

## ALSI 社内問い合わせ対応とその自動化に関する利用実態調査を発表 ～「担当者に直接確認」が69.6%、負荷を感じている管理者が半数以上～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下ALSI[アルシー])は、Microsoft 365を利用している法人に勤める情報システム管理者667名を対象に、「社内問い合わせ対応とその自動化に関する利用実態調査」を実施いたしました。

### ■ 調査結果サマリー

- チャットボットの導入については、「社内向け」が26.4%、「社外向け」が16.2%と社内向けでの利用が進んでおり、社内向けの利用方法は「社内にて導入済みサービスのナレッジ共有」が51.7%で最多
- 社内問い合わせの解決方法については、「担当(総務・管理部など)に直接確認」が69.6%で最も多く、次いで「担当ではないが知っているような従業員・職員に確認」が39.9%
- それぞれの解決方法の負荷については「紙や保管先サーバを案内」が54.3%で最も高く、次いで「担当(総務・管理部など)」に直接確認」が51.1%、最も低いのは「ポータルサイトで確認」が29.7%

### 【調査概要】

|          |   |
|----------|---|
| 調査名      | 社内問い合わせ対応とその自動化に関する利用実態調査   |
| 調査実施期間   | 2023年2月20日～2023年2月24日   |
| 調査方法     | Webアンケート方式(インテージ社に委託)   |
| 調査対象     | Microsoft 365を利用している法人に勤める情報システム管理者667名   |
| 資料ダウンロード | <a href="https://www.alsi.co.jp/resources/whitepapers/ds-15">https://www.alsi.co.jp/resources/whitepapers/ds-15</a> |

### ■ 調査の背景

コロナ禍におけるテレワークへの移行など職場環境の変化に伴い、総務・管理部などバックオフィスでは社内からの各種問い合わせが増えており業務の効率化が求められています。こうしたなか、ヘルプデスクとしてのチャットボットの導入や、社内向けのポータルサイトの利用が拡大しており、ALSIでは、AIアシスタントチャットボットASBOTや、SharePointなどのMicrosoft 365活用支援サービス「Swindy」の提供を通じて問い合わせ対応の自動化を支援してきました。

今回ALSIは、社内問い合わせ対応の実態とその自動化の状況を把握するべく調査を実施しました。

### ■ 総論

Microsoft 365を利用している法人のチャットボット導入状況は、「社内利用」が26.4%、「社外利用」が16.2%と、社内向けでの利用が進んでいることがわかりました。その利用方法は、Microsoft 365などの「社内にて導入済みサービスのナレッジ共有」が51.7%で最多でした。

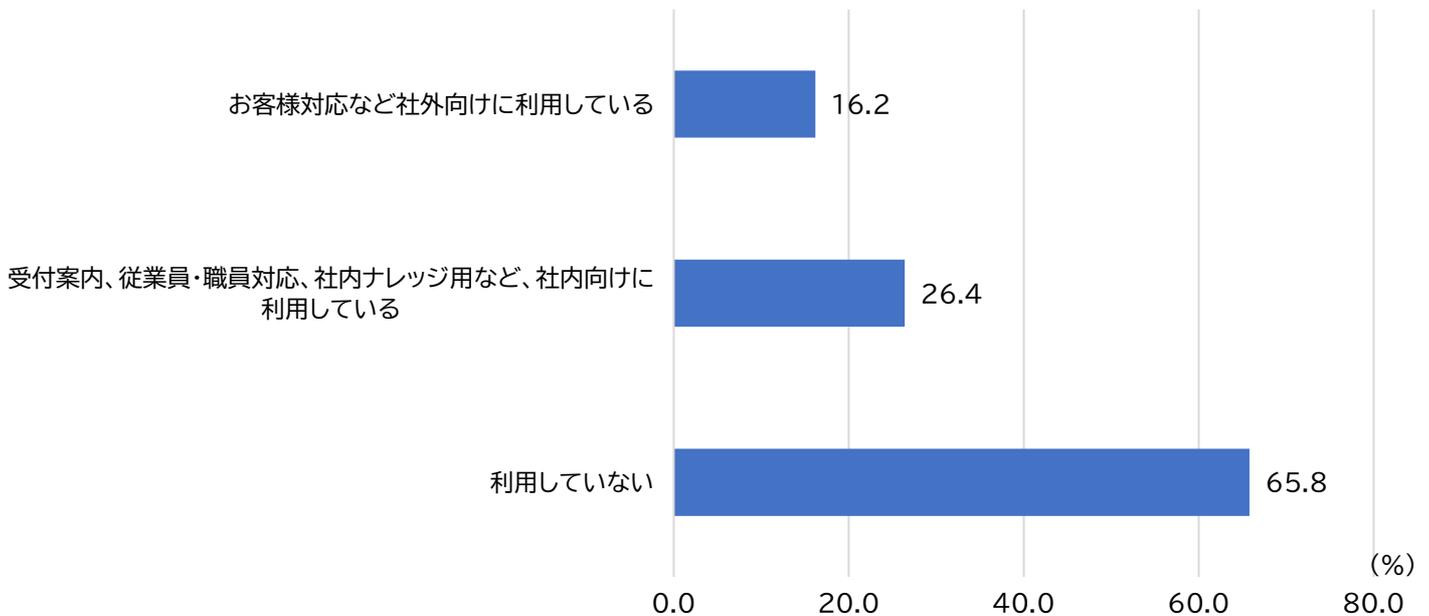
PC・プリンターの設定や各種申請などの社内問い合わせ対応については、「担当者に直接確認」が69.6%で最多、次いで「知っているような従業員・職員に確認」が39.9%と、担当者を中心に人力で対応している現状が明らかになりました。それらについて、「とても負荷がかかっている」、「負荷がかかっている」と回答した割合は「紙や保管先サーバを案内」が54.3%と最も高く、次いで「担当者に直接確認」が51.1%でした。一方、最も低いのは「ポータルサイトで確認」で29.7%、次いで「チャットボットで確認」は38.8%で、人力や紙などを案内するのに比べ、ポータルサイトやチャットボットを利用する場合の負荷は低いことがわかりました。

