

チャットボット製品の資料請求数は1年間で2倍に急上昇

「2024年3月期 第1四半期 IT製品トレンド」を発表！

～企業DXにもAIチャットボットの波～

株式会社イノベーション（所在地：東京都渋谷区/代表取締役社長：富田直人）は、IT製品の比較・検討サイト「ITトレンド」の2023年4月～6月の資料請求データを元にした「2024年3月期 第1四半期 IT製品トレンド」※1を発表いたします。

ITトレンドは、企業のシステム導入担当者が自社の課題に適したIT製品を複数の製品・会社から比較検討ができ、その場で一括資料請求できるサイトです。資料請求されているIT製品の 카테고리 を知ることで、企業が抱える法定対応や業務効率化・DXの課題や傾向がわかります。

今回最も上昇した製品カテゴリーは「チャットボット」。4位の「RPAツール」などとともにAIチャットボットや大規模言語モデルの目覚ましい進化が企業DXにも影響を与える結果となりました。資料請求ユーザーへのヒアリングからその背景には業務の自動化・効率化や、顧客のみならず社内の問い合わせ対応、社内のナレッジ共有といった最新のAI技術に期待される目的も目立ちました。

2024年3月期 第1四半期 IT製品トレンド

	IT製品カテゴリ	主な資料請求理由
1位	チャットボット	業務効率化・DX、顧客対応改善、社内問い合わせ対応、マニュアル・ナレッジ共有
2位	ワークフロー	ペーパーレス化・電子化検討、一元管理・統合化検討、紙媒体からの移行検討
3位	受発注システム	在庫管理効率化、見積書発行効率化、新規事業・店舗開設、注文管理のデジタル化
4	RPAツール	業務自動化、紙資料の電子化、日報収集自動化
5	安否確認システム	BCP対策、安否確認対策、無料システムから有料システムへの移行
6	配送管理システム	請求書・配車管理のシステム化、法整備等に対応、配送ルート・在庫管理のシステム化
7	ナレッジマネジメント	ナレッジ蓄積・共有、属人化解消・業務継承、マニュアル整備、法務対応効率化
8	契約書管理システム	契約書の電子化・システム化、勤怠管理・給与計算業務の効率化、電子帳簿保存法対応
9	管理職向け研修	管理職育成、新部署配属による研修サービス比較
10	社宅代行	社宅運営の外部委託、社宅制度導入検討、地方採用対策、社内規定整備

～本件に関する報道関係者さまからのお問い合わせ先～

株式会社イノベーション 広報担当：山宮 大澤

TEL：03-5766-3800 FAX：03-5766-3835 Mail：pr@innovation.co.jp

※ 「2024年3月期 第1四半期 IT製品トレンド」

調査概要：ITトレンドで資料請求した製品、所属カテゴリーをもとに算出

対象：2022年7月～2023年6月の有効資料請求データ

- 「主な資料請求理由」には、ランクインした各カテゴリーの資料請求をした企業の担当者に実際にヒアリングを行い得られた回答を分類し代表的なものを掲示
- 本調査を引用される際には、「ITトレンド調べ」と必ずご記載ください

