

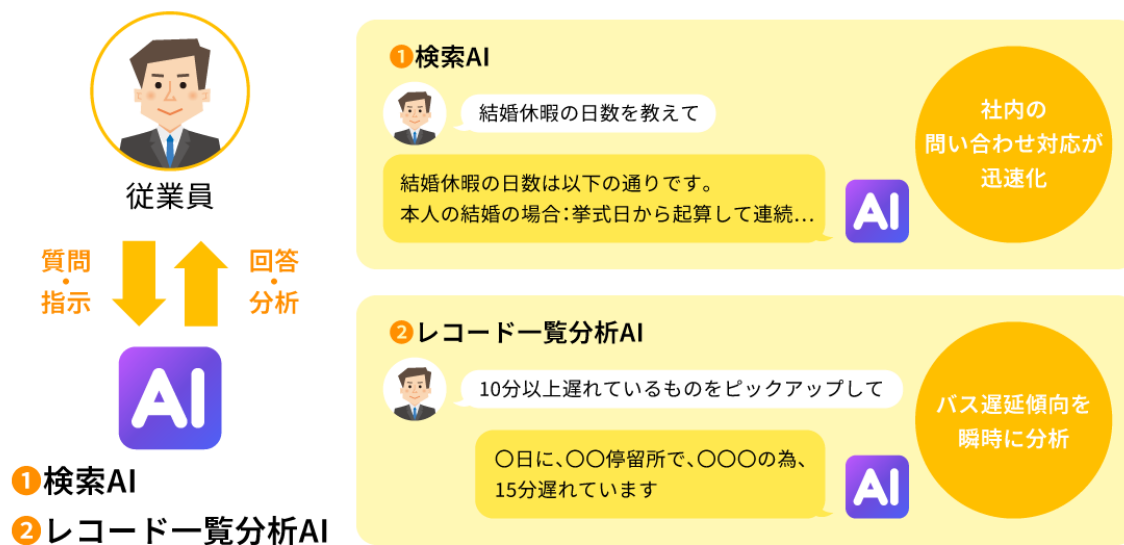
## 国際興業、集約した業務データを 「kintone AI ラボ」で駆使し、生産性を向上

バス運行データの分析等、さらなる社内データの利活用を推進

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ）は、国際興業株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 黒滝 寛、以下国際興業）の「kintone（キントーン）」活用事例を kintone 製品サイトの導入事例ページにて発表しました。

国際興業は、2022 年より kintone を全社展開し、現在 563 のアプリを運用。2025 年からは、kintone AI ラボの機能を活用し、社内の問い合わせ業務の効率化を実現しました。さらに分析業務への AI 活用を進め、利用者から寄せられる遅延等の運行情報から運行状況の傾向を分析できるようになりました。今後はこういった情報を運行計画に役立てることも視野に入れています。

### kintone AIラボ活用シーン



## ■「kintone AI ラボ」活用の背景

国際興業は、乗合バス事業を中心に、ホテル・レジャー、流通・商事、不動産開発など幅広い事業を展開。社員数は約 2,100 名。そのうち約 1,400 名がバスの乗務員など、会社から PC やモバイル端末が貸与されていない現場職が多いという、運輸・交通業界ならではの特性を持ちます。

2020 年の新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、社内業務のデジタル化を本格的に加速。他システムからの移行先として kintone が採用され、2022 年から利用を拡大しました。全社掲示板、社則管理、お客様の声管理、制服の申請、燃料発注など、現在 563 のアプリが業務に使用されています。

しかし、kintone アプリの数が増えるにつれて、「目的のアプリが見つけれない」という声が従業員からあがるようになりました。約 2,100 名の社員を抱える同社において、社内規定や届出書類に関する問い合わせは膨大な数にのぼり、対応部署の業務を圧迫していました。そこで、同社はサイボウズが 2025 年 4 月より提供開始した kintone AI ラボに注目。「検索 AI」を活用し、問い合わせ対応を効率化しました。

