

# Aoba-BBT、バックオフィスに生成AIを導入 管理部門に対する社内の問い合わせ業務を効率化

株式会社Aoba-BBT(所在地:東京都千代田区、代表取締役:柴田巖、以下Aoba-BBT)は、教育分野におけるリーディングカンパニーとして、絶え間ない進化を遂げ、未来の教育に貢献しています。当社では、現場の業務効率化を図るため、グループ全体でAIおよびデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進する新たな施策を導入しました。

その一環として、独自に開発・導入した「Aoba-BBTアシスタントAI」は、OpenAIの技術を活用したSlackボットであり、社内コミュニケーションの円滑化や業務の効率化を促進するツールです。



社内の業務効率化を目指し、  
**アシスタントAI**を  
独自開発・導入!

**Aoba-BBT社員**  
@AobaアシスタントAI  
会社の議本のPDFはどこにありますか

3件の返信

**AobaアシスタントAI** アプリ 1分前  
会社の議本のPDFは、Aoba-BBT全社ポータル「規定等」セクションに保管されています。具体的には、下記のリンクからアクセスできます：  
Aoba-BBT全社ポータル→規定等→会社議本【5:0↑source】  
このリンクを使用して、必要なPDFを見つけてください。もしアクセスに問題がある場合や追加情報が必要な場合は、担当部署に問い合わせてください。（編集済み）

**Aoba-BBT社員**  
DUNSナンバーもポータルにありますか？

**AobaアシスタントAI** アプリ たった今  
はい、Aoba-BBTのDUNSナンバーは全社ポータルの「規定等」セクションにあります。具体的には、下記のリンクからアクセスできます：  
<https://sites.google.com/ohmae.ac.jp/aoba-bbt/%E8%A6%8F%E7%A8%8B%E7%AD%89>【7:0↑source】  
このリンクを使用して、DUNSナンバーに関する情報を見つけてください。もしアクセスに問題がある場合や追

Aoba-BBTアシスタントAI

## ●開発の背景

Aoba-BBTのバックオフィス部門では以下のような課題がありました。

- 同じ質問が繰り返される:社員からの類似の問い合わせが頻発し、対応に時間を要していました。
- 担当者が多忙で問い合わせづらい:業務が立て込んでいるとき、担当者に質問しにくい状況が生じていました。
- FAQの活用不足:せっかく作成したFAQが十分に活用されておらず、情報共有が滞っていました。
- 対応のばらつき:対応者によって回答の質や内容に差異がありました。

- 複雑な問い合わせへの対応遅延:参照すべき規程やマニュアルが多く、回答までに時間がかかっていました。

## ●課題解決へのアプローチ

これらの課題を解決するため、社内で生成AIの活用を試験的に検討しました。OpenAIのAPIを利用し、社内の各種情報をAIに読み込ませてカスタマイズを行った結果、現場からの問い合わせに対して適切な回答が得られることを確認しました。

しかし、試験運用中に以下の問題が明らかになりました。

- 応答速度の遅さ:生成AIの回答に時間がかかり、スムーズなコミュニケーションが妨げられていました。
- コスト増加:全社員が利用すると、生成AIの利用料が固定費として増加してしまう懸念がありました。

これらの問題を解決するため、Slackチャットボットに着目し、独自にOpenAIのAPIとSlackを接続する機能を追加しました。これにより、Slackを介して生成AIにアクセスする仕組みを整え、応答速度を劇的に改善するとともに、利用料の大幅な削減も実現しました。

## ●「Aoba-BBTアシスタントAI」の主要機能

1. 問い合わせ対応:社員からの一般的な問い合わせに迅速かつ自動で対応します。日本語と英語の両言語に対応しており、国際的な業務環境でもサポートを提供します。
2. 規程・マニュアルの参照:社内の各種規程やマニュアル、書式を参照し、適切な回答を提供します。これにより、社員の業務効率が向上します。

## ●ハルシネーション対策

生成AIが誤った回答をしてしまう「ハルシネーション」問題に対しては、現場のスタッフが一定期間、AIの回答内容をチェックする体制を整えました。誤った回答があった場合には、AIに提供する情報を更新し、回答精度の向上を図りました。

## ●期待される効果

「Aoba-BBTアシスタントAI」の導入により、現場での問い合わせ対応にかかる時間と労力が削減され、スタッフはより重要な業務に集中できるようになりました。また、問い合わせに対する回答待ち時間が短縮され、業務全体のスピードアップが期待されています。

## ●今後の展開

弊社では、既に自社開発した教務AI『BioLa』および今回新たに開発した『Aoba-BBTアシスタントAI』の技術を、教育事業全体に展開し、生産性の向上と新たな収益源の創出を目指しています。

例えば、当社の学習プラットフォーム「AirCampus」に搭載されているAIプロンプト機能は、カスタマイズされたAIモデルとの接続が可能です。これにより、受講者向けに特定の学習分野に特化したAIの提供も視野に入れていきます。

さらに、顧客からも生成AIの活用モデルを自社で導入したいとの要望が寄せられており、新たなビジネス展開の可能性も探っています。



### ●「Aoba-BBTアシスタントAI」について

「Aoba-BBTアシスタントAI」は、OpenAIのAPIを活用したSlackボットで、社員の日常業務をサポートします。規程やマニュアルを事前に登録し、一般的な問い合わせに自動で対応する機能を備えています。利用が進むにつれて社内のナレッジが蓄積され、より効率的で迅速な業務遂行が可能になります。

特に、英語対応機能により、Aoba-BBTのダイバーシティ&インクルージョン(D&I)推進にも貢献しています。

なお、このアシスタントAIのアイコンは、総務部門のスタッフが生成AIを活用して制作したものを採用しました。

Aoba-BBTは今後も現場の声を大切にし、業務効率化を目指した先進的な施策を積極的に推進してまいります。

### 【Aoba-BBTについて】



1998年4月に設立されたAoba-BBTは、「世界で活躍するリーダーの育成」をミッションに掲げています。幼児から経営層までを対象に幅広い教育プログラム(Life-Time Empowerment:生涯学び続けるプラットフォーム)を提供し、インターナショナルスクール、企業研修、オンライン大学・大学院(MBA)など幅広い事業を展開しています。革新的な教育技術を活かし、個別のニーズに合わせた学習環境を提供し、学生やビジネスプロフェッショナルが持続的な成長を実現できるようサポートしています。Aoba-BBTは、教育分野でのリーディングカンパニーとして、常に進化を続け、未来の

教育に貢献しています。<https://aoba-bbt.com>

#### ▼お問い合わせ

株式会社Aoba-BBT

コーポレート・コミュニケーション部:高橋

メールアドレス:[bbt-pr@bbt757.com](mailto:bbt-pr@bbt757.com)