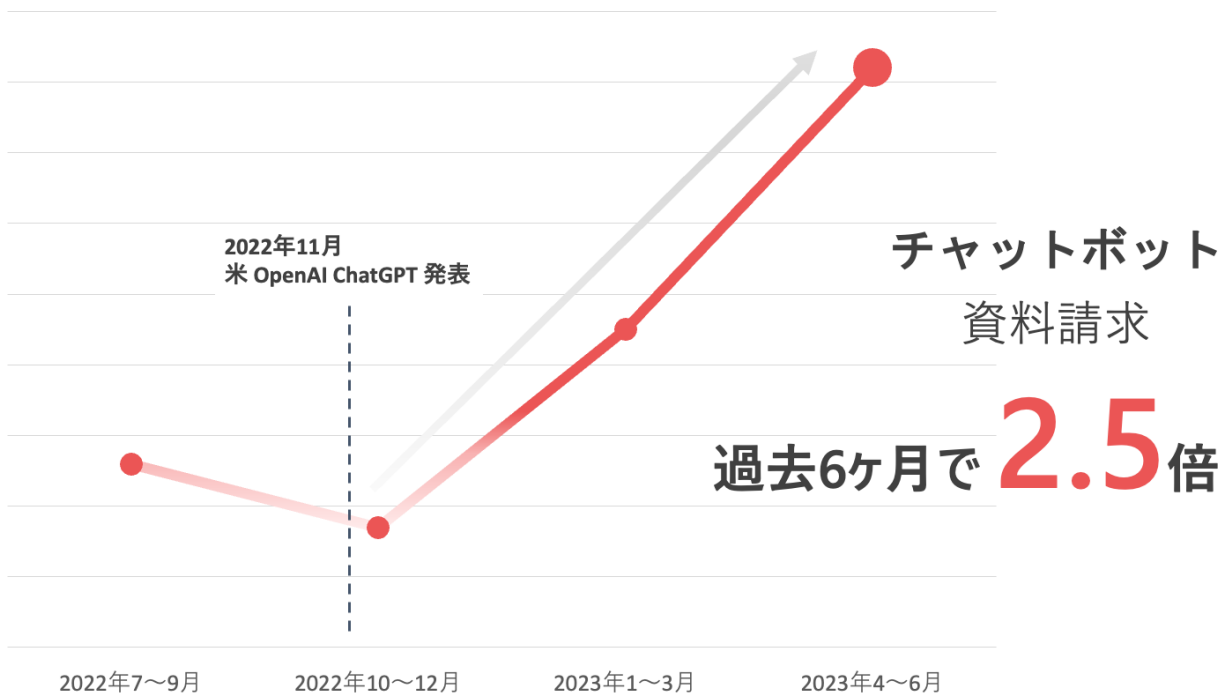
AIチャットボットでDXを推進したい企業が急増

2024年3月期 第1四半期、最も上昇した製品カテゴリーとなった「[チャットボット](<https://it-trend.jp/chatbot>)」の製品資料請求数は2022年11月に米OpenAIがChatGPTを一般公開した時期から約6ヶ月で2.5倍に増加しました。

資料請求した企業の担当者に対してITトレンドが行ったヒアリングから、「チャットボット」カテゴリーの資料請求理由は顧客対応業務のDXを目的としたもののみならず、「社内問い合わせ対応効率化」や「マニュアル・ナレッジ共有」など企業内での知識共有による生産性向上を目的としたものが多くを占めました。

7位にランクインした「ナレッジマネジメント」カテゴリーでも同様の背景での回答が多く、管理部門への問い合わせ対応以外に、業務知識の属人化を防ぐためスムーズな情報共有とナレッジの継承をしたいと考える企業からの資料請求が多く見られました。特に従業員の高齢化により社内の技術情報が失われることを防ぐため導入を急ぐケースも散見されます。4位の「RPAツール」カテゴリーではこうした共有のための情報のデジタル化やデータ管理における作業効率を上げたいねらいでの資料請求も多く見られました。

米OpenAIのChatGPTに代表されるAIチャットボットの進化の背景には生成系AIや大規模言語モデル技術の飛躍的な性能向上があり、人間のように自然な会話ができる顧客向けのAIチャットボットだけでなく、企業データに対して直感的で正確に情報を検索、回答することで従業員の生産性を向上することも期待されています。大規模言語モデルの技術を用いて社内の問い合わせや課題に対し、企業のナレッジベースから情報を取得し、生成系AIを用いて正確でわかりやすく回答する知識のDXへの要求は今後さらに高まっていくことが考えられます。



