

「生成AIでナレッジ運用を最適化！ コールセンター管理者の新常識」

アクセラテクノロジー株式会社
ソリューショングループ 木田 優

自己紹介

名前

木田 優

略歴

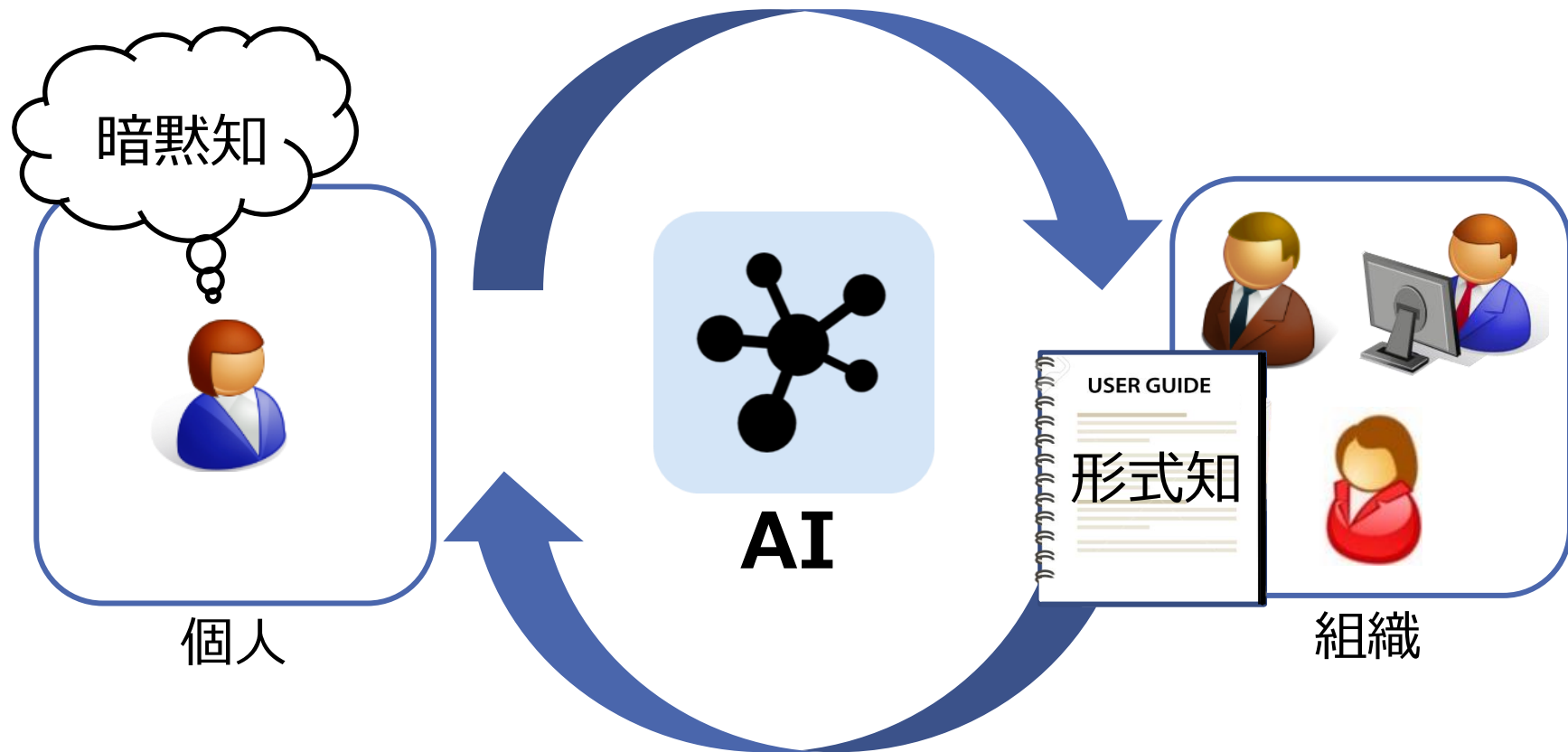
新卒で自動車部品メーカーに入社
営業として、新車種部品の立ち上げを担当

その後、アクセラテクノロジーに入社
営業としてコールセンターやヘルプデスクを
はじめとする様々なお客様の課題解決を支援。

コールセンター管理者の課題

- ・社内外向けにFAQを作成したいが時間がない
- ・既存の情報やナレッジを有効活用したい
- ・人の入れ替わりが激しく、新人を即戦力化したい
- ・ベテランに依存している、ナレッジを持っている人が減ってきている

