

Press Release

2025/05/29

株式会社フリーウェイジャパン

フリーウェイ給与計算「Onboarding Sync-AI」を導入し、 新機能「フリーウェイ AI アシスタント」の提供を開始 ユーザーの自己解決率の向上、運営側の負担軽減に寄与 ～AI の回答に対して約 70%がポジティブな評価～ ～カスタマーサポートの稼働時間も軽減～

株式会社フリーウェイジャパン（本社：東京都新宿区、代表取締役：井上達也、以下フリーウェイジャパン）は、株式会社 STANDS（本社：東京都、代表取締役：露木諒）が提供する「Onboarding Sync-AI」を導入し、給与計算ソフト「フリーウェイ給与計算」上で、「フリーウェイ AI アシスタント」の提供を開始したことをお知らせいたします。

「Onboarding Sync-AI」を活用した「フリーウェイ AI アシスタント」の提供により、既存のチャットボット機能に加えて、生成 AI と RAG(検索拡張生成)技術を活用した AI アシスタントによるサポートが可能となり、サービスマニュアルだけでなく、労務などの一般的な専門知識に関する質問にも対応することで、ユーザーが自身で問題を解決することをサポートします。ユーザーの自己解決をさらに促進し、カスタマーサポートの業務負担の軽減を実現しました。

■導入背景

フリーウェイジャパンは、中小事業者の“IT コスト負担を実質ゼロにする”を掲げ、皆様にとってなくてはならない“中小事業者のインフラ”のような存在を目指してきました。お客様の IT コスト負担の削減を実現するため、そして、インフラであり続けるために、無料あるいは低価格で製品・サービスを継続的に提供し、運営リソースの抑制にも早期から取り組んでいます。具体的には、マニュアルの充実、FAQ システムの導入、チャットボットの活用などです。結果として、「フリーウェイ給与計算」はリリースから一度も価格改定をせずにたくさんのお客様にご愛用いただいております。

「フリーウェイ給与計算」のカスタマーサポートには、ソフトの使い方や操作方法に関する質問だけでなく、労

務や税制に関する専門知識についての質問も多く寄せられます。既存の FAQ やチャットボットで対応できていたのは、自社製品の機能に関する問い合わせが主でした。それ以外の専門性が高い問い合わせへの対応はできず、お客様への回答に時間が掛かり、さらには弊社のカスタマーサポートの負担も増加していました。特に令和 6 年度の年末調整は定額減税などによる制度変更があり、ユーザーからの問い合わせが非常に多くなることが予測されたため、さらなる対応負荷が懸念されたこともありました。今回は、更なるユーザビリティの向上と運営側の業務効率化を目指し、「Onboarding Sync-AI」の導入に至りました。

■ 利用イメージ

AI チャットボットを立ち上げると「質問内容」を書き込める仕様となっており、ユーザーは自由に質問、自己解決ができます。また、AI が即座に最適な回答を提示できるよう、「フリーウェイ給与計算」内の操作質問か、税制に関する専門知識の質問かを選択できる仕様に設計、従来のカスタマーサポートツールでは難しかった機能をアップデートしました。

令和 6 年度 給与所得に対する所得税源泉徴収簿
給与所得に対する源泉徴収簿

< 解雇 > 前月 次月 検索 編集 削除 登録 終了

自動計算しない 給与・異動をデータ読み込みから読み込む

フリーウェイ給与計算のAIです

フリーウェイ給与計算の使い方から年末調整の質問などご相談ください。
※AIはまだ勉強中です👉

AIチャットボットの注意事項をご確認ください。内容に同意のうえご利用ください。

質問内容 フリーウェイ給与計算の使い方

単語ではなく文章で入力すると適切な回答を得やすくなります。
例：給与明細の所得税を正しく計算できません

AIに聞く

問題は解決しましたか？

Powered by Onboarding

■ 導入実績

「フリーウェイ給与計算」内の、「令和 6 年度 年末調整ページ」ならびに、初期設定の際の「会社データ管理ページ」を対象ページとして、「Onboarding Sync-AI」を活用した「フリーウェイ AI アシスタント」を提供したところ、「フリーウェイ給与計算」のユーザーが自己解決できる環境が整い、結果として、以下のような効果が得られました。

