



株式会社 イー・ロジット

事業概要: ECコンサルティング・フルフィルメント事業、研修・教育サービス事業

従業員数: 1,004名(2023年9月1日現在)

課題: 社内ポータルサイトとFAQでは、高いレベルでの業務効率化が実現できていなかった

URL: <https://ec-bpo.e-logit.com/>

所在地: 東京都千代田区

株式会社 イー・ロジット

検索時間を6分の1に削減し、 業務効率の大幅な向上を実現。 ChatGPTとmitocoアシスタントの活用で 社内問い合わせボットを構築



左から、HR部 キャリアサポート課 課長 水越実優氏、HR部 キャリアサポート課 立元柚羽氏、HR部 部長 森俊介氏

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。株式会社イー・ロジットでは2023年11月よりmitocoアシスタントを利用開始した。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、HR部 キャリアサポート課 課長 水越氏、HR部 キャリアサポート課 立元氏に話を伺った。

従業員からの問い合わせが多く、通常業務に支障が出ていた

— 貴社の事業概要について教えてください。

水越: 弊社はBPO事業者として、ECサイトを立ち上げて全国に商品を販売していきたいと考えているクライアント企業様の大切な商品を、当社フルフィルメントセンターでお預かりしております。そして、最適化された倉庫管理下で業務を行い、エンドユーザー様のもとへ商品を発送いたします。

使用サービス

mitocoアシスタント



株式会社 イー・ロジック
HR部 キャリアサポート課 課長

水越 実優氏

また、ECビジネスを成功させる伴走者として、物流支援だけにとどまらず、EC事業を発展させたいと考えているクライアント企業様に対して、マーケティング支援やシステム支援といったコンサルティングも行っております。

——現在の業務上の役割を教えてください。

水越：私はHR部キャリアサポート課で課長を務めており、従業員の生産性向上のための施策を打ったり、人事制度や評価制度を作ったりしております。実はまだ入社して1年しか経っておらず、人事を担当するのは今回が初めてです。前職は教育業界で新規プロジェクトの立ち上げなどに従事していました。

立元：新卒でイー・ロジックに入社し、3年目の現在はHR部キャリアサポート課に所属しています。水越とともに従業員が働きやすい環境を作るために、さまざまな業務を行っています。

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

水越：人事規程や労務に関する従業員からの問い合わせが多く、通常の業務に支障が出ていました。対面で質問されることも多いですが、電

話やメールなども多く、常に従業員の対応に追われているような状況でした。

——そのような状況をどのように打破しようとしたのでしょうか？

水越：最初にGoogleのツールを活用し、HRポータルページを作成しました。私はシステム構築の経験はありませんでしたが、立元と一緒に手探りでHRポータルページの立ち上げを行いました。HRポータルページを作成し、従業員が自分たちで調べられるような体制を作ったのですが、それだけでは不十分だと判断し、FAQも同時に作ることにしました。自分たちでFAQを一から作るのは限界があったので、質問がある従業員からGoogleフォームを経由してHR部に問い合わせてもらい流れを作り上げました。従業員から送られてきた質問を蓄積していき、独自のFAQを作り上げていきました。

既存のFAQが一切無駄にならず、
そのまま流し込むことができるのは魅力的だった

——なぜ、AIチャットボットの導入を検討し始めたのですか？

水越：FAQの作成がひと段落したのですが、現状のFAQのままではさらなる生産性の向上が実現できないと思うようになりました。ポータルを作り、FAQを充実させても問い合わせが減らないのです。ちょうどそのようなタイミングでChatGPTが話題になり、「こんな便利なものが世の中にあるのか」と衝撃を受けたことを覚えています。その瞬間に、目指すべきはポータルではなくGoogle型、検索型なのではないかと思うようになり、AIチャットボットの導入を検討するようになったのです。

——数あるAIチャットボットの中で、
なぜmitocoアシスタントを検討したのですか？

水越：初めてAIチャットボットの検討をしたのが約1年前なのですが、最初は他社のAIチャットボットを試そうとしていました。そのAIチャットボットはCSVで入れ込む作業が必要だったのですが、膨大な量の規定をすべて文字化していく作業が大変だったこと、そして費用面でもあまり満足できなかったため、導入には至りませんでした。その

ような状況で、弊社のCIOからmitocoアシスタントを紹介してもらったのです。

mitocoアシスタントはChatGPTと連携しており、規定をそのまま流し込むことができるという話を聞いて大きな魅力を感じました。また、作成していたFAQもまったく無駄にならずにすべて活かすことができることを知り、mitocoアシスタントの導入を本格的に検討し始めました。

—— mitocoアシスタントの導入を決めた理由を教えてください。

水越： 弊社は規定の改訂が非常に多く、その度にAIチャットボットのメンテナンスを行うのは難しいと考えていたのですが、mitocoアシスタントならデータを流し込むだけでいいので、我々の手間が少なく済むというのは導入を決めた大きな理由でした。