ナレッジマネジメントの強力な味方“生成AI”の出現



本セミナーで紹介する「ナレッジ×AI」のアプローチ

社内外向けにFAQを作成したいが時間がない

1. 生成AIを活用した2ステップのFAQ自動生成



既存の情報やナレッジを有効活用したい

2. ナレッジ駆動型AIチャットボットのメリット



人の入れ替わりが激しく、新人を即戦力化したい

3. 既存ナレッジのAI活用で新人の即戦力化を実現



ベテランに依存している、ナレッジを持っている人が減ってきている

4. ベテランの暗黙知を引き出し、属人化を防ぐナレッジ活用の仕組み



1.生成AIを活用した2ステップのFAQ自動生成

FAQ作成におけるポイント

1. 問合せ履歴の活用

蓄積した情報をどのように活用すべきか…

2. 適切な公開範囲の設定

情報量が多過ぎても、少な過ぎても×
内容が大まかでも、細かすぎても×

3. ユーザーの立場に立つ

説明内容が分からないのか、補足資料が必要なのか…

**問合せ履歴を活用し、適切な範囲で、
ユーザーが求めているFAQを提供することがポイント**

ナレッジ×AIによるFAQ生成のポイント

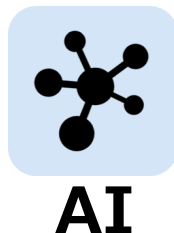
Step 1

対応履歴をもとに質問一覧を作成

Step 2

社内ナレッジを活用して回答案を作成

Step1 対応履歴をもとに質問一覧を作成



問合せ履歴の内容から、
FAQを作成するように
AIにプロンプト(指示)を与える

プロンプト

あなたは、FAQ作成マスターです。
FAQを「連番、質問、回答」の形式で
作成してください。

同一内容の質問は1つにまとめてください。
「クローズ日」が2023年のもので、
新しいものから5件とします。

回答は問合せ履歴のコメントから生成を試み、
回答できない場合は回答欄を空欄で残してく
ださい。
出力形式は以下とします。

#出力形式

- 質問 :
- 回答 :

Step1 対応履歴をもとに質問一覧を作成

プロンプト

あなたは、FAQ作成マスターです。
FAQを「連番、質問、回答」の形式で
作成してください。
「クローズ日」が2023年のもので、
新しいものから5件とします。
同一内容の質問は1つにまとめてください。
質問は問合せ履歴の「質問、現象」
から生成してください。
回答は問合せ履歴のコメントから生成を試み、
回答できない場合は回答欄を空欄で残してく
ださい。
出力形式は以下とします。

#出力形式

- 質問：
- 回答：



AI 2024/03/01

AIの回答

1.
■ 質問： フォーマットの項目にてExcelのドロップダウンリストのように、
入力内容を選択式にすることは可能でしょうか？
■ 回答： 可能です。フォーマットの項目種別で「セレクトボックス」もしくは
「タグ」を選ぶことで可能となります。添付の「セレクトボックス_フ
ォーマット編集画面.png」がフォーマット作成画面のサンプルです。表示順2
の項目がセレクトボックスの場合、表示順3の項目がタグの場合の設定で
す。「セレクトボックス」は選択候補をその場で入力します。「タグ」の場
合、サブ項目内の項目種別でセレクトボックスを選択します。ラジオボタ
ン、チェックボックス、検索機能付きの選択画面も選べますので、用途に応
じて選択いただければと思います。
2.
■ 質問： 類義語辞書について
■ 回答：
3.
■ 質問： コンテンツ一括登録におけるお知らせメールについて
■ 回答： コンテンツ投稿サービスから一括投稿を行った場合は、コンテンツ
の作成通知は送信されない動作となっております。そのため、アクティブフ
ォーマット編集画面の「コンテンツ」の表示について

AI活用は“信頼しつつも検証”
このタイミングで人の目を通すことがポイント

Step2 社内ナレッジを活用して回答案を作成



AI 2024/03/01

AIの回答

1.

■質問: フォーマットの項目にてExcelのドロップダウンリストのように、入力内容を選択式にすることは可能でしょうか?