ALSIは、本調査結果を踏まえ、問い合わせ対応の自動化に関する機能強化や普及を推進してまいります。

## 職場におけるチャットボットの導入について、「社内向けに利用している」が26.4%

Microsoft 365を利用している法人に勤める情報システム管理者667名に、「職場でのチャットボット導入状況」について聞いたところ、「社外向け」の利用は16.2%、「社内向け」の利用は26.4%と、社内向けでの利用が進んでいることがわかりました。

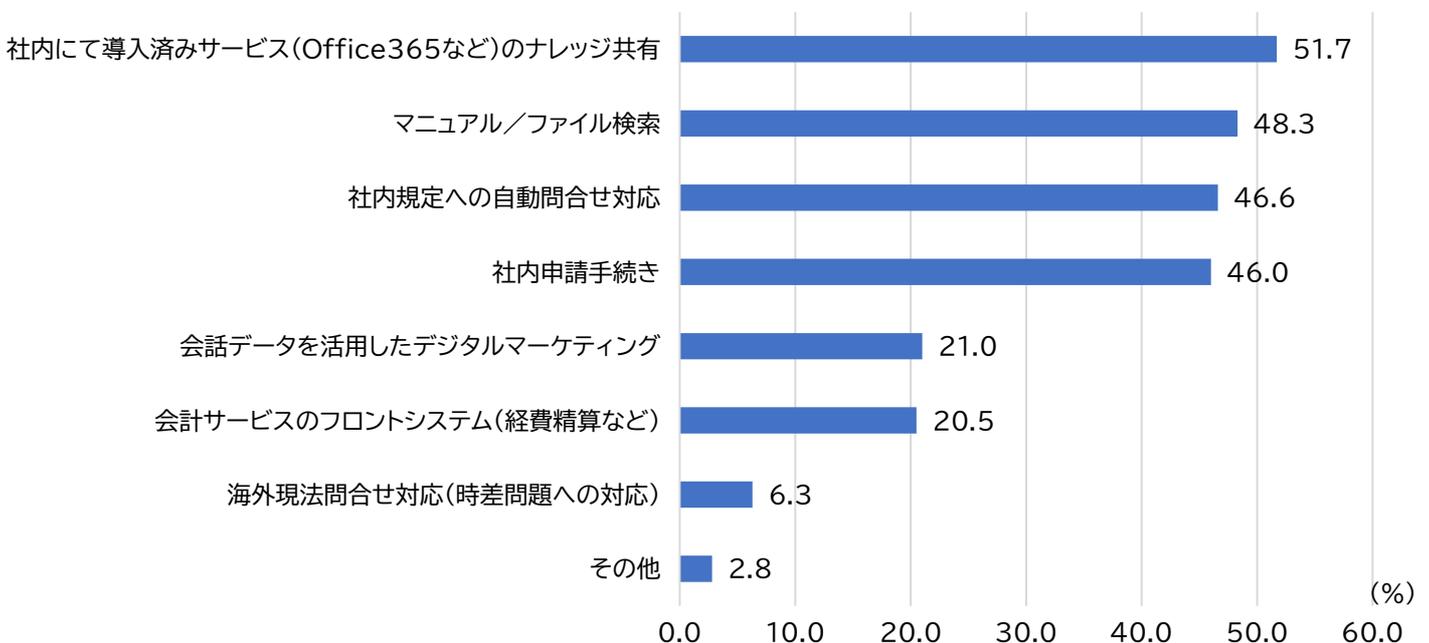