また、ChatGPTに規定を読み込ませてたくさんのFAQを自動的に生成させることができるという点も良かったですし、常に問い合わせの分析を出してくれる点も魅力的でした。相手が望む回答ができなかった場合でも正直に回答できなかったデータとして出てくるので、そこで手直しをすると精度がどんどん上がっていくのも良かったですね。



株式会社 イー・ロジット
HR部 キャリアサポート課

立元 柚羽 氏

—— その他に、mitocoアシスタントに決めた理由がありましたか？

水越： 私が入社した当時は、さまざまな会社のシステムが入り混じっており、かなりシステムの使い勝手は悪い状況でした。将来的にはすべてのシステムを統一したいと考えており、mitocoアシスタントを使うことでmitocoシリーズの良さを従業員に知ってもらい、将来的にはmitocoシリーズに統合していこうと考えたのも導入を決めた理由の一つです。

現在、弊社では「mitoco」「mitoco経費」「mitoco X」「クラウドサイン for Salesforce」を使っており、「mitoco会計」も検討を開始しているところです。

リサーチ時間が6分の1に短縮。
顧客満足度向上のための業務に
時間をかけられるようになった。

—— mitocoアシスタントを導入したことによって、
どのような効果がありましたか？

立元： mitocoアシスタントでは、FAQでは知ることができなかった「従業員が何を調べているのか」がすぐに分析できるので、その点は非常に役に立っていると感じています。実際の声が拾えるというのはすごく大きいと思いますね。

水越： 従業員が社内規定をリサーチする時間は大幅に短縮できています。今までは社内のHRポータルページにログインし、調べたい項目をクリックし、そこから見つけたい情報にアクセスし、さらに深く入って調べる必要があり、自分が欲しい情報に辿り着くまでに最低でも4クリックは必要でした。しかし、mitocoアシスタントでは調べたい内容を自然文で入力すれば、すぐに知りたい情報にアクセスできるので、作業効率は大幅に上がっています。体感としては今まで調べるのに1分程度かかっていたものが、約10秒で調べられるようになりました。従業員が知りたい情報にすぐにアクセスできるようになったことで、クライアント満足度向上のための業務に時間を創出できるようになりました。

— mitocoアシスタントを導入する際に
苦労したことはありますか？

水越：昨年の11月に導入したのですが、正社員240名のうちの160名はすでにmitocoアシスタントを実際に使っています。倉庫での作業がメインの従業員はあまり使っていないという状況ではあるのですが、社内への浸透も非常に早かったですね。

— mitocoアシスタントの役立っている
機能がありましたらお聞かせください。

立元：導入したばかりの頃にCSVがうまく流し込めないというトラブルが発生したことがあったのですが、mitocoアシスタントのサポートデスクに連絡したところ、本当にスピーディに対応してくれました。分析について聞きたい時も親身になって相談に乗ってくれますし、専門用語などを使わずにシステム初心者にもわかりやすいように説明してくださるのでとても助かっています。

普通のシステムであれば、コールセンターに全然繋がらないということもあると思うのですが、そのようなことは一切ないですね。また、我々が相談しやすいように、普段使っているコミュニケーションツールに合わせて質問窓口を作ってくれたのは本当にありがたかったです。

— mitocoアシスタントを実際に利用している従業員は
どのくらいいるのですか？

水越：mitocoアシスタントで役に立っている機能は、回答がわからない場合でもヒントとなるキーワードをいくつか提示してくれる点です。従業員が難しいキーワードで検索しても、「答えはここにあるかもしれません」という形でヒントのキーワードを出してくれます。「わかりません」、「答えられません」という回答をするのではなく、諦めずに回答を出してくれるのでよく助かっています。

将来的にはmitocoアシスタントを
システムや営業とも連携させていきたい

— 今後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。

水越：現在は従業員が知りたい社内ルールを教えることに限定しているのですが、今後はシステムや営業との連携を図り、さらにこのmitocoアシスタントを強化していきたいと考えています。弊社はシステムを自社で開発しているのですが、半年後にはシステムに関する質問にも回答できるようにしていきたいですね。現在、システム課と具体的な話を進めて準備を進めているところです。

— mitocoアシスタント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。

水越：生成AIへの期待は大きいですね。弊社の知識を持っている生成AIを育てていき、必要な資料などを自動的にパッと作れるような機能が実装されると嬉しいです。社内規定のみならず、一般的な質問にも回答してくれるようになるのとより便利になると感じています。

さらに社内でmitocoアシスタントの活用の幅を広げ、膨大なデータから従業員がつまずきやすいポイントを教えてくれるような、いわば弊社のコンサルタントのように働く存在になってくれることを期待しています。

— 最後に導入を検討している方にメッセージをお願いします。

水越：我々もさまざまなことを試した結果として、AIチャットボットであるmitocoアシスタントに辿り着きました。FAQを作っていた我々からすると、今まで作ってきたものをそのまま使えるというのは驚異的なことだと感じています。AIチャットボットを活用したいと考えている方は、ぜひ前向きに検討していただければと思います。