■回答: 可能です。フォーマットの項目種別で「セレクトボックス」もしくは「タグ」を選ぶことで可能となります。添付の「セレクトボックス_フォーマット編集画面.png」がフォーマット作成画面のサンプルです。表示順2の項目がセレクトボックスの場合、表示順3の項目がタグの場合の設定です。「セレクトボックス」は選択候補をその場で入力します。「タグ」の場合、サブ項目内の項目種別でセレクトボックスを選択します。ラジオボタン、チェックボックス、検索機能付きの選択画面も選べますので、用途に応じて選択いただければと思います。

2.

■質問: 類義語辞書について

■回答:

3.

■質問: コンテンツ一括登録におけるお知らせメールについて

■回答: コンテンツ投稿サービスから一括投稿を行った場合は、コンテンツの作成通知は送信されない動作となっております。そのため、アクティブフォーム機能の障害ではなく、仕様であるという回答が提供されています。

4.

■質問: デフォルトビュー(新着/人気/Myコンテンツ)の表示について

■回答:



AI 2024/03/01

AIの回答

2.

■質問: 類義語辞書について

■回答: 類義語辞書はシステム内で登録されている単語の類義語を管理するための機能です。ユーザーはCSVまたはTSVファイルをアップロードすることで類義語辞書を一括登録/更新することが可能です。また、類義語辞書は、検索機能を向上させるために使用されます。ユーザーはタググループとタグ抽出条件を設定し、自動抽出タグの設定を行うことができます。(3.5.2 タググループとタグの設定の手引き)

4.

■質問: デフォルトビュー(新着/人気/Myコンテンツ)の表示について

■回答: デフォルトビュー(新着/人気/Myコンテンツ)はシステムによって事前に設定されているビューです。これらのビューは、特定のタグ、キーワード、投稿先グループ、ソート条件などの絞り込み条件を保存しておき、それらを利用して素早く目的のコンテンツを見つけることができます。ユーザーはこれらのビューをクリックするだけで、毎回のように条件を設定しなくても同じ条件でコンテンツを検索できるため、効率的です。(2.16.1 ビューでコンテンツを絞り込む方法の手引き)

FAQ 全件出力:

1.

■質問: フォーマットの項目にてExcelのドロップダウンリストのように、入力内容を選択式にすることは可能でしょうか?

■回答: 可能です。フォーマットの項目種別で「セレクトボックス」もしくは「タグ」を選ぶことで可能となります。添付の「セレクトボックス_フォーマット編集画面.png」がフォーマット作成画面のサンプルです。表示順2の項目がセレクトボックスの場合、表示順3の項目がタグの場合の設定です。「セレクトボックス」は選択候補をその場で入力します。「タグ」の場合、サブ項目内の項目種別でセレクトボックスを選択します。ラジオボタン、チェックボックス、検索機能付きの選択画面も選べますので、用途に応じて選択いただければと思います。

2.

■質問: 類義語辞書について

■回答: 類義語辞書はシステム内で登録されている単語の類義語を管理する

2ステップのFAQ自動生成のポイント

Step 1

対応履歴をもとに質問一覧を作成

→AI活用は“信頼しつつも検証”

Step 2

社内ナレッジを活用して回答案を作成

→取り扱い説明書など正しい情報から
最良の回答を作成

2. ナレッジ駆動型AIチャットボットのメリット

- 1. 事前学習、シナリオ作成の手間**
- 2. 継続的なチャットボット管理の難しさ**
- 3. チャットボット向けFAQの整備**

ナレッジ駆動型AIチャットボット:ナレッジロボ

お困りごと
↓
ご飯が美味しく
炊けない

詳細検索絞り込み

対象機能 (87)

- 炊飯機能 (28)
- 保温機能 (12)
- 操作パネル (21)
- ふた (13)
- その他 (13)

お困り分類 (87)

- 美味しく炊けない
- 炊飯中の問題 (10)
- 炊飯予約 (4)
- メニュー別設定 (4)
- ごはん劣化 (8)

もっと見る

製品カテゴリ (87)

- 炊飯器 (84)
- トースター (1)
- 電気ポット (1)
- 電子レンジ (1)

型番 (87)

- SC-372 (45)
- TQ-023 (42)

ナレッジロボに聞く

製品カテゴリを選択してください。

炊飯器

トースター

電気ポット

電子レンジ

戻る

スキップ

2024/04/30 11:15

炊飯器

ポット 2024/04/30 11:15

型番を選択してください。

SC-372

TQ-023

話し言葉で質問できます

並べ替え: 更新日新しい順

更新日: 2024/04/24

更新日: 2024/04/24

更新日: 2024/04/24

ナレッジロボに聞く

2024/04/30 11:14

お問い合わせありがとうございます。お困り事の種類の教えてください。

製品に関する問合せ

修理に関するお問合せ

販売代理店について

その他お問合せ

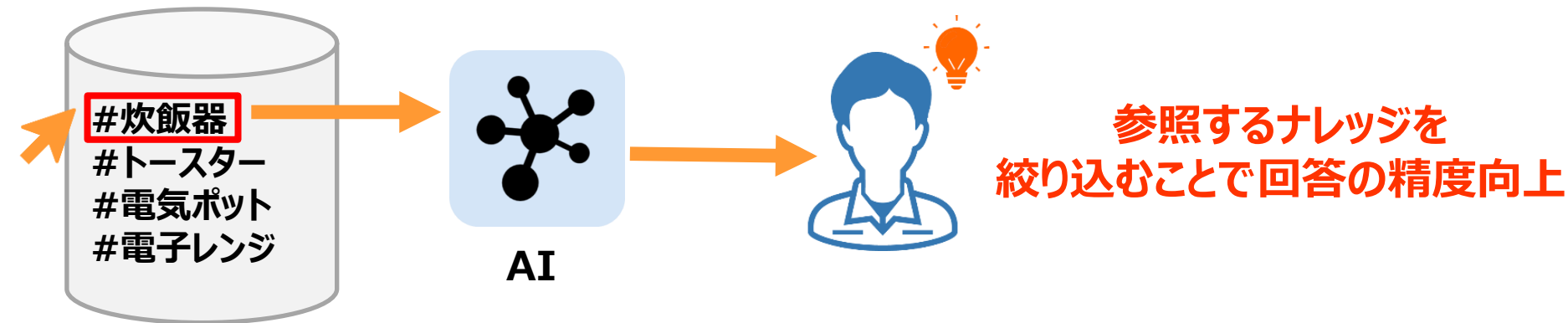
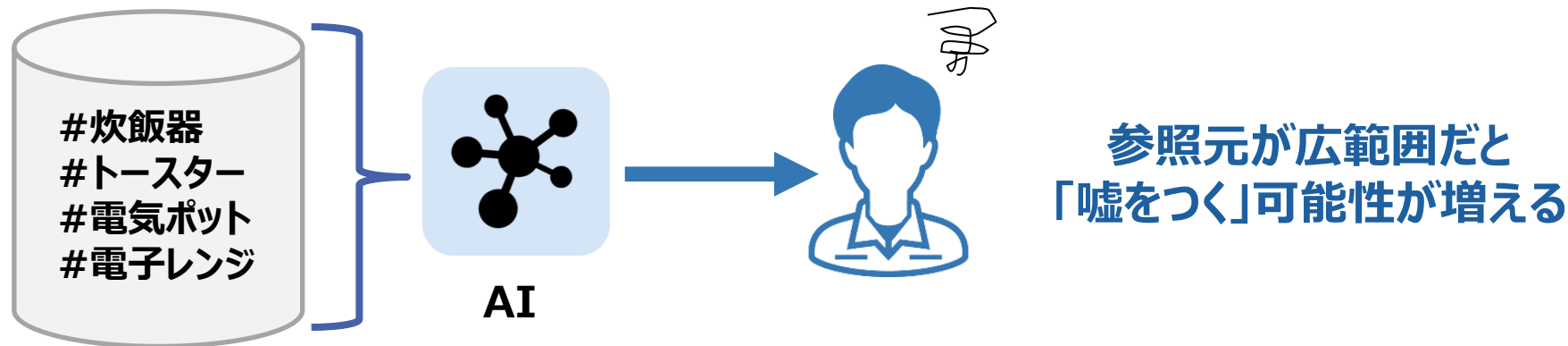
のメッセージ...

タグを絞り込みAIに問い合わせる



段階的に聞き出すことで質問を明確化

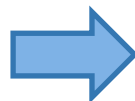
タグの絞り込みで回答精度向上



タグの絞り込みで回答精度向上

FAQの分類に使用したタグを…

製品 (32)
電子レンジ・オープンレンジ (10)
薄型テレビ・液晶テレビ (8)
炊飯器 (8)
ブルーレイ・DVDレコーダー (6)
問い合わせ種類 (31)
使い方について (19)
お手入れについて (2)
不具合について (10)
製品型番 (31)
43M540X (2)
50M540X (2)



チャットボットにそのまま反映

ACCELA DENKI

電子レンジ・オープンレンジ

薄型テレビ・液晶テレビ

< 戻る

スキップ>

2024/09/02 19:22

炊飯器

ACCELA DENKIボット 2024/09/02 19:22

問い合わせ種類を選択肢から選択、または質問を入力してください。

使い方について

お手入れについて

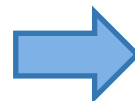
不具合について

スキップ>

2024/09/02 19:22

使い方について

話し言葉で質問できます



該当のタグが付いたFAQを
絞り込んで表示

× 使い方について ← 問い合わせ種類 × 炊飯器 ← 製品

検索結果：4件

お米の種類で炊き方は変わりますか

作成日：2023/05/17

炊き込みご飯の上手な炊き方を教えてください

作成日：2023/05/19

玄米は炊けますか

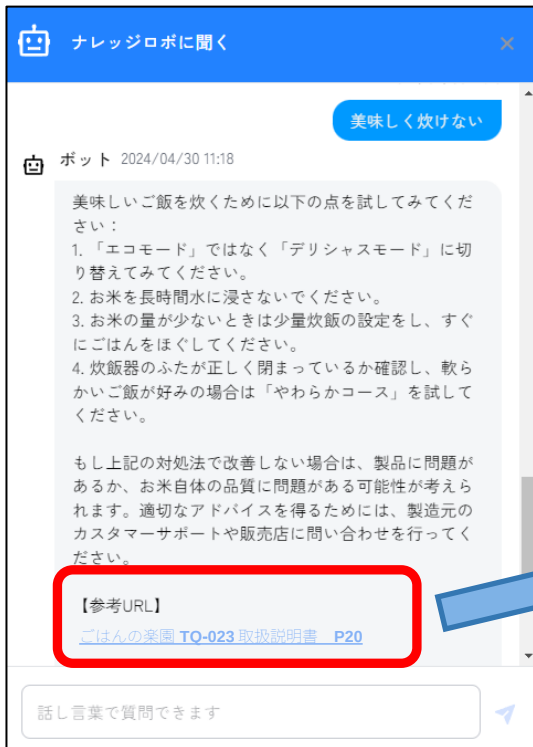
作成日：2023/05/17

固めのご飯にするには、どうしたらよいですか

作成日：2023/05/17

事前のシナリオで作成は不要
タグによる絞り込みで運用コストを削減

回答のエビデンスを示す



取扱説明書



プロンプト

あなたは経験豊かなカスタマーサポートのプロフェッショナルです。問合せに対して、FAQや取扱説明書を参照して適切な回答と作成してください。詳細かつお客様に分かりやすい丁寧な文書で作成してください。

さらに、参照したFAQや取扱い説明書が何かをタイトル、あるいは概要で示してください。参考にしたページが何ページかも示してください。

参照元も確認しながらAI活用ができる

超FAQ 既存の形式知を“FAQのように”活用

取扱説明書、商品カタログ、マニュアル、作業手順書、解説動画・・・
既にある資料を活用しよう！



カタログ・仕様書



通達



マニュアル



電話対応
スクリプト



作業手順



解説動画



チェックリスト

Web情報を活用するナレッジロボ



充実したHPの情報をAIチャットボットに有効活用

Web情報を活用するナレッジロボ

渋谷区議会

渋谷区教育委員会

ちがいを
ちからに
変える街。



渋谷区
Shibuya City

本文へ

よくあるご質問

アクセシビリティ

Language

施設予約システム

マイポータル

区政情報

区長の部屋

採用・職員情報

Googleカスタム検索

くらし

健康・福祉

子育て・教育・生涯学習

環境・まちづくり

スポーツ・文化・観光

防災・安全

事業者向け情報

トップ

調べる

手続き

お問い合わせ



ごみ・資源



地域交通



住民票・戸籍



税金



国民健康保険



高齢者介護



防災ポータル



ネウボラ



学校・教育



シブカツ



図書館



施設案内



広報紙



観光



ふるさと納税



区長の部屋

AI窓口に聞いてみよう

ナビクロ 2024/05/01 15:26

お問い合わせありがとうございます。
お困り事の種類の教えてください。

健康・医療

福祉・介護

市営交通

公共施設

あなたのメッセージ...

© Accela

22

ナレッジロボの特徴／Web情報を活用するメリット



- ・ホームページ上の任意の位置に設置が可能
- ・シナリオ作成不要で、Web情報をそのまま活用できる

★こんな方にお勧め

- ・有益な情報はHPに掲載しているので、それらを有効活用したい。
- ・HP更新の際に、チャットボットも連動して更新させたい。
- ・AIを通して、話し言葉で誰でも簡単に情報を探せるようにしたい。

3. 既存ナレッジのAI活用で新人の即戦力化を実現

新人の即戦力化するポイント

1. 情報を検索するスキル

→超FAQ

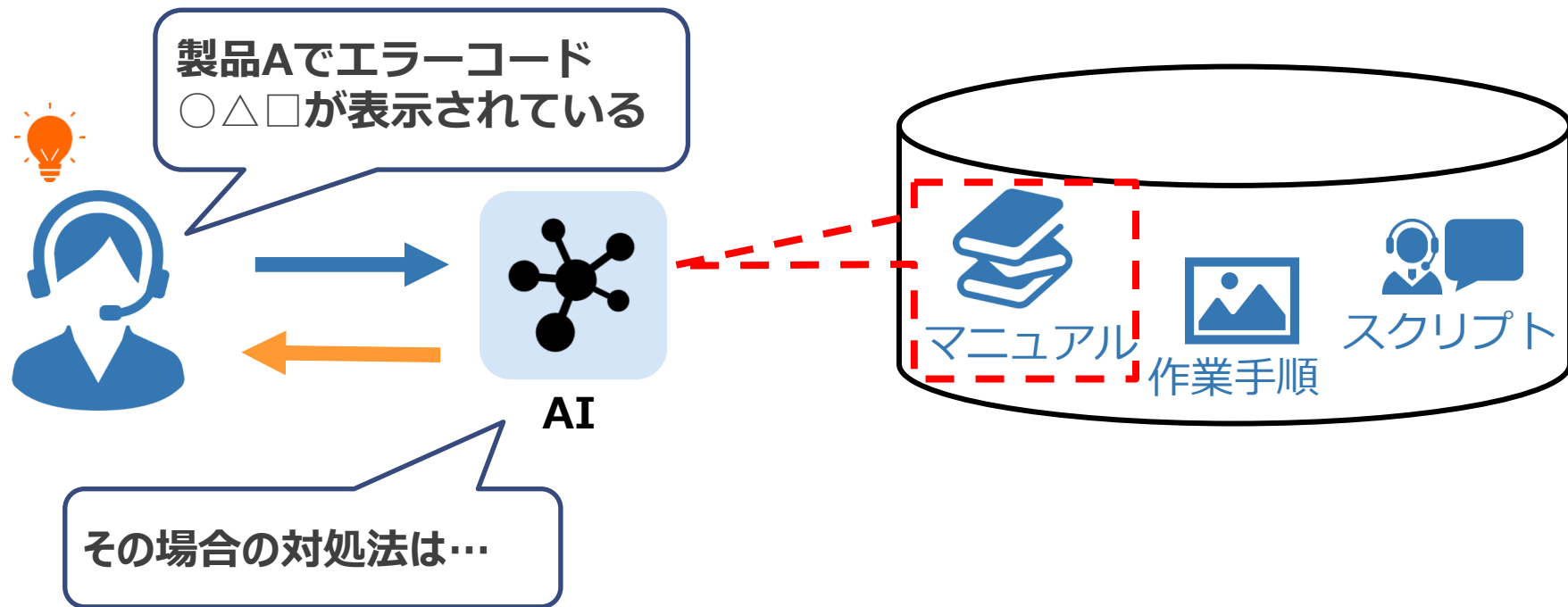
2. 検索した情報をお客様へ伝える（文章にする）スキル

→プロンプトをナレッジとして活用

情報を検索するスキル

超FAQ

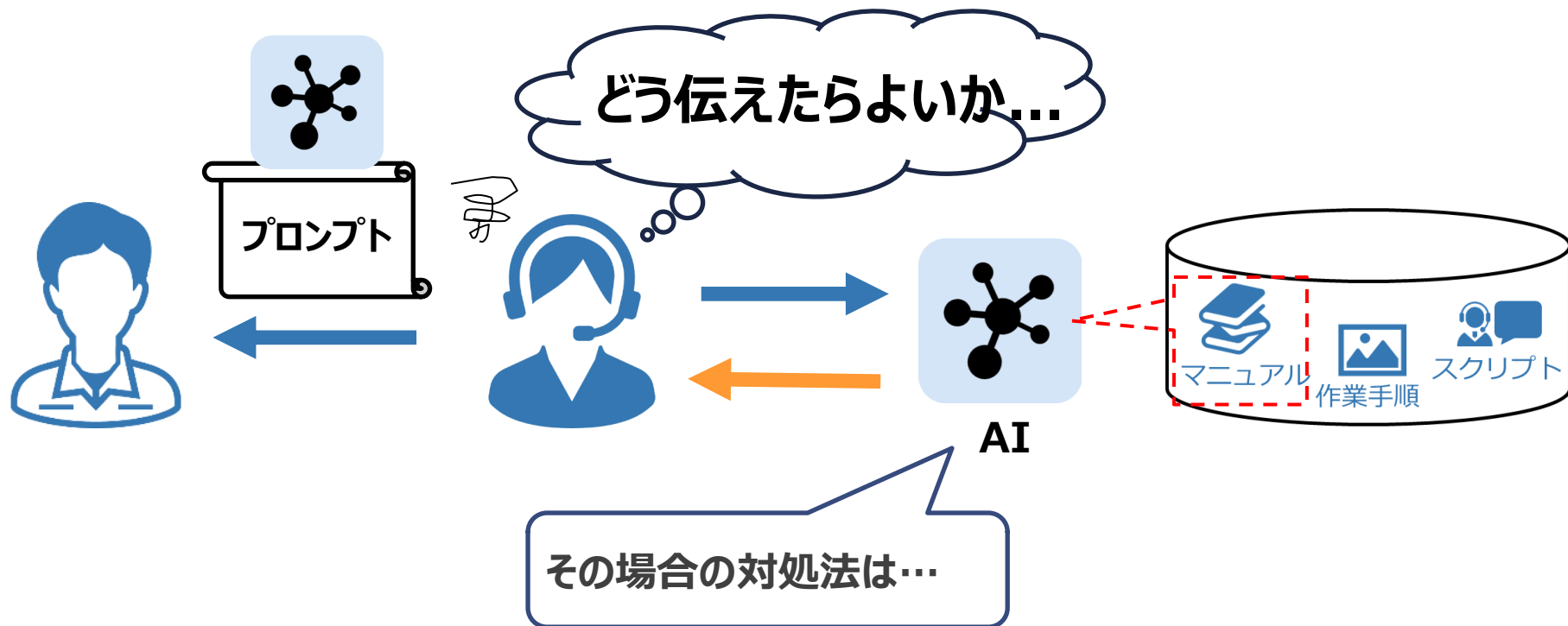
既存の形式知をそのままFAQのように活用



検索した情報をお客様へ伝える（文章にする）スキル

プロンプト

“ナレッジ”として活用することでAI活用のスキルを底上げ



プロンプトさえも“ナレッジ”として共有・活用

FAQから回答探す

お客様問合せへの返信メール作成

クレーム対応

取扱説明書で問題解決

プロンプト

問合せに対して、FAQや取扱説明書を参照して適切な回答と作成してください。詳細かつお客様に分かりやすい丁寧な文書で作成してください。

さらに、参照したFAQや取扱い説明書のタイトル、参考にしたページも示してください。

以下に問合せ内容を書き込んでください。

【電源ケーブルが最後までしまえない】

お客様、

この度は、炊飯器TQ-023のご利用に関しましてご不便をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。

ご指摘の電源ケーブルが最後までしっかりしまえない問題に関しまして、取扱説明書によると「コードリールが正常に機能していない場合があります。強引に引っ張らずに、ゆっくりとコードを引き出してから再度巻き取るようにしてください」との記述がございます（[参照: 炊飯器TQ-023取扱い説明書 2版PDF.pdf、26ページ目](#)）。この手順をお試しいただき、もしご自身で解決されない場合は、製品のモデル番号と具体的な症状を明記の上、カスタマーサポートまでお問い合わせいただければと思います。

カスタマーサポート窓口には、電話番号0120-555-1234（受付時間：月曜日～金曜日 午前10時～午後5時、祝日・祭日を除く）または、Webサイトの指定ウェブフォーム（<https://www.tanqlo.com/support>）を通じて、問い合わせができます。

お困りの点が解消されますよう、我々カスタマーサポートが全力でサポートさせていただきます。お手数をおかけいたしますが、上記の方法をお試しいただけますと幸いです。

