

ウェザーニューズ、
AI活用等で月7千時間の労働削減…
過去最高益、創出した時間を「攻めの
業務」に

22161020 露原秀斗

概要

- ・ウェザーニューズはAI活用などによる業務効率向上によって月7000時間の労働時間削減を実現した。
- ・浮いた時間を顧客への新規提案や解約率低下施策などカスタマーサクセスに充てて「攻めの仕事」を増やす。
- ・中途採用を減らすことで、人件費の抑制するなどの効果が出ている。

これまで手間がかかっていた作業の時間を効率化によって削減

- ・BtoBのお客様は電話でお問い合わせをいただいて、毎回やりとりの内容を記録に残すという作業に時間がかかっていた。

→AIを使って電話での会話内容を自動で要約して記録するようにした。

- ・気象データなどの情報を集め、要約し文書を作成するという作業にAIを活用することで作業時間が短縮した。

- ・ウェザーリポートというかたちで空の写真を送っていただき、気象予報に活用しているが、その写真の分類・判別をAIを使って自動化できるようにした。

浮いた時間でカスタマーサクセスを強化

- ・2022年にリリースされたChatGPTの利用が広まった頃からエンジニアが少しずつ生成AIを使い始め、社員全員が安心して使えるようなクローズドな社内環境と社内ツールを開発・展開した。

- ・約40年にわたり蓄積してきた気象データやお客様のデータがあり、それを活用することができる。

- ・作業量が増えてオペレーターの人数が増えることがあった。社員の退職のたびに新規採用して補充する必要もなくなった。

→中途採用がほとんどなくなったため、コストや労力が減り、採用に関してはほとんどすべてが新規採用というかたちになりつつある。

コメント

・アプリで提供される情報などを見ている、新しいことを始めるのを躊躇しない組織風土の企業のように感じられます。気象情報提供企業とはこうじゃないといけないという自己認識ではなく、こうなってもいいのではないか、AIを使って顧客対応してもいいのではないか、という挑戦マインドと、うまくいったことを組織内で再生産する組織風土が感じられます。

・AIは素晴らしい。だからこそ特定の職種ではどんどん人は不要になる。では何において人は必要なのか。その点を見極める必要がある。

感想

・もともと蓄積されていた大量のデータがあったからこそ、AI活用やシステム移行が比較的スムーズに進んだと思う。AIや自動化ツールを現場業務に素早く適用でき、効果検証も容易だったと感じた。

・人間が担っていた定型業務が、次々とAIに置き換えられている現実がよく伝わる内容だった。単なる業務効率化ではなく、AIによって仕事の在り方そのものが変わりつつあると感じた。