～本件に関する報道関係者さまからのお問い合わせ先～

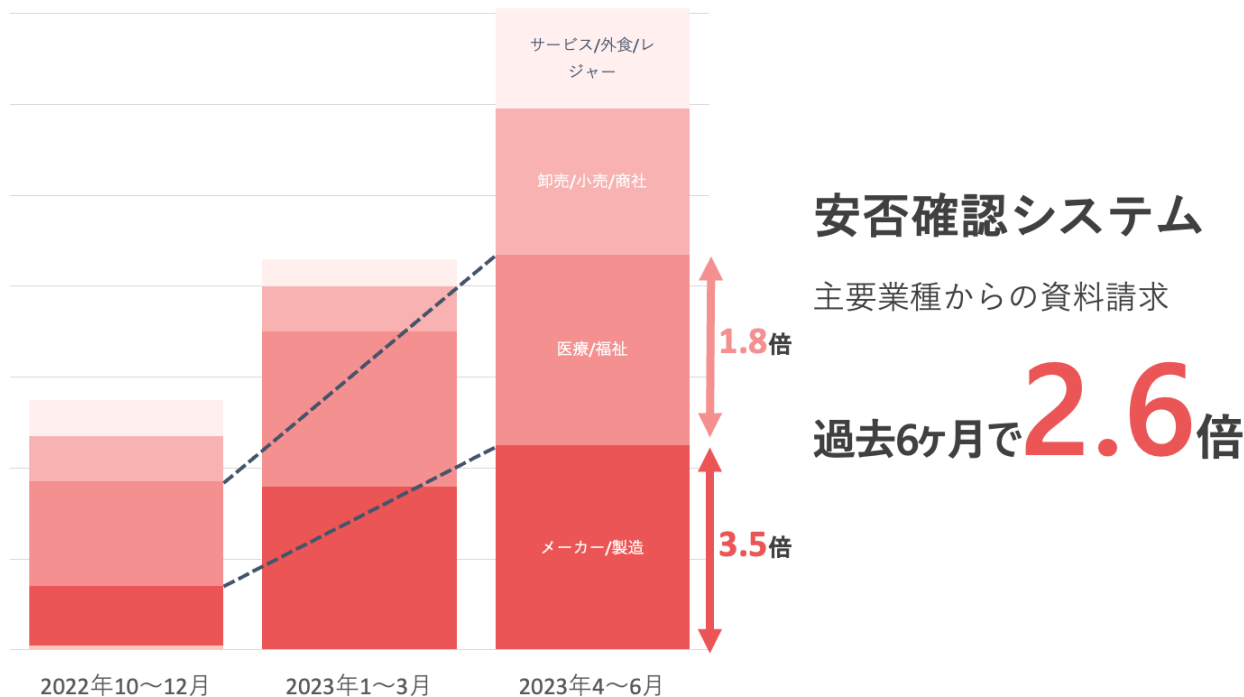
株式会社イノベーション 広報担当：山宮 大澤

TEL：03-5766-3800 FAX：03-5766-3835 Mail：pr@innovation.co.jp

医療・福祉業界やサプライチェーンでの BCP への意識変化

「2024年3月期 第1四半期 IT 製品トレンド」5位にランクインした「安否確認システム」の請求のうち、

最も多かった業界はメーカー/製造、次いで医療/福祉、卸売/小売/商社となりました。特にメーカー/製造業界からの資料請求は6ヶ月前に比べ約3.5倍にも増加しています。資料請求をした企業の従業員に対してITトレンドが行ったヒアリングでは「事業継続計画（BCP）対応のため」という回答が大半を占めました。



事業継続計画（BCP）とは、「[企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画](https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level_c/bcpgl_01_1.html)」のことで、2024年4月より介護事業所では「BCP」の策定が義務化されます。（令和3年度介護報酬改定）

2023年5月には能登半島沖を震源とした最大震度6強の地震や、6月には台風2号により6県で線状降水帯が発生するなど企業の事業継続を脅かす災害が相次ぎ、特にサプライチェーンの中核を担う業界ではBCP対応の意識に変化がみられたと考えられます。

こうしたなかで、BCPの推進のため東京都及び公益財団法人東京都中小企業振興公社は、都内の中小企業を対象として「安否確認システム」や「オンラインストレージ」を含むBCPの実践に必要な設備・物品の購入を最大1,500万円支援するBCP実践促進助成金を支給しています。

～本件に関する報道関係者さまからのお問い合わせ先～

株式会社イノベーション 広報担当：山宮 大澤

TEL：03-5766-3800 FAX：03-5766-3835 Mail：pr@innovation.co.jp

■ITトレンド (<https://it-trend.jp/>)とは

ITトレンドは株式会社イノベーションのグループ会社である株式会社 Innovation & Co.運営している法人向け IT 製品の比較・資料請求サイトです。2007年より運用開始、2021年3月には累計訪問者数4,000万人を突破、1,700製品以上を掲載しています。サイトを閲覧し利用する企業内個人であるユーザは、掲載されている製品情報や口コミレビューなどを参考に、自社の課題に適したIT製品を複数の製品・会社から比較検討ができ、その場で資料請求が一括でできます。

【ITトレンドの特徴】

掲載企業は初回掲載時の初期費用のみで製品数やサービス数に関わらず掲載が可能。

資料請求(見込み顧客情報入手)の1件毎の成果報酬課金。

サイトへの集客は検索エンジンが中心。

サイトを閲覧し利用するユーザは、無料で資料請求が可能で、会員登録の必要なし。

■株式会社イノベーション について

株式会社イノベーションは、“「働く」を変える”をミッションとして掲げ、2000年の設立以来、法人営業・マーケティング分野に特化してサービス提供をおこなってきました。創業時より培ってきた「営業」、「マーケティング」の強みと「テクノロジー」を活用して、日本の「働く」にイノベーションを起こします。

所在地 : 東京都渋谷区渋谷 3-10-13 TOKYU REIT 渋谷 R ビル 3F
設立 : 2000年12月14日
代表取締役社長 : 富田直人
URL : <https://www.innovation.co.jp/>

～本件に関する報道関係者さまからのお問い合わせ先～

株式会社イノベーション 広報担当：山宮 大澤

TEL : 03-5766-3800 FAX : 03-5766-3835 Mail : pr@innovation.co.jp