

主な内容

同社は、人事業務の効率化と負担軽減を目的に、社員の人事部門への問合せに対応する「AskHR」を開発・運用。またグローバルHRでは複数のAIエージェントを活用。蓄積した知見をもとに、顧客のHR部門へのAI導入支援も進めている。

1. AI活用の背景

同社は、1990年代の経営危機以降、構造改革に挑戦し、ハードウェア中心のビジネスからサービス、クラウド & AIへと事業ポートフォリオを大きく転換してきた。2023年頃から、自社をゼロ番目のクライアントと位置付けて社内でのAI活用をはじめとするDXを実践し、そこで得た経験や知見をもとに、クライアント企業のAI活用や業務改善を本格的に支援するビジョン（クライアントゼロ）を推進している。

なお、HR部門におけるAI活用に際しては、人事制度や各関連システムをシンプルにしたうえで、テクノロジーを活用し、社員にパーソナライズされた施策を提供することを目指しているという。

2. 「AskHR」について (1) ツールの概要

社員からの人事部門への問い合わせ対応を効率化し、より戦略的な人事業務の推進を実現するため、AIチャットボットによる自動サポート対応を搭載したシステム「AskHR」を2017年から社内を導入している（右図上）。

社員は、様々な端末からAskHRにアクセスし、質問できる。内容に応じて、AIが社内的人事WebページやFAQ、人事システムを参照して自動で回答する。導入当初は、単一のFAQ(よくある質問)型のチャットボットだったが、段階的に機能を強化し、現在は休暇申請や給与確認、雇用証明など、対応可能な人事業務は多岐にわたっている（右図下）。

こんにちは / Good afternoon Yuki

お手伝いする準備はできています!!

AskHR デジタル アシスタントとして、人事関連の多くの質問に答えたり、人事取引を実行したりできます (左側のメニューを参照)。単一のトピックを含む英語での短く具体的な質問が最も効果的です。
また、すぐ下の [複雑なケース] または [緊急事態] ボタンをクリックして、人事パートナーに直接おつなぎすることもできます。
注: 別の国に固有の人事情報を探している場合は、[設定] メニュー (右上) を使用して、デフォルトの出身国を変更できます。

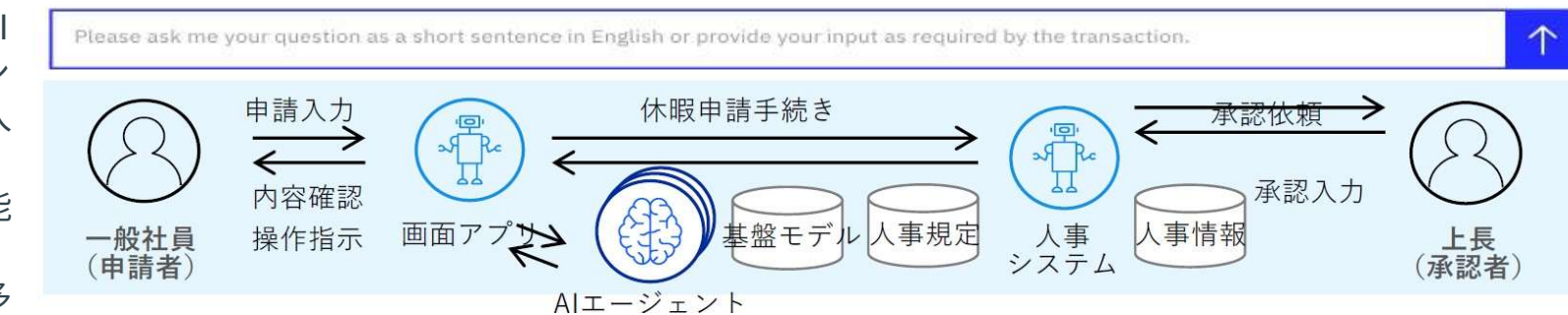
人事プログラムとツール | 複雑なケース | マネージャーレポート | **緊急事態**

Please also check Japan HR Portal in the local language. 日本IBMグループ社員向け人事情報ポータル Japan HR Portal もご参照ください。人事の各制度の内容や手続きを記したサイトへのリンク、過去の人事発表レター等を集約しています。

お気軽に質問するか、以下の質問例をクリックしてください。

時間追跡
日本の労働日ガイド
日本AskHRボットガイド

ここで、Workday で署名および押印された独自の雇用および退職証明書の証明書を生成できるようになりました。証明書発行については [こちら](#) をご参照ください。



