チャットボット(*1)サービスによる環境負荷の低減

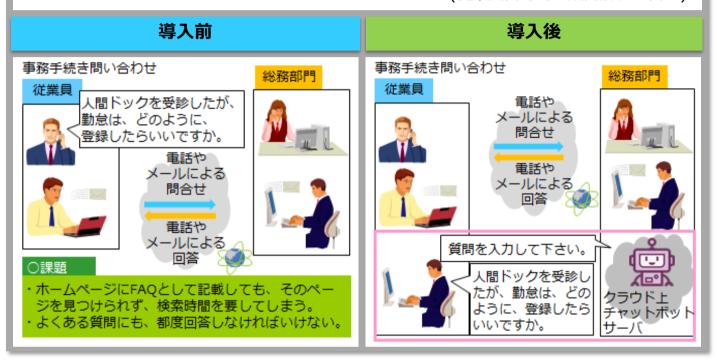
(*1) デジタル対話サービス:チャット(会話)とボット(ロボット)を組み合わせ、 人工知能(AI)を活用した「自動会話プログラム」



チャットボットサービスの導入の結果、総務部門の問い合わせ業務効率が向上 ⇒「従業員からの問い合わせ作業工数」と「使用機器の消費電力」の削減により **CO₃排出量 40%削減**

■お客さまの課題

- ・従業員は、WEBサイト記載のFAQにたどり着くまでに時間を要してしまうことが多い。 そのため、総務部門は、よくある質問でも都度回答することになり、作業工数が減らない。
- ■機能単位:総務部門の年間9,600件の勤労関係事務手続きに関する質問対応作業 (従業員自身での疑問解決も含む)



■効果

・チャットボットサービス導入により、その利便性からチャットボット利用率が増えた。 その結果、よくある質問への対応時間を短縮でき、総務部門の作業工数は約60%削減した。



0 500 1,000 1,500 2,000 2,500 3,000 3,500 CO₂排出量(単位;kq-CO₂/年)

- 🤷 環境負荷低減要因
- ・作業工数の削減(60%)
- ・消費電力の削減(8%)
- 環境負荷増加要因
 - ・増加要因なし

<u>CO2削減率:40% (CO2排出量:1,280kg-CO2/年削減)</u>

- ・環境負荷要因は評価条件や評価モデルにより値が異なります。
- ・本評価は、(株)日立製作所の CO_2 算定手法であるSI-LCA(*2)を使用し、2019年3月時点の情報で使用ステージを評価対象として算定しています。

(*2) SI-LCA: System Integration-Life Cycle Assessment

SI-LCAは「平成17年度情報通信技術(ICT)の環境効率評価ガイドライン(日本環境効率フォーラム平成18年3月発行)に準拠した手法です。

⑩ 株式会社 日立製作所 ITプロダクツ統括本部

情報サイト>> http://www.hitachi.co.jp/products/it/IoTM2M/list/bot/index.html https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/IoTM2M/jp/general/form.jsp