

2023年8月29日

日本ライナー株式会社
代表取締役社長 石田 薫

日本ライナー、AI チャットボット「LOOGUE FAQ」の導入で
全国の現場からの電話問い合わせを20%以上削減
～ 週末や深夜でも、社員の代わりにチャットボットが問い合わせ対応 ～

日本ライナー株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：石田 薫、以下 日本ライナー）は、ARアドバンステクノロジー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：武内寿憲、以下 ARI）が提供する AI チャットボットサービス「LOOGUE FAQ（ローグ エフエーキュー）」を導入し、本導入に関する事例インタビューが公開されたことをお知らせいたします。



■DX 推進の足がかりとして、バックオフィスの業務効率化から着手

日本ライナーは、道路の区画線の施工管理や橋梁メンテナンス、塗料や交通安全資材の製造・販売を中心に、日本全国で事業を展開しています。2022 年に DX 推進のための専門部署を立ち上げ、まずはバックオフィスの業務効率化から着手をしました。

そこで浮き彫りとなったのが、全国 11 の事業所や各地の工事現場から、本社の工事専門部署や管理部門へ日々寄せられている電話問い合わせの状況でした。電話対応の時間は、毎月 50 時間程度。問い合わせの内容によっては実際に現場に出向かなければならないケースもありました。

一方で工事は深夜や早朝も動いており、現場の社員にとっては本社や関連部署が稼働していない時間帯には問い合わせをしても回答が得られません。こういった業務の円滑化を目的に、問い合わせに対して即時に自動応答できるチャットボットサービスの導入を検討することになりました。

社内での水平展開を考えると、IT に明るくない社員でも簡単に利用できるツールであることも重要であり、「LOOGUE FAQ」はノーコードで誰でも簡単に操作できる点が要件に合致していました。



図：日本ライナー LOOGUE FAQ 利用画面

■活用環境を整えたことで社内利用が促進。管理部門、現場ともに作業効率が改善

2022 年末に導入決定後、本格稼働は 2023 年 2 月。利用しやすい環境を整えるため、全社員が利用するグループウェア上にリンクを設置し、マニュアルも作成することで導入当初から社内利用が進み、月間 100～200 件程の利用となりました。また技術的な問い合わせにも、解説動画を作成したことで即時の対応が可能になるとともに、属人化していた知識や技術の共有も実現しました。具体的な効果としては以下の点となります。

- ・管理部門に寄せられていた電話問い合わせを 20%以上削減
- ・本社稼働時間外の対応も可能となり、現場の作業効率が向上
- ・技術的な問い合わせを解説動画で回答することで、解決までの時間を短縮

今後は、協力会社に向けた Web 発注システムを展開するに伴い、協力会社にも LOOGUE FAQ を利用できるように仕組みを整えていく予定です。

■関連 URL

- ・日本ライナー 導入事例：<https://loogue.net/case/nippon-liner/>
- ・LOOGUE FAQ 公式サイト：<https://loogue.net/loogue-faq/>

参考資料：①弊社担当のコメント、②ARI 会社概要、③日本ライナー会社概要については、別紙に添付いたします。

< メディアからのお問い合わせ先 >
 日本ライナー株式会社 広報担当
 電話：03-5638-7433 Mail：media@nipponliner.co.jp

参考資料

① 日本ライナー 総務部 部長 五十嵐 啓太 のコメント

「社内に『電話をする前に、一旦 LOOGUE FAQ に聞いてみる』という文化も根付いてきているようです。LOOGUE FAQ のおかげで、管理部門への電話問い合わせが 20%以上削減。別の業務ができるようになり、効率化につながっています。今後も広い視野を持って DX 推進に注力し、業界内のリーディングカンパニーを目指します。自動生成 AI などの活用も考えているので、ARI の持つ豊富な知見に大きな期待を持っています。今後も DX 推進パートナーとして伴走して行ってほしいです。」

② ARI 会社概要

ARI は、クラウド技術とデータ・AI 活用によるビジネストラנסフォーメーションデザイナーとして社会変革をリードする DX 企業です。「BX designer (ビジネストラנסフォーメーションデザイナー)」として、お客様の創造的なビジネスゴールの実現に向け、DX 化のためのデジタルシフト、クラウドシフト、データ・AI 活用支援等、顧客の課題解決に向けたサービスを提供しております。

BX を実現するため、クラウドサービスの導入および最適化の支援から構築・運用まで提供する「クラウド総合活用支援サービス cnaris (クナリス)」と、データドリブンによるテーマ策定からデータ収集、可視化、分析、AI 導入を提供する「データ・AI 活用支援サービス dataris (デタリス)」の二つのサービスブランドを軸に事業展開を行っています。

社 名 : AR アドバンステクノロジー株式会社 (略称: ARI)
設 立 : 2010 年 1 月
代 表 者 : 代表取締役社長 武内 寿憲
上 場 市 場 : 東京証券取引所 グロース市場 (証券コード: 5578)
資 本 金 : 128 百万円 (2023 年 6 月現在)
従 業 員 数 : 社員 429 名 グループ社員計 483 名 (2023 年 3 月末現在)
事 業 内 容 : クラウド技術とデータ・AI 活用による DX ソリューション事業
U R L : <https://www.ari-jp.com>

③ 日本ライナー 会社概要

路面標示施工や橋梁メンテナンスを通して社会インフラを支え、独自の技術により環境配慮と機能性を兼ね備えた製品を提供する交通安全分野の総合メーカーです。

社 名 : 日本ライナー株式会社
設 立 : 1965 年 8 月
代 表 者 : 代表取締役社長 石田 薫
資 本 金 : 10 千万円
従 業 員 数 : 126 名
事 業 内 容 : 路面標示施工事業、橋梁メンテナンス事業、安全資材の販売ほか
U R L : <https://www.nipponliner.co.jp/>