだけでなく、FAQ データの一元化とシナリオ管理更新の自動化を実現しています。この取り組みにより、ユーザー体験の向上が期待されています[137][138][140]。

損害保険ジャパンでは、対話型 AI の運用を通じて、顧客からのフィードバックを収集し、システムの改善を続けています。この取り組みにより、災害時の応答率 **100%**を維持しつつ、さらなるサービス品質向上を目指しています[105][107][109]。

## 5. 結論

### 5.1 生成 AI の可能性と展望

生成 AI は、近年の技術革新の中でも特に注目される分野であり、その可能性は多岐にわたります。特に、顧客対応部署における生成 AI の活用は、業務効率化と顧客満足度向上の両面で大きな成果を上げており、今後さらにその適用範囲が広がることが期待されています。

#### 1. 業務効率化のさらなる進展

生成 AI は、単純な問い合わせ対応の自動化だけでなく、複雑な業務プロセスの効率化にも寄与しています。例えば、損害保険ジャパンが導入した対話型 AI 「COTOHA Voice DX Premium」は、1 時間あたり最大 **3,000** 件の保険金請求を受け付ける能力を持ち、災害時の大量の問い合わせにも対応可能な体制を構築しました[105][107]。このようなシステムは、従来の人手による対応では不可能だった規模の業務処理を可能にし、企業の業務効率を飛躍的に向上させています。

また、ナノ・ユニバースが導入した AI チャットボット「OK SKY」は、**24 時間 365 日**の対応を実現し、問い合わせ対応のスピードを向上させるとともに、顧客の購買行動を促進しました。具体的には、チャットボット経由の購入率が **15% ~20%**増加し、購入単価が約 **2 倍**に向上するなど、業務効率化と売上向上の両立を実現しています[100][102]。

#### 2. 顧客満足度の向上

生成 AI は、顧客満足度の向上にも大きく貢献しています。例えば、小林製薬が導入した「MOBI BOT」は、FAQ データの一元化とチャットボットシナリオ管理の自動化を実現し、顧客の自己解決率を向上させました。この結果、顧客満足度が 97%に達し、顧客対応の質が大幅に向上しました[137][138]。

さらに、損害保険ジャパンの対話型 AI は、災害時の大量の問い合わせに迅速に対応することで、顧客の不安を軽減し、信頼性を向上させています。これにより、顧客満足度の向上だけでなく、企業ブランドの強化にも寄与しています[105][109]。

### 3. 新たなビジネスモデルの創出

生成 AI は、既存の業務プロセスを効率化するだけでなく、新たなビジネスモデルの創出にもつながっています。例えば、小林製薬の「kAlbot」は、全社員が新製品のアイデアを創出するためのツールとして活用されており、従業員の創造性を引き出すとともに、企業全体のイノベーションを促進しています[126][128]。

また、ナノ・ユニバースの「OK SKY」は、AI と人間のハイブリッド接客を実現し、顧客とのコミュニケーションを深めることで、ライフタイムバリューの向上に寄与しています。このような取り組みは、生成 AI が単なる業務効率化ツールにとどまらず、企業の競争力を高める戦略的な資産となる可能性を示しています[100][102]。

### 4. 技術進化によるさらなる可能性

生成 AI の技術は日々進化しており、その可能性はますます広がっています。例えば、自然言語処理技術の向上により、より高度な対話や複雑な問い合わせへの対応が可能になりつつあります。また、音声認識技術や画像解析技術との統合により、マルチモーダルな顧客対応が実現されることが期待されています[107][108]。

さらに、生成 AI は、顧客の声（VoC）の分析やナレッジ管理の効率化にも活用されており、企業的意思決定プロセスを支援する重要なツールとしての役割を果たしています。例えば、KDDI は生成 AI を活用して顧客の声を自動で分類・分析し、レポートを自動生成するシステムを導入しました。このような取り組みは、企業が顧客のニーズをより深く理解し、迅速に対応するための基盤を提供しています[18][30]。

## 5.2 今後の取り組み

生成 AI の可能性を最大限に引き出すためには、技術の進化だけでなく、企業の戦略的な取り組みが不可欠です。以下では、今後の取り組みの方向性について詳しく述べます。

### 1. 技術の継続的な改善と適応

生成 AI の導入効果を最大化するためには、技術の継続的な改善と適応が必要です。例えば、AI モデルの精度向上やデー

タの質の向上、セキュリティ対策の強化などが挙げられます。損害保険ジャパンの事例では、対話型 AI の運用を通じて得られたデータを活用し、システムの精度を向上させる取り組みが進められています[105][107]。