さらに、経営層から「個人の業務生産性向上」という方針が示されており、社内データを活用した生産性向上が求められている中で、すでに業務データの大半が集約されている kintone のデータでの業務分析に取り組むことになりました。

## ■「検索 AI」機能によって、kintone に集約された社内データを最大限活用

国際興業は、kintone アプリに登録されたデータから適切な回答を検索して表示する「検索 AI」を用いて、2 種類の仕組みを実現しました。

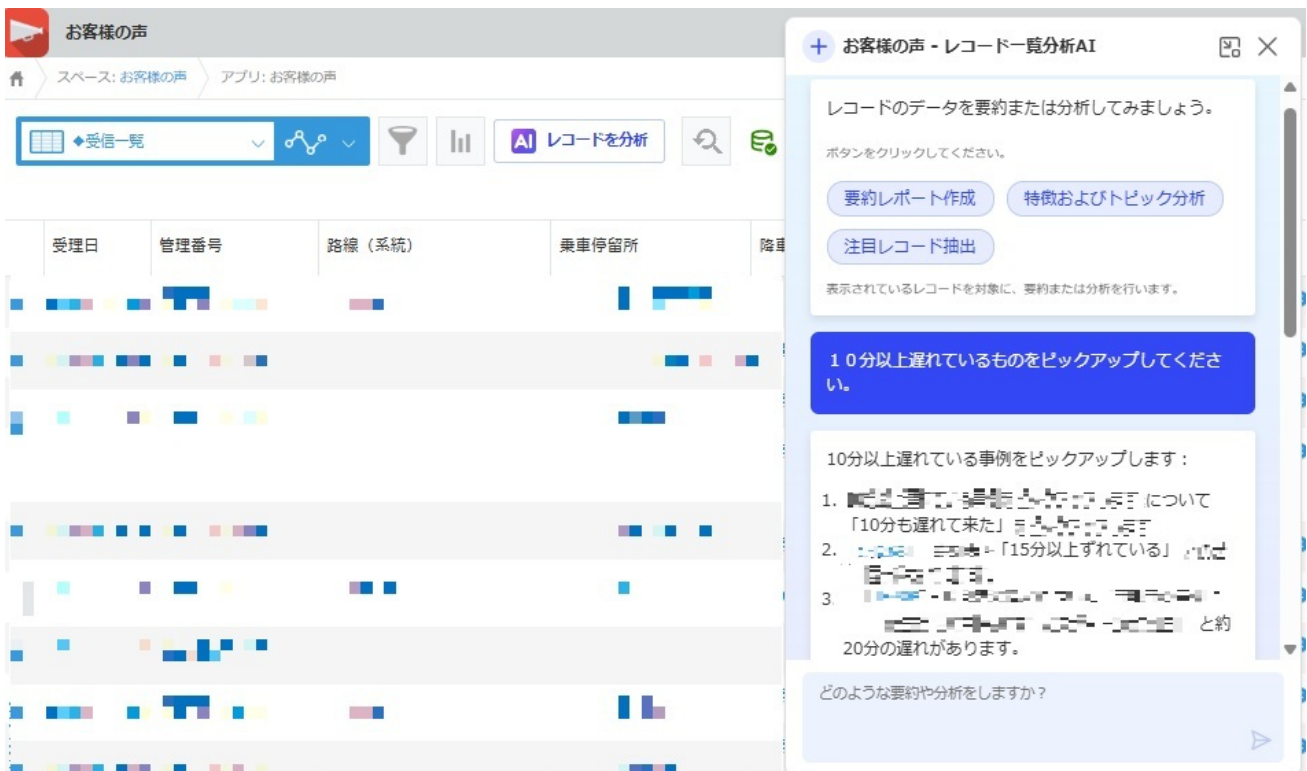


「検索 AI」のイメージ

- 情報システム課：IT 関連のインシデント情報を管理するアプリに「検索 AI」機能を追加。「検索 AI」を使うことで、自然言語で過去事例を横断検索できるようになりました。その結果、検索ワードの不一致による再調査が不要となり、無駄の削減につながりました。
- 総務部：社内規定や提出書類を参照するアプリに「検索 AI」機能を追加。問い合わせを受けた際、従業員が「検索 AI」に質問すると、過去の事例や規則に基づいた回答が返ってくることに対応負荷を軽減しました。

