

AIチャットボット導入で 受注拡大に向けて営業力を強化

株式会社桧家ホールディングス様

「働き方改革」を推進している株式会社桧家ホールディングス様。
先進技術にも積極的な社風で、営業活動効率化に向けてAIの活用を
開始。応酬話法や商材知識に関する質問に自動で回答するAIチャ
ットボットを導入し、営業力強化に取り組まれています。

「働き方改革」への取り組みでAIチャットボットを導入

桧家ホールディングス様は、「最高品質と最低価格で社会に貢献」を経営理念とし、
平成元年に注文住宅会社として創業。30年近く経つ現在も先進技術を積極的に取り入
れて成長を続けており、持続的な成長に向けた「働き方改革」の一環として、AIチャ
ットボットを活用した営業活動効率化への取り組みを開始しました。

同社 グループ管理部 システム課 課長の萩原 紀和氏は、今回のAIチャットボット導入
について以下のように話します。
「AIを活用した働き方改革への取り組みとして、最もスピーディーに運用を開始し、
効果を確認ができるものとして、今回のAIチャットボット導入を決めました。」

IBM Watson × LINE WORKS エクサのSI拡張力が選定の決め手

桧家ホールディングス様はAIチャットボットを導入
するにあたって、AIエンジンはグローバルで実績の
あるIBM Watson、ユーザーインターフェースは既
に社内でコミュニケーション基盤として確立してい
るLINE WORKS（ビジネス版LINE）が使えることを
条件に検討されていました。
更に、将来的な拡張も視野にあり、SIでのカスタ
マイズができることが求められていました。

「EXA AI SmartQA」は、これらの条件にマッチす
るサービスとして選定いただきました。



株式会社桧家ホールディングス様
住まいと暮らしのワンストップソリューションカン
パニーとして注文住宅事業をはじめ断熱材事業、不
動産事業、介護事業など幅広く事業を展開。

本社：東京都千代田区丸の内1-8-3
丸の内トラストタワー本館7階
URL：<http://www.hinokiya-holdings.jp>



IBM Watsonを活用したチャットボットQ&Aサービス
チャットツールと連携させることで、手軽にAIチャットボットを提供できます。
http://www.exa-corp.co.jp/solutions/ai/Smart_QA.html

応酬話法マニュアルをQ&A化し、 「ひのくまコンシェルジュ」を開始

検査ホールディングス様では、コンサルティング企業と共に1年以上掛けて作り上げた応酬話法マニュアルがありました。マニュアルにはとても役に立つ内容が掲載されているのですが、1から10まで読まないで調べたい内容が探し出しにくい構成となっており、活用度は高くありませんでした。

応酬話法マニュアルを分解してQ&A形式に変換したものを中心に約1,400のデータでAIチャットボット「ひのくまコンシェルジュ」の運用を開始しました。

応酬話法の他には、建築用語、契約時に必要な法律関連の情報をQ&Aとして入れています。

機械が相手だから いつでも・何度でも・気兼ねなく聞ける

毎日のようにAIチャットボット「ひのくまコンシェルジュ」を活用している同社新・川崎展示場ハウジングアドバイザー田中千晶氏は次のように話します。

「いつも携帯しているタブレットで手軽に使えるのでとても便利です。通勤電車内でも、ふとした瞬間に思いついた疑問をぶつたりもしています。今までは分からないことはまとめておいて、先輩の都合が良いときにまとめて聞いていましたが、展示場では土日が繁忙期で自分がお客様接客をしているときは先輩も他のお客様対応で聞くチャンスがなかなかありません。その日のうちに解決できないこともしばしばありました。今ではお客様対応中にわからなかったことを、次のお客様対応までの間にAIチャットボットを使って解決できるようになったので、次のお客様対応時に同じ点でつまづくことは無くなりました。機械が相手なので、過去に聞いた事も躊躇なく聞けるし、自分のタイミングで聞けるので自主学習も進みます。」



グループ管理部
システム課長
萩原 紀和氏



グループ管理部
システム課
大島 美咲氏



新・川崎展示場
ハウジングアドバイザー
田中 千晶氏

学習データ更新で回答満足度向上

運用を任されている同社グループ管理部システム課大島 美咲氏は以下のように話します。

「学習データの更新は日々行っています。EXA AI SmartQAの分析機能を使って、回答満足度の高くなかったものを中心にQ&Aデータのメンテナンスを行っています。回答精度を上げるために、商品に関する情報はマーケティング部商品開発課、接客系はベテラン営業に聞いたり他部署と協力して行っています。他にも、新しいQ&Aデータ投入してAIチャットボットの対応範囲拡大も行っており、今では運用開始当初の60%増のQ&Aで運用しています。Q&Aデータのメンテナンスを行うと、その効果が回答満足度に反映されてくるので、手応えを感じています。」

AIの可能性を実感 更なる業務効率向上を目指して

2カ月の運用で既にAIチャットボットの効果を実感していると同社グループ管理部システム課課長の萩原 紀和氏は次のように話します。

「正直、2カ月でここまで高い回答満足度が得られるとは思っていませんでした。営業は色々な情報を知識として持っていないとお客から信頼いただけない。なので、特に新人は色々なことを勉強しないとイケないんです。AIチャットボットの導入で、いつでも気兼ねなく質問できる環境が整いました。応酬話法マニュアルについても格段に活用度は上がりまし、営業の平準化に非常に役立っています。」

今後についても萩原氏は次のように話します。

「もっとQ&Aデータを拡充して対象領域をどんどん拡げていきたいと思っています。EXA AI SmartQAの活用でAIの可能性を実感したので、今後は更に商品カタログ等も連携できるように拡張し、何か困ったときや社内の情報を探したいときにはAIチャットボットに問いかければ答えが返ってくるようにして行きたいと考えています。」

【お問合せ】株式会社エクサ

〒220-8560 神奈川県横浜西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス2階

Tel 0120-934-863（平日9:00~17:00）

Mail sol-promo@exa-corp.co.jp URL <http://www.exa-corp.co.jp/>

exa
EXA CORPORATION

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。

※その他記載されている製品名、社名は、各社の商標または登録商標です。

※「EXA AI SmartQA」は商標登録出願中です。

※記載事項は予告なしに変更する場合があります。

※本事例の記事内容は掲載当時のものとなっております。

Copyright ©2018 EXA CORPORATION All rights reserved.