また、小林製薬の「kAlbot」では、全社員が日常業務で利用する Google Chat を通じて、AI の活用範囲を広げるとともに、システムの継続的なバージョンアップを実施しています。このような取り組みは、生成 AI が企業全体の DX（デジタルトランスフォーメーション）を加速させるための重要な要素となっています[126][128]。

## 2. 人間と AI の協働の強化

生成 AI の効果を最大化するためには、人間と AI の協働を強化することが重要です。例えば、ナノ・ユニバースの「OK SKY」では、AI と人間のハイブリッド接客を実現し、顧客対応の質を向上させています。このような取り組みは、AI が人間の能力を補完し、より高度なサービスを提供するためのモデルケースとなっています[100][102]。

また、損害保険ジャパンの対話型 AI では、AI が一次対応を行い、必要に応じて人間のオペレーターに引き継ぐ仕組みが導入されています。このようなシステムは、AI と人間の役割分担を明確にし、効率的かつ効果的な顧客対応を実現しています[105][107]。

## 3. データ活用の高度化

生成 AI の効果を最大化するためには、データ活用の高度化が不可欠です。例えば、KDDI の事例では、生成 AI を活用して顧客の声を自動で分類・分析し、レポートを自動生成するシステムを導入しています。このような取り組みは、企業が顧客のニーズをより深く理解し、迅速に対応するための基盤を提供しています[18][30]。

また、小林製薬の「MOBI BOT」では、FAQ データの一元化とチャットボットシナリオ管理の自動化を実現し、顧客対応の効率化と質の向上を図っています。このようなデータ活用の取り組みは、生成 AI が企業の競争力を高めるための重要な要素となっています[137][138]。

## 4. 社会的課題への対応

生成 AI の活用は、企業の業務効率化や顧客満足度向上だけでなく、社会的課題の解決にも寄与する可能性があります。例えば、損害保険ジャパンの対話型 AI は、災害時の大量の問い合わせに迅速に対応することで、被災者の不安を軽減し、社会的な信頼を構築しています[105][109]。

また、小林製薬の「kAlbot」は、全社員が新製品のアイデアを創出するためのツールとして活用されており、従業員の創造性を引き出すとともに、企業全体のイノベーションを促進しています。このような取り組みは、生成 AI が社会全体の課題解決に貢献する可能性を示しています[126][128]。

## 5. 倫理的課題への対応

生成 AI の活用が進む中で、倫理的課題への対応も重要なテーマとなっています。例えば、AI が生成する回答の正確性や公平性、プライバシー保護などが挙げられます。これらの課題に対処するためには、技術的な対策だけでなく、企業の倫理観や社会的責任が求められます。

損害保険ジャパンの事例では、厳格なセキュリティ基準のもとで対話型 AI を運用し、顧客情報の保護とシステムの信頼性を確保しています[105][107]。また、小林製薬の「kAlbot」では、全社員が安心して利用できる環境を整備し、AI の活用を促進しています[126][128]。

## 6. グローバル展開と多言語対応

生成 AI の活用は、グローバル展開や多言語対応にも寄与する可能性があります。例えば、ナノ・ユニバースの「OK SKY」では、AI が顧客の購買行動を分析し、個々のニーズに応じた提案を行うことで、国際的な顧客対応を強化しています[100][102]。

また、損害保険ジャパンの対話型 AI では、将来的に多言語対応を視野に入れたシステムの拡張が計画されています。このような取り組みは、生成 AI が国際的なビジネス環境での競争力を高めるための重要な要素となっています[105][107]。

- [1. 生成 AI 導入で成功したコールセンターの 6 の事例紹介](#)
- [2. より良い顧客体験を！ジョナサンが AI 接客で目指す未来](#)
- [3. 導入企業 5 社に聞きました！「チャットボット成功体験集 ...](#)
- [4. 【セミナーレポート】最新のコンタクトセンター事例から見え ...](#)
- [5. 生成 AI をカスタマーサポートで活用する方法！企業の導入事例 ...](#)
- [6. チャットボットの導入事例 19 選！人事・営業・CS での活用 ...](#)
- [7. コールセンターでの生成 AI 活用例をご紹介！文字起こしの ...](#)
- [8. ONES Wiki | 生成 AI 『Copilot』機能 - システムコンシェルジュ](#)
- [9. AI エージェントで実現する業務効率化とイノベーション](#)
- [10. ナレッジマネジメントはどう進める？4 つの手法と詳しい手順 ...](#)
- [11. 【7 つの事例】コールセンターの AI 活用 | 導入すべき企業とは](#)
- [12. ナレッジマネジメントツール「saguroot」に生成 AI を組み合わせ](#)
- [13. 2024 年 4 月号 <特集 - コールセンタージャパン・ドットコム](#)
- [14. 【事例有り】生成 AI による通話内容の自動要約の実力は ...](#)
- [15. 生成 AI でトークスクリプトが作成できる！自動生成 ... - WEEL](#)
- [16. オペレーターの対応効率を飛躍的に向上する、「生成 AI 型 ...](#)
- [17. セールスマまでをカバー！AI を活用したトークスクリプト生成技術](#)
- [18. KDDI 株式会社様の生成 AI を活用した「お客様の声」の分析 ...](#)

