

株式会社 池下設計

株式会社 池下設計

株式会社 池下設計

業種：建築サービス業

従業員数：712名（内、正社員数543名）
（2022年4月1日時点）課題：総務部門への定型的な問い合わせ
が多く発生していた。

mitocoアシスタントを活用し、
業務の効率化とナレッジの一元管理化の実現へ。
継続的に検証を繰り返すことで、
理想的なBotに育てていきたい



組織内の問い合わせ対応を自動化するチャットボット機能を持つ「mitocoアシスタント」。登録されたQ&Aを単語単位で人工知能が理解し、最速かつ最適な回答を導き出す。問い合わせ対応を自動化することで担当部署の業務効率化を促進するとともに、問い合わせ内容を分析することで、業務自体の見直しや改善につなげることもできる。

株式会社 池下設計では2022年7月にmitocoアシスタントを契約し、2022年10月にユーザーリリースを実施。mitocoアシスタントを導入したことによる成果や今後の活用方法について、代表取締役社長 池下氏、経営管理室 契約マネージャー 小松氏、DX室 室長 三木氏、総務部 総務1課 課長 今泉氏に話を伺った。

基礎的な問い合わせへの対応に時間が取られてしまっていた

— 会社の概要を教えてください。

池下：弊社は1973年に創業し、お客様に建築施工図に特化した生産設計技術・ノウハウを提供しており、来年で創業50周年を迎えます。最新の3D CADやBIMによる3Dモデリングを積極的に活用しており、長崎県庁舎行政棟やなんばスカイオ、福島赤十字病院、八王子市立第五中学校など、さまざまな施設の生産設計に携わってきました。

弊社は全国のさまざまな現場に設計・施工図の専門知識を持ったスタッフを派遣し、支店・事務所は

使用サービス

mitoco

札幌から福岡まで全国十数拠点を持っています。社員約700名のうち約540名が建設現場や建設会社のプロジェクト室に常駐で勤務するスペシャリストです。

— mitocoアシスタントを導入される前の御社における課題をお聞かせください。

池下：先ほどもお伝えしたように、弊社には全国に拠点があり、基本にお客様先へ常駐する社員がほとんどです。そのため、関連資料の保存場所や問い合わせ先などが現場に周知徹底ができておらず、基礎的な問い合わせが多く発生している状況です。

また総務部門に対して、社内手続き等の定型的な問い合わせが電話・メールで日々多く発生しており、総務部門の担当者が本来の業務や業務改善に向けた取り組みに割く時間が少なくなっているという課題がありました。

小松：情報はたくさんあるのですが、QAの回答が色んなところに散らばってしまっており、どの回答が最新のものなのかがわからない状態になってしまっていました。その情報を一元管理することで、情報を整理し、正しい回答を準備したいと考えました。

社員からの問い合わせ内容が可視化できるので、現場の疑問や課題をすぐに認識できる

— mitocoアシスタントを採用するに至った経緯を教えてください。

池下：mitocoアシスタントを使うようになったきっかけは、テラスカイさんにmitoco既存ユーザーの1社としてmitocoアシスタントのパイロット利用を打診されたことです。実験的にmitocoアシスタントを



株式会社 池下設計
経営管理室 契約マネージャー

小松 信之 氏



株式会社 池下設計
代表取締役社長

池下 潤 氏

使っていくなかで、さまざまな活用方法があることに気づき、mitocoアシスタントの採用を決定しました。

三木：mitocoアシスタントは、弊社の社員が毎日使用するmitoco・Salesforceの画面から問い合わせができるという点で、非常に使い勝手が良いと感じました。またBot相手に気軽に質問ができるので、これまで社員が飲み込んでいた小さな疑問も解消できるのではないかと期待しましたね。さらにmitocoアシスタントはQA表をExcelで運用するため、IT知識のない部門でも運用・メンテナンスが簡単であり、そのような点もmitocoアシスタントを採用した理由の一つです。

— mitocoアシスタントは日本語の特殊性を理解した国産AIエンジンを搭載しています。
導入によりどのような効果がありましたか？
実際に使用した感想を教えてください。

小松：社員が関心を持つキーワードや質問の傾向などがすぐにつかめる点はすでに良い効果として出てきています。導入したばかりで明確な効果というのはまだまだ見えていないので、少なくとも1年間はじっくり検証していく必要があると思っています。ただ、そうして蓄積した結果をBotに入れて、さらに成長させていけばいいんだという道筋は見えてきていると実感しています。

三木：QAサイトと違って、答えが見つけれなかったということを追跡できる点もmitocoアシスタントの良い部分だと感じています。また、問い合わせ内容が可視化されるので、現場がどういった疑問や課題を抱えているか確認することができ、社員の働きやすい環境を整えるためのデータが蓄積できる点もメリットの一つです。

今泉：運用を始めてから現在までに479件の問い合わせがきており、そのうちきちんと回答ができたのが89%という結果が出ています。今後チューニングすることによって、さらに正答率が向上することに期待します。ダッシュボードからはワードクラウドを見ることができ、ユー

ザーがどのような質問をしてきているのかということがパッと視覚的にわかるような仕様になっているのでとても使い勝手が良いですね。

mitocoアシスタントで効率化できた時間を生かし、業務のクオリティを上げていきたい

— 今後mitocoやmitocoアシスタントをどのように活用していきたいとお考えか、方向性やイメージをお聞かせください。

池下：弊社には「総務Bot」と「技術Bot」の2種類のBotを展開しています。「総務Bot」は総務に対する問い合わせに対応するもので、すでに運用を開始しており、少しずつQAを増やしていった状況です。これから本格的に運用を始める「技術Bot」は、現場社員によってmitocoトークに投稿された内容をQAの形に変換して作成する予定となっています。現場にいる多くの社員のナレッジやノウハウを集約することで、一種のマニュアルのようなものを作ることを構想しています。



株式会社 池下設計
DX室 室長

三木 貴行 氏

小松：今後は新卒社員に入社して困ったこと・分からない業務などを自分で調べてQAを作成してもらうことを考えています。毎年同じような悩みが発生するのでしょうか、これを繰り返していくことで今後新たに入社する社員の不安を解消し、社員の定着率の向上に繋がるのではないかと期待しています。

今泉：mitocoアシスタントが導入される前から、質問に回答してくれるBotのようなものがあれば便利だねという話は出ていました。mitocoアシスタントはこれから本格的に運用していくことになると思いますが、とにかくQAを積み上げることが最優先事項ですね。mitocoアシスタントで業務が効率化と思うので、その空いた時間を活用して本来の業務のクオリティを上げていきたいと考えています。

— mitocoアシスタントやテラスカイにさらに期待すること、ご要望があればお聞かせください。

三木：お客様先に常駐している社員はモバイルを利用することが多く、モバイルでもmitocoアシスタントを利用したいという要望があります。テラスカイさんにお伝えしたところ、標準機能として提供いただけることになりました。mitocoもmitocoアシスタントも引き続き、定期バージョンアップでユーザーが必要とする機能を提供いただけるように期待しています。

小松：商談や取引先などの情報など、SalesforceのSalesCloudからもデータを取得して回答できるようになったらいいなと思います。今月受注予定の商談一覧とか今期の受注予定金額とかをBotが回答できるようになったらとても便利です。

池下：将来的にはmitocoの機能をもっと向上させて、社内のすべての情報を一元管理できるようになることを期待しています。mitocoですべての情報を一元管理できれば、mitocoアシスタントとの連携もよりうまくいくのではないかと考えています。mitocoのよりいっそうの機能向上に期待します。



株式会社 池下設計
総務部 総務1課 課長

今泉 雅子 氏