n=667／複数回答



## 「チャットボットの利用シーン」について、「社内にて導入済みサービスのナレッジ共有」が51.7%で最多

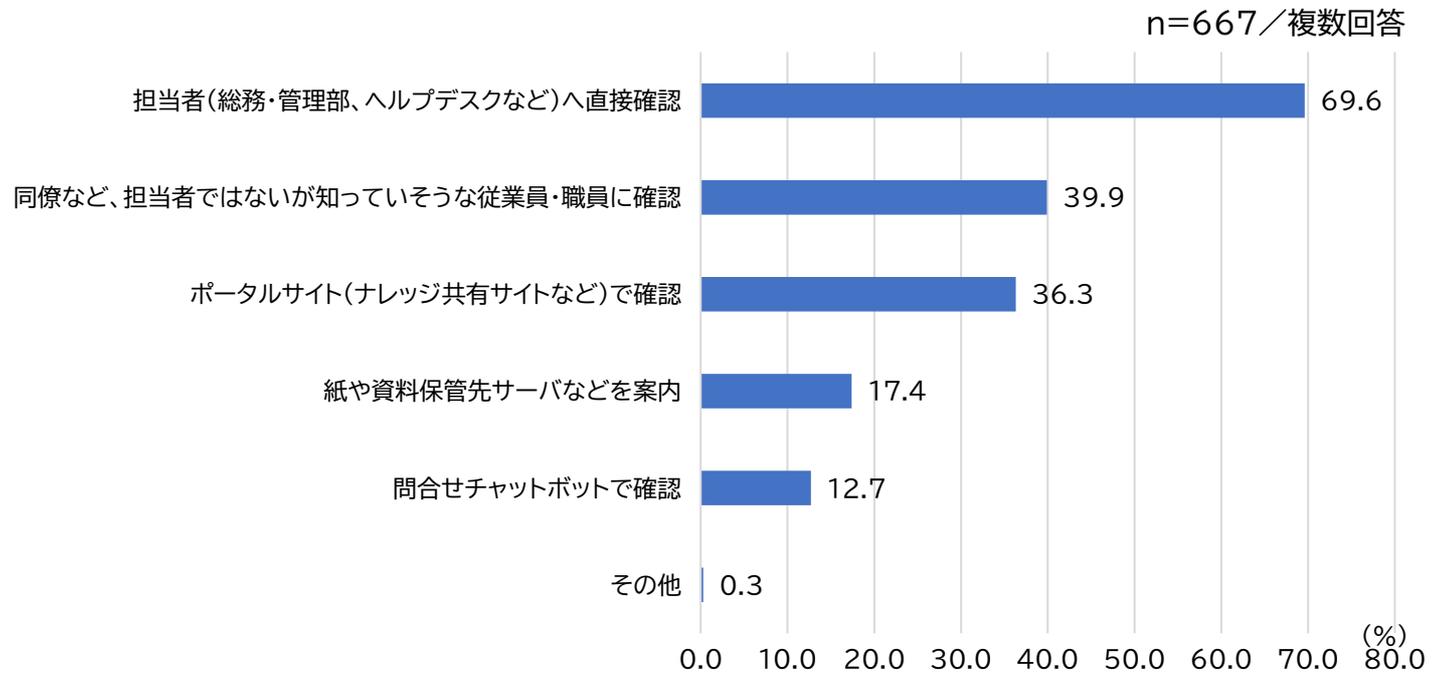
「社内向けに利用している」と回答した176名に、「チャットボットの利用シーン」について聞いたところ、「社内にて導入済みサービスのナレッジ共有」が51.7%で最も多く、次いで「マニュアル・ファイル検索」が48.3%となりました。

