

**NEWS RELEASE**

2019年(令和元年)6月4日

報道関係者各位

佐川グローバルロジスティクス株式会社  
株式会社リコー

**佐川グローバルロジスティクス、社内の問い合わせ業務効率化へ  
リコー製 AI 搭載チャットボット「RICOH Chatbot Service」を導入  
～社内ルールや手続きなどの質問にスムーズに対応～**

SGホールディングスグループで国内ロジスティクス事業を展開する佐川グローバルロジスティクス株式会社は、株式会社リコーが開発したAI(人工知能)搭載チャットボット(自動会話プログラムの機能を持つ対話ロボット)「RICOH Chatbot Service」を活用した社内問い合わせ窓口を導入しましたので、お知らせいたします。

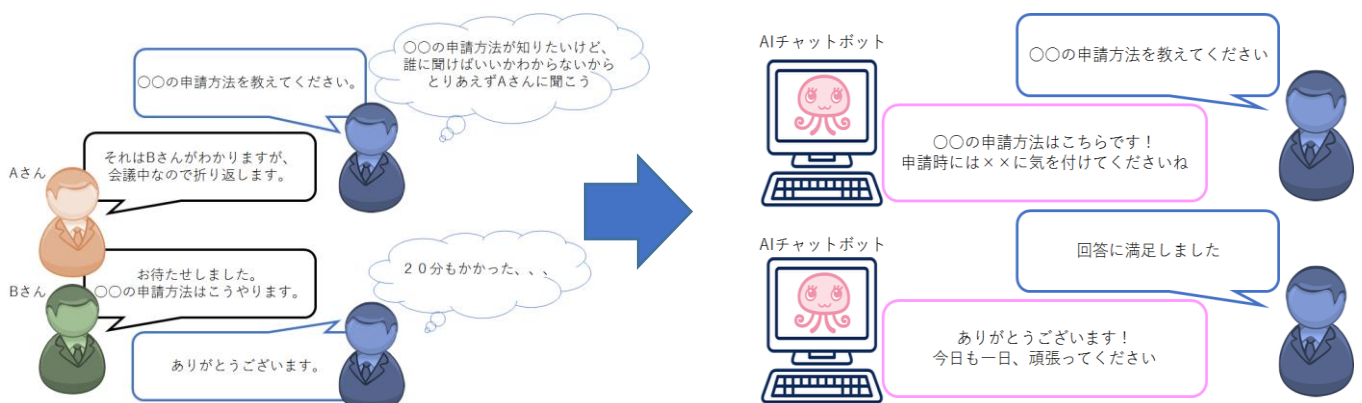
佐川グローバルロジスティクスでは、政府が進める「働き方改革」への対応や、人材の有効活用を目的とした業務効率化を推進しています。こうした取り組みのなかで、管理部門における基幹システム操作や人事・経理・総務の各種申請の方法などの社内ルールなど社内の電話やメールでの問い合わせ業務に多くの労働時間が割かれている実態が明らかになってきました。さらに、対応できる担当者が限られるため回答が滞ったり、担当者によって回答内容が異なるなどの課題も浮き彫りになりました。

佐川グローバルロジスティクスは、これらの課題を解決するために、社内の問い合わせ対応としてこのたび新たに導入したのが、「RICOH Chatbot Service」です。

このロボットは、リコーが独自に開発した初期学習技術により、事前に多くのデータを記憶させることなく、想定する質問とその回答をインポートするだけで手軽に対話することができます。リコー独自の言語認識技術により、日本語の揺らぎや類義語・同義語を自動で高精度に認識できることに加え、会社独自の言い回しを追加登録することで、よりの確な対応も可能になります。利用者の傾向や満足度をグラフィカルに表示するダッシュボード機能も搭載しており、蓄積した問い合わせデータの分析による有効活用も手軽に行えます。

このロボットの導入により、社内からの各種問い合わせに対して、AIが質問のカテゴリを自動で判断し、適切に回答できるようになりました。問い合わせ内容を可視化し、多く寄せられる質問については事前にアナウンスするなどの対応が可能になりました。

■「RICOH Chatbot Service」による問い合わせ対応イメージ



佐川グローバルロジスティクスは、管理部門の問い合わせ対応に続いて、現場からの業務品質の問い合わせ対応にも「RICOH Chatbot Service」を活用し、さらなる業務の効率化を進めてまいります。

**\*SG ホールディングスグループ**

純粋持株会社 SG ホールディングス株式会社(本社:京都市南区、代表取締役会長:栗和田榮一)と、その傘下にある佐川急便株式会社をはじめとした事業会社・外郭団体で構成

\*ご参考:RICOH Chatbot Service の概要

<https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/special/>

**■佐川グローバルロジスティクス株式会社**

所在地:東京都品川区勝島 1 丁目 1 番 1 号

代表者:代表取締役社長 森下琴康

従業員数:4,898 名(2019 年 3 月 31 日現在)

事業内容:国内ロジスティクス事業

URL:<http://www.sagawa-logi.com/>

**■株式会社リコー**

所在地:東京都大田区中馬込 1-3-6

代表者:代表取締役 社長執行役員 CEO 山下良則

連結従業員数:92,663 名(2019 年 3 月 31 日現在)

事業内容:オフィス向け画像機器を中心とした製品とサービス・ソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約 200 の国と地域で提供

URL:<http://jp.ricoh.com/>

**報道関係お問い合わせ先**

佐川グローバルロジスティクス株式会社 総務部広報課

TEL:03-3768-8501 FAX:03-3767-1845

株式会社リコー 広報室

TEL: 050-3814-2806 E-mail : koho@ricoh.co.jp