## ■バスの遅延傾向の分析・見直しに、「レコード一覧分析 AI」を活用

国際興業は、より複雑な分析業務にも AI の活用を広げています。同社では、利用者から集めた現場からの遅延情報を収集しており、膨大な数のバスの運行実績や遅延データの分析に手が回っていない現状がありました。そこで、「レコード一覧分析 AI」機能を用いて、「お客様の声アプリ」に記録されたバス利用者からの声を分析。AI が抽出した遅延情報（日時、場所、遅延時間）や発生傾向をもとに分析を効率化することで、将来的にはバス運行計画の見直しへの活用を目指しています。



The screenshot displays the 'お客様の声' (Voice of the Customer) app interface. The main screen shows a table with columns: 受理日 (Received Date), 管理番号 (Management Number), 路線 (系統) (Route), 乗車停留所 (Boarding Stop), and 降車 (Alighting). The table contains several rows of data represented by colored bars. An overlay window titled '+ お客様の声 - レコード一覧分析 AI' is open on the right. It contains the following text:

レコードのデータを要約または分析してみましょう。  
ボタンをクリックしてください。

要約レポート作成      特徴およびトピック分析

注目レコード抽出

表示されているレコードを対象に、要約または分析を行います。

**10分以上遅れているものをピックアップしてください。**

10分以上遅れている事例をピックアップします：

1. 10分以上遅れている事例について「10分以上遅れて来た」としてピックアップします。
2. 10分以上遅れている事例について「15分以上遅れている」としてピックアップします。
3. 10分以上遅れている事例について「20分以上遅れている」としてピックアップします。

どのような要約や分析をしますか？

「レコード一覧分析 AI」のイメージ



## ■kintone によるデジタル化を推進し、AI 活用の土台を強化

国際興業は、PC・モバイル端末、kintone アカウントを持たない社員にも、ペーパーレスの恩恵が届くよう、経費精算システムや給与明細など、社員にとって身近な業務からデジタル化に着手しました。現在は、kintone による業務改善のサイクルが加速し、AI 機能の展開によって現場の学習意欲もさらに高まっています。

同社は、AI による高度な分析や検索をより価値あるものにするためには、こうした「社内情報の網羅的なデジタル化」が不可欠であるとし、引き続き「全社員へのデジタル技術による恩恵の波及」を推進しています。今後も、社内のあらゆるデータを kintone へ集約していき、AI 活用の土台を強化していくとともに、既存のワークフローシステムやレガシー環境で構築されているシステムを kintone アプリへと統合・一本化していくことで、コスト適正化と業務の安定化を目指しています。

## ■国際興業の「kintone」活用事例詳細

活用事例の詳細については、kintone 製品サイトの導入事例ページにてご紹介しています。

<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/kokusaikogyo.html>

## ■kintone とは

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>

東証プライム上場企業の 47%を含む、40,000 社以上が利用しているサイボウズのノーコード・ローコードツール。IT の知識がなくても自社の業務に合わせたアプリを作成でき、日々変化する業務にあわせた改良も簡単に素早くできます。主な機能として「データベース＋ワークフロー＋コミュニケーション」の特性があり、顧客管理、出張申請、業務日報など幅広い用途で活用できるため、現場主導の継続的な業務改善を実現します。

---

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 広報

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-6757-1250 / MAIL: [pr@cybozu.co.jp](mailto:pr@cybozu.co.jp)

---

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照ください。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/>