n=176／複数回答



## 社内問い合わせ方法について、「担当者に直接確認(総務・管理部など)」が69.6%で最多

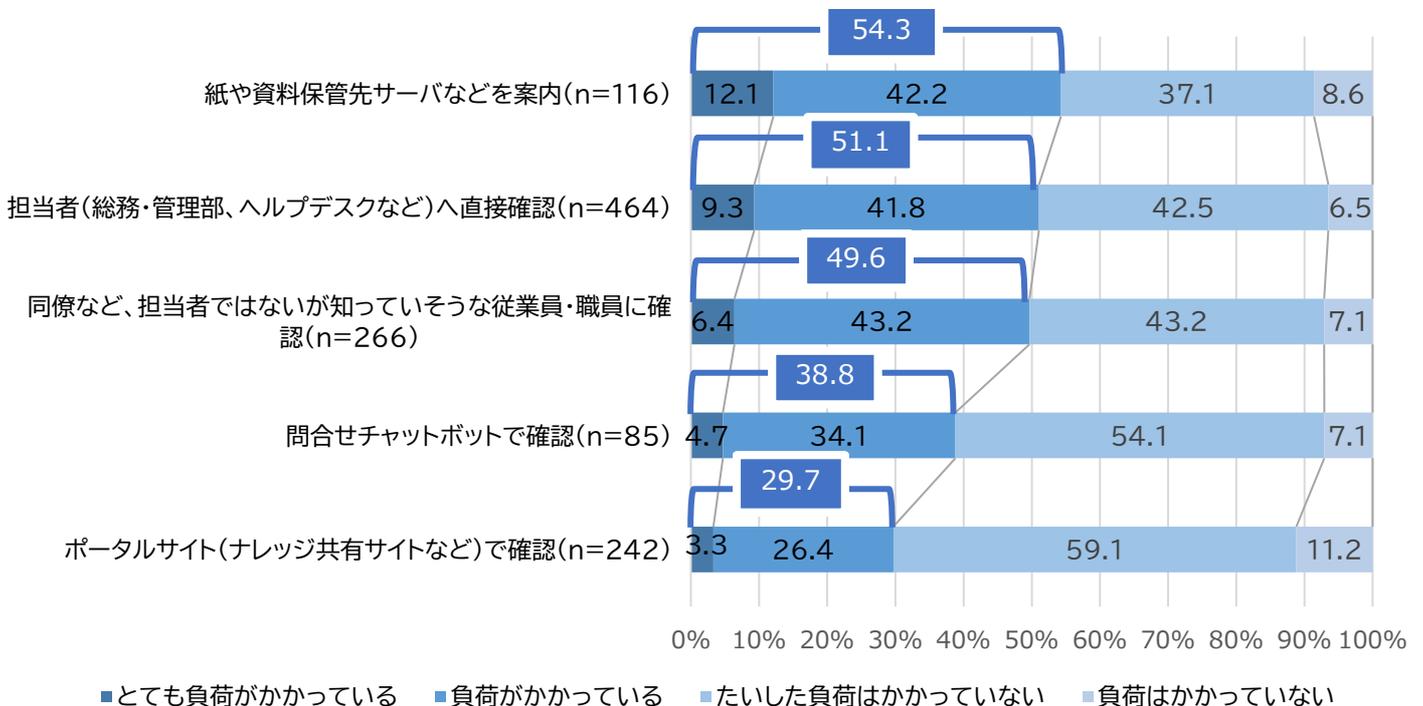
Microsoft 365を利用している法人に勤める情報システム管理者667名に、PC・プリンターの設定や各種申請などに関する「社内問い合わせ方法」について聞いたところ、「担当者に直接確認(総務・管理部など)」が69.6%で最も多く、次いで「担当者ではないが知っているような従業員に確認」が39.9%となりました。



## 「担当者に直接確認(総務・管理部など)」について、「とても負荷がかかっている」9.3%、「負荷がかかっている」が41.8%

それぞれの解決方法について、「とても負荷がかかっている」、「負荷がかかっている」と回答した割合は「紙や保管先サーバを案内」が54.3%と最も高く、次いで「担当者(総務・管理部など)」に直接確認」が51.1%でした。

その一方、「ポータルサイトで確認」は29.7%と最も低く、次いで「チャットボットで確認」は38.8%と、人力や紙などを案内するのに比べ、ポータルサイトやチャットボットを利用する場合の負荷は低いことがわかりました。



## ■AIアシスタントチャットボット ASBOTについて

ALSIが提供するASBOTはMicrosoft TeamsとMicrosoft SharePointで利用できるAIアシスタントチャットボットです。普段グループウェアとして活用しているTeamsや社内ポータルとして利用しているSharePointが、ASBOTを導入することによって、各種問い合わせを自動化(自動応答)できるシステムへと活用の幅を広げます。

使い方はTeamsチャットと同じで操作も簡単ですので、新システム導入に伴う展開コスト(問い合わせ対応、教育、マニュアル作成等)を大幅に削減することが可能になります。

3分で分かるASBOT >> [https://portal.alsiasbot.com/download/3min\\_asbot.html](https://portal.alsiasbot.com/download/3min_asbot.html)

## ■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品からシステムソリューションまで手掛ける総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から  
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報課 黒澤 宏子・田代 竜馬  
TEL:03-5499-8043 FAX:03-3726-7050 E-mail:[pr@alsi.co.jp](mailto:pr@alsi.co.jp)  
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>