19. [【7つの事例】コールセンターのAI活用 | 導入すべき企業とは](#)
20. [【導入事例つき】コールセンターでのAI（人工知能）活用方法](#)
21. [ACW（平均後処理時間）とは？コールセンター重要指標の...](#)
22. [コンタクトセンターの課題を解決！AI搭載型CRMの活用方法...](#)
23. [ChatGPTで業務効率が3倍になる具体的手法&活用法 | 西堀優作](#)
24. [AIコールセンターガイド。活用事例や導入手順を解説 - NICE](#)
25. [VoCを活用してコールセンター運営を革新する方法](#)
26. [コールセンターのVOCで得られる顧客インサイト](#)
27. [今更聞けない、「VOC分析」をまるごと実現するテキスト...](#)
28. [顧客の声の宝庫であるコールセンターで生成AIを活用した最新...](#)
29. [テキストマイニングで変わるコールセンターのデータ活用](#)
30. [AIによるVOC収集・分析とは？AIを活用するからこそ... - Cotra](#)
31. [Voice of Customer（VoC）とは？収集方法やマーケティング...](#)
32. [VOC分析で期待できる4つの効果 | 基礎から分析手順まで網羅...](#)
33. [VOC分析とは？メリットや方法、導入の流れ - Alsmiley](#)
34. [【年間ランキング】ナレッジマネジメントツール34選！価格や...](#)
35. [【2024年最新版】FAQ自動生成ツールを徹底比較！導入の...](#)
36. [生成AIを活用したFAQ自動生成とは - オージス総研](#)
37. [PKSHA AI ヘルプデスク | Teams × 生成AIで社内問合せを自動化](#)
38. [【2025年最注目】AIエージェントの導入でコールセンターは...](#)
39. [exabase 生成aiを活用する方法 - BuzzAIMedia](#)
40. [ChatGPTでナレッジマネジメントを遂行するには？おすすめの...](#)
41. [社内向けチャットボットおすすめ12選。特徴や利用例は？](#)
42. [FAQナレッジシステムならFastAnswer | コンタクトセンター...](#)
43. [社内ナレッジを有効活用するためのまとめ方と注意点 - OfficeBot](#)
44. [ナレッジ共有ツール15選。タイプ別の選び方や4つの活用策](#)
45. [FAQナレッジシステムならFastAnswer | コンタクトセンター...](#)
46. [チーム内の知見を一元化・IT化を実現するナレッジ...](#)
47. [【2025年版】文書管理で実現するナレッジマネジメント...](#)
48. [FAQナレッジシステムならFastAnswer | コンタクトセンター...](#)
49. [社内資料をまるごと活用！デコールFAQ Makerで実現する業務...](#)
50. [AIヘルプデスクおすすめ8選。メリットや利用シーンも紹介](#)

51. [FAQの生成および評価メンテナンスを自動化「VextChecker ...](#)
52. [社内向けチャットボットおすすめ 12 選。特徴や利用例は？](#)
53. [【2025年】ナレッジマネジメントツールおすすめ 16 選を比較 ...](#)
54. [作成したマニュアルの整理方法や運用時のポイントを徹底解説](#)
55. [効果的なカタログ管理のポイントとは？ - TOPPAN BiZ](#)
56. [マニュアルが増えたら、どう整理すればいい？ - Teachme Biz](#)
57. [カタログの原稿整理とは？作業時間を凝縮する秘訣もご紹介](#)
58. [How To Organize Catalog Data](#)
59. [カタログ制作のポイントを徹底解説！作業の流れと注意点を ...](#)
60. [カタログの管理が簡単、効果的 - メクリブ](#)
61. [AI 電話自動応答サービス 14 選！活用例や比較ポイントを紹介](#)
62. [生成 AI で顧客対応を自動化：企業の成功事例と導入後の効果を ...](#)
63. [問い合わせ対応を AI で自動化する方法 | メリットや選び方](#)
64. [AI で自動化するコールセンターシステム 10 選。機能ごとに紹介](#)
65. [チャットボットおすすめ 16 ツール！タイプ・選び方を紹介](#)
66. [AI で CRM を自動化！成功事例から学ぶ、顧客満足度と売上を ...](#)
67. [CTBASE/Intelligent Router - NTT テクノクロス](#)
68. [業務効率化・顧客満足度を向上させる生成 AI 機能 ... - FastSeries](#)
69. [24 時間 365 日顧客に応える AI チャットボット「ChatAlde」](#)
70. [AI 電話自動応答サービス 14 選！活用例や比較ポイントを紹介](#)
71. [社内外からの問い合わせ対応を自動化する方法とは？](#)
72. [チャットボットで業務効率化 - 24 時間問い合わせ対応可能に](#)
73. [問い合わせ管理ツールのおすすめ 13 選！無料や低 ... - ディグロス](#)
74. [【CS の強い味方】顧客対応を迅速にする AI チャットボットと ...](#)
75. [自動音声と AI で顧客対応を効率化！「電話自動受付」の提供を ...](#)
76. [チャットボット導入のメリットとデメリットとは？生成 AI 時代 ...](#)
77. [生成 AI でカスタマーサポートを効率化！企業事例や導入 ...](#)
78. [生成 AI で顧客対応を自動化：企業の成功事例と導入後の効果を ...](#)
79. [カスタマーサービスに AI を導入する効果と導入事例](#)
80. [業界別に見る AI 効率化事例 - TocaLot](#)
81. [生成型要約の活用法 | 業務効率化とリード獲得の具体例](#)
82. [チャットボット導入で顧客満足度 90%に！チャットプラスが ...](#)

83. [成功している EC サイトのチャットボット導入事例 8 選](#)
84. [AI チャットボット導入で業務効率化と顧客満足度向上を実現 ...](#)
85. [チャットボットの満足度を独自調査し、改善する「sindan ...](#)
86. [【チャットボット導入実態調査レポート 2022】利用企業担当 ...](#)
87. [2023 年カスタマーセンターサポート満足度調査<金融業界編](#)
88. [チャットボット導入後は何が変わる？ 成功事例 7 選から学ぼう](#)
89. [【チャットボット導入実態調査レポート 2022】利用企業担当 ...](#)
90. [BEST Chatbot Statistics for 2025 – Master of Code Global](#)
91. [チャットボット導入で顧客満足度 90%に！ チャットプラスが ...](#)
92. [イオン保険サービス株式会社様 | 導入事例](#)
93. [ダイエー／社内問い合わせ用チャットボット「AI さくらさん ...](#)
94. [イオンアイビス株式会社 | AI さくらさん導入事例](#)
95. [社内・社外向け FAQ チャットボット「AI-FAQ ボット」 | 株式 ...](#)
96. [【Google Cloud】生成 AI 活用事例集 – note](#)
97. [イオンリテール、AI 活用ワークスケジュール作成システム導入 ...](#)
98. [「チャットボット導入のメリットと課題、そして進化する ...](#)
99. [空色の WEB 接客ソリューション「OK SKY」が TSI ... – WhatYa](#)
100. [空色「チャットボット」に成果、AI と人力併用で売り上げ増](#)
101. [サイト離脱を防止し CV 率を改善する注目の Web 接客ツール特選](#)
102. [EC サイトに抜け落ちた「接客」が空色にはあった](#)
103. [ナノ・ユニバース、AI 搭載のチャットボットによる顧客対応を ...](#)
104. [株式会社空色は、株式会社ナノ・ユニバースと AI を活用した ...](#)
105. [コールセンターに NTT Com の対話型 AI を導入 世界最大級の](#)
106. [世界最大級・日本初】損害保険ジャパン、コールセンターに NTT ...](#)
107. [損害保険ジャパン、コールセンターに対話型 AI を導入](#)
108. [導入事例 損害保険ジャパン株式会社 – NTT コミュニケーションズ](#)
109. [損害保険ジャパン、対話型 AI でコールセンター受電能力を世界最大 ...](#)
110. [損害保険ジャパンのデジタル化戦略：常に応答率 100%を実現する ...](#)
111. [【世界最大級・日本初】損害保険ジャパン、コールセンターに NTT ...](#)
112. [損害保険ジャパン、対話型 AI でコールセンター受電能力を世界最大 ...](#)
113. [【世界最大級・日本初】損害保険ジャパン、コールセンターに NTT ...](#)
114. [損害保険ジャパン、コールセンターに対話型 AI を導入](#)