(2) 「AskHR」の導入効果

複雑な質問に対しては、必要に応じてヒューマン・アドバイザーが対応することで、効率的で一体感のある連携を実現している。

2025年からは、AIエージェント（AIが手順書等を参照しながら自律的に作業計画を立案し、複数のシステムやAIに指示して業務を自動的に完了する）搭載のシステム（IBM watsonx Orchestrate）と統合しており、AskHRに入力された社員の依頼内容に応じて、AIが複数の人事システムに指示して、申請を自動的に完了させることも可能になっている。

システム上で年間1100万件のやり取りが行われ、94%の問い合わせがAskHRで解決され、約40%のコスト削減につながったと推計される。

3. グローバルHRにおけるAI活用

IBMグローバルでは、昇進プロセスや求人表作成、研修管理等の様々な人事業務においても、AIエージェントを活用している（図）。例えば、2023年に昇進者の決定プロセスをAIで効率化・支援するシステム「HiRo」を導入。同ツールは、マネージャーが依頼内容を入力すると、AIエージェントが人事システムやパフォーマンス履歴、過去の評価やスキルなどの様々な社員データを収集し、既定の書式に整える。さらに、同AIが同社の昇進基準をもとに昇進候補者を提示してくれる。マネージャーは、それらを参考にしながら最終的に自らが判断する。同ツールの導入により、四半期ごとの昇進プロセスを4週間短縮でき(10週→6週)、それまで人事部門の人間が対応していたサポートの85%を削減できたと推計される。

IBM Global HRで稼働中のAIエージェント

オファリング名	プロセス・アプリケーション	オーケストレーション・ケイパビリティ	主たる成果
HiRo	昇進プロセス	<ul style="list-style-type: none"> 昇進のクライテリアを学び、マネージャーに昇進候補者のオプションを提供 プロセス全体を通じてマネージャーとの対話形式で処理 決定内容をHRシステムにロード 	<ul style="list-style-type: none"> マネージャーの生産性を年間 50,000 時間節約（北米地域のみ） HRビジネスパートナーが四半期ごとに85%の時間を節約 昇進クライテリアとHRシステムロード精度を100%遵守
HeRmione	外部採用の求人票作成	<ul style="list-style-type: none"> 内部ソースと外部ソースをスキャンして、求人票を入力するJob Roleに一致するコンテンツを検索 関連するデジタル求人掲示板に求人票を投稿する 候補者と採用マネージャーとのコミュニケーション・ステージを管理 	<ul style="list-style-type: none"> 採用担当者/採用マネージャーに通知し、データを収集、整理、検証し、求人票を準備して作成 求人データの収集とロードに費やす時間の80%を削減
sHeRlock	経費申請の不正検出	<ul style="list-style-type: none"> 経費データの異常値から不正を検出するデータ分析 従業員とメールで連絡を取り、問い合わせを処理 過払い金を設定し、資金を回収 	<ul style="list-style-type: none"> 資金回収の範囲が上位10%から現在では100%までに拡大(≈\$2M) 経費管理チームの6,000時間を節約
cHaRlie	研修クラスの管理	<ul style="list-style-type: none"> 受講者が少ない開催予定のクラスを表示 クラスの確認、宣伝、キャンセル、受講者とのコミュニケーションの実施 すべてのアクションは、cHaRlieのインターフェース内で完結 	<ul style="list-style-type: none"> 研修イベント・マネージャーの年間 12,000 時間を節約 クラスの自動プロモーションによりIBM社員の年間2,000時間を節約 年間11,000件のクラスを管理
HaRmony	M&A、従業員統合	<ul style="list-style-type: none"> 従業員データセットの複数データベースへのロード 買収した会社の従業員を、IBMの既存の組織構造への適切な配置転換 Workday/SuccessFactorsでのSupervisory Org作成 	<ul style="list-style-type: none"> プロセス内のタスクの90%は、デジタル・レイバーが実施 プロセス自動化により約15,500時間短縮 End-to-Endプロセスが6週間から3週間に短縮

4. クライアント企業へのAI導入支援

同社は、ゼロ番目のクライアントとして自社で実践したAIシステムをクライアント企業にも利用してもらうため積極的な導入支援を行っている。支援策には、企業がHR部門にAIを導入する際、AIが判読できる業務手順書の準備、AIが作業できるようにジョブを切り分けるような業務プロセスの再設計等が通常求められることから、現場の意識変革のサポートも含まれる。また、支援の一環として、クライアント企業の人事担当者が同社に出向したり、合併会社を設立して共同で開発してスキルを磨いたり、同社が提供する人材育成プラットフォームで学習を重ね、自社の現場に持ち帰ってもらうといった大規模なサポートも実施している。