① AI の回答に対して約 70%がポジティブな評価、ユーザー満足度の向上に寄与

「フリーウェイ AI アシスタント」の回答に対して、約 70%のユーザーが「問題が解決した」というポジティブな評価を回答しました。従来のチャットボットでのポジティブな評価は約 30%だったため、「フリーウェイ AI アシスタント」から提供する適切な回答に対して高い評価が集まっており、ユーザー体験の向上に貢献しています。

② 自己解決率の大幅な向上により、カスタマーサポートの業務負荷を軽減

「フリーウェイ AI アシスタント」リリース後、専門性が高く従来の FAQ やチャットボットでは対応困難だった労務や税制に関する専門的な質問にも、AI が的確に回答を提示できるようになりました。その結果、ユーザーが自己解決できるケースが大幅に増加し、特に繁忙期におけるカスタマーサポートの負担を軽減することに成功しました。

③ 従来のチャットボットツールと比較して設定作業が 80%削減

従来のチャットボットの設定作業は、ユーザーからの質問を想定して回答作成、さらに多様な質問に回答できるよう分岐設定などを行っていったため、設定者の作業工数は膨大なものでした。「Onboarding Sync-AI」では、FAQ を CSV 化してインポートし、プロンプト編集をすることで最適な回答を得ることができるため、既存のチャットボットと比べて設定・作業時間が 80%削減されました。

■今後の展望

今後も、「フリーウェイ AI アシスタント」の適用範囲をさらに拡大し、利用頻度の高いページにも導入を進めていきます。生成 AI の技術を利用し「フリーウェイ給与計算」の全ユーザーにとって、より使いやすく直感的な体験を提供することを目指します。

■Onboarding Sync-AI について

「Onboarding Sync-AI」とは、Web サービス上に生成 AI を搭載したガイドを自由に設置することができるサービスです。これにより、エンドユーザーがシステム上で AI を簡単に活用できるようになり、サービスの利活用促進だけでなく、生産性向上や業務効率化に貢献します。Web サービスにタグを追加するだけで、簡単かつ迅速に実装可能です。

【株式会社フリーウェイジャパン】

フリーウェイジャパンは、会計・給与計算・勤怠管理などバックオフィス系業務をサポートするクラウド型サービス「フリーウェイシリーズ」の開発・提供を主な事業とする企業です。

中小企業の業務をサポートすることが、日本経済の活性化につながるという信念のもと、起業家・フリーランスなどの小規模事業者を対象に「永久無料」でサービスを利用できる仕組みを実現しています。

【株式会社フリーウェイジャパン 会社概要】

会社名 株式会社フリーウェイジャパン

代表者 代表取締役 井上 達也

設立 1991 年 3 月 19 日

資本金 3,205 万円

企業 URL <https://freeway-japan.com/>

【フリーウェイ給与計算】

フリーウェイ給与計算は、5人まで永久無料、6人以上（無制限）は月額1,980円でご利用いただける給与計算ソフトです。

<https://freeway-kyuuyo.net/>

◇特徴

- ・無料で使える期間に制限なし
- ・年末調整、全銀データ出力、給与明細のメール送信も無料
- ・2025年5月現在、ユーザー数は約12.5万

【株式会社 STANDS 会社概要】

代表者 : 代表取締役 露木 諒

所在地 : 〒104-0031 東京都京橋 3 丁目 6-18 東京建物京橋ビル 5 階 x Bridge-Kyobashi
内

資本金 : 1 億円（資本準備金含む）

設立年月日 : 2018 年 9 月 3 日

会社 URL : <https://www.stands.ai>

サービス URL : <https://www.onboarding.co.jp/>

連絡先 : info@stands.ai