115. [内製化を追求する損保ジャパンが生成 AI「Gemini」を選んだ ...](#)
116. [コールセンターに NTT Com の対話型 AI を導入 世界最大級の](#)
117. [損保ジャパンのコールセンターに対話型 AI を導入 - TOMORUBA](#)
118. [損保ジャパン、コールセンターを DX 対話要約も AI で](#)
119. [損保ジャパンのデジタル化戦略：常に応答率 100%を実現する ...](#)
120. [コールセンターの体制強化を目指し NTT Com の対話型 AI を導入](#)
121. [損害保険ジャパン、コールセンターに対話型 AI を導入](#)
122. [損保ジャパンの AI 導入成功事例：業務効率化と未来への鍵 - note](#)
123. [損害保険ジャパン株式会社 | TASUKI | 導入事例 | 金融 | 法人向け](#)
124. [業界初、対話型 AI による災害時の保険受付（電話受付）の ...](#)
125. [損保、対話 AI で効率化 東京海上 - 日本経済新聞](#)
126. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ](#)
127. [小林製薬、国内全従業員向けに社内 AI チャットボットを導入 新 ...](#)
128. [小林製薬、ChatGPT 活用の社内 AI チャットボット「kAlbot」の ...](#)
129. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
130. [小林製薬、国内全従業員が ChatGPT 活用へ「全社員アイデア ...](#)
131. [小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)
132. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
133. [小林製薬、チャットボット「MOBI BOT」を導入 - ZDNET Japan](#)
134. [DX 推進を加速 - 全社員が AI チャットボット「kAlbot」を活用開始](#)
135. [モビルスのチャットボット「MOBI BOT」、小林製薬「お客様 ...](#)
136. [小林製薬、全従業員を対象に社内 AI チャットボット「kAlbot ...](#)
137. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
138. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
139. [命の母 AI お悩み相談 - 小林製薬](#)
140. [【PROJECT STORY / 01】 アイデアから製品が み出されるまで](#)
141. [DX 推進を加速 - 全社員が AI チャットボット「kAlbot」を活用開始](#)
142. [小林製薬、ChatGPT 活用の社内 AI チャットボット「kAlbot」の ...](#)
143. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
144. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
145. [カスタマーサービスに AI を導入する効果と導入事例](#)
146. [小林製薬、自社 FAQ サイトへのチャットボット導入で自己解決 ...](#)

147. [小林製薬、お客様相談室にチャットボット「MOBI BOT」を導入](#)
148. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
149. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
150. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ](#)
151. [小林製薬、全従業員を対象に社内 AI チャットボット「kAlbot ...](#)
152. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
153. [小林製薬、「あったらいいな」の発掘に生成 AI も活用 全社員 ...](#)
154. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ](#)
155. [小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を ...](#)
156. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ](#)
157. [チャットボットで顧客サポート拡充に成功した事例 – リコーの AI](#)
158. [生成 AI を活用した、「全社員アイデア大会」を開催しました！](#)
159. [生成 AI で顧客対応を自動化：企業の成功事例と導入後の効果を ...](#)
160. [DX 推進を加速 – 全社員が AI チャットボット「kAlbot」を活用開始](#)
161. [チャットボットで顧客サポート拡充に成功した事例 – リコーの AI](#)
162. [小林製薬 全従業員が生成 A I 活用へ A I チャットボット ...](#)
163. [生成 AI を活用した、「全社員アイデア大会」を開催しました！](#)
164. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
165. [小林製薬、国内全従業員が ChatGPT 活用へ「全社員アイデア ...](#)
166. [プロンプトに加えるだけで創造性が高まる思考法おすすめ 10 選](#)
167. [小林製薬、ChatGPT 活用の社内 AI チャットボット「kAlbot」の ...](#)
168. [今さら聞けない、ChatGPT を使った企画やアイデア出しの方法](#)
169. [DX 推進を加速 – 全社員が AI チャットボット「kAlbot」を活用開始](#)
170. [【PROJECT STORY / 01】 アイデアから製品がみ出されるまで](#)
171. [小林製薬 全従業員が生成 A I 活用へ A I チャットボット ...](#)
172. [小林製薬、ChatGPT 活用の社内 AI チャットボット「kAlbot」の ...](#)
173. [小林製薬、「あったらいいな」の発掘に生成 AI も活用 全社員 ...](#)
174. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ～「全社員アイデア ...](#)
175. [小林製薬 国内全従業員が ChatGPT 活用へ](#)