

店舗からの問い合わせにAIチャットボット導入のお知らせ

株式会社ケーズホールディングスは、このほどケーズデンキ店舗から本社への電話やメールでの問い合わせに替わり、株式会社ユーザーローカル(東京都港区)が開発した生成 AI を活用した問い合わせ自動化ツール「サポートチャットボット」(写真1)を導入し、その運用を開始いたしました。

弊社では、店舗から本部への電話やメールによる各部署への問い合わせ(システムエラー時の操作、各伝票処理の仕方、社会保険に関する手続き、など)が、店舗拡大とともに増加しており、店舗と本部の双方で問い合わせ対応にかかる手間が課題となっていました。この課題を解決するためにユーザーローカルのサポートチャットボットを導入し、いつでも業務問い合わせができる環境を用意することで、店舗スタッフは本社の運営時間や回答者の在・不在に関わらず、任意の時間に課題を解決することができるようになりました。

本チャットボットは、生成 AI と Q&A シナリオを組み合わせたハイブリッド型を採用しており、一般的な問い合わせには定型の FAQ 集をもとに即答し、個別性の高い内容やあいまいな質問には生成 AI が社内規程やマニュアルの内容を参照したうえで柔軟に応答します。これによって、店舗スタッフは必要な情報にすばやくアクセスでき、本部の問い合わせ対応担当者の負荷軽減と業務効率化を実現します。さらに、蓄積された質問ログを活用して、FAQ やマニュアルを継続的に改善することも検討しています。

写真1

The screenshot shows a chatbot interface with a blue header button labeled "年末調整に関すること". Below it is a grey message box asking "どのようなお問い合わせですか? 以下よりご選択ください。". There are four input fields with blue text: "年末調整に関すること", "提出期日について", "AIに年末調整について質問する", and "その他の質問".

AIに年末調整について質問する

AIマニュアル検索

人事部用ドキュメント検索1

人事部用ドキュメントのAI検索に移ります。
AI検索のため誤った回答もあり得ますので、表示される回答は参考として、最終的には回答内容に合わせて表示される元ファイルをご確認ください。
不明点がある場合は、ケースホールディングス人事部へ確認してください。

質問例：年末調整ってなに？ 配偶者控除や扶養控除の条件は？ など

年末調整ってなに？

生成AIが回答

ご質問ありがとうございます。

年末調整とは、

- 1年分の給与から毎月引いている所得税を、年末にまとめて計算し直す手続きです。
- 扶養控除、基礎控除、配偶者控除、特定親族特別控除などを反映して、税金の過不足を精算します。
- 12月に行い、引きすぎた場合は還付、足りなければ追加徴収になります。

なお、令和7年度税制改正の内容を踏まえると、年末調整では改正後の基礎控除額や給与所得控除、特定親族特別控除が関係します。

参照資料：

- 年調Q&A.pdf 4ページ、21ページ
- 2025年年末調整WEBシステムマニュアル.pdf 2ページ、5ページ

ほかに知りたいことはありますか？

参照元

- 年調Q&A.pdf
- 2025年年末調整WEBシステムマニュアル.pdf
- 保険料控除申告マニュアル.pdf

■サポートチャットボットについて

60億件を超えるSNS上の会話データの分析に基づく高度な自然言語処理技術と、テキスト解析の精度向上に特化した独自開発のAIに加え、最新の生成AI技術を組み合わせることで、高品質かつ柔軟な対話を実現するチャットボットサービスです。株式会社JTBや厚生労働省など数多くの企業や官公庁に導入されており、株式会社ハンズではユーザーからの問い合わせを50%以上削減することに成功しています。

■株式会社ユーザーローカルについて



株式会社ユーザーローカル(東証プライム、証券コード:3984)は「ビッグデータ×人工知能で世界を進化させる」というビジョンのもと、数多くの企業や官公庁の業務効率化やマーケティング支援を行う技術ベンチャー企業です。

- ・社名 株式会社ユーザーローカル
- ・所在地 東京都港区芝浦 3-1-21
- ・代表者 代表取締役社長 伊藤 将雄

報道機関からのお問い合わせ窓口
(株)ケースホールディングス 経営企画室
茨城県水戸市城南 2-7-5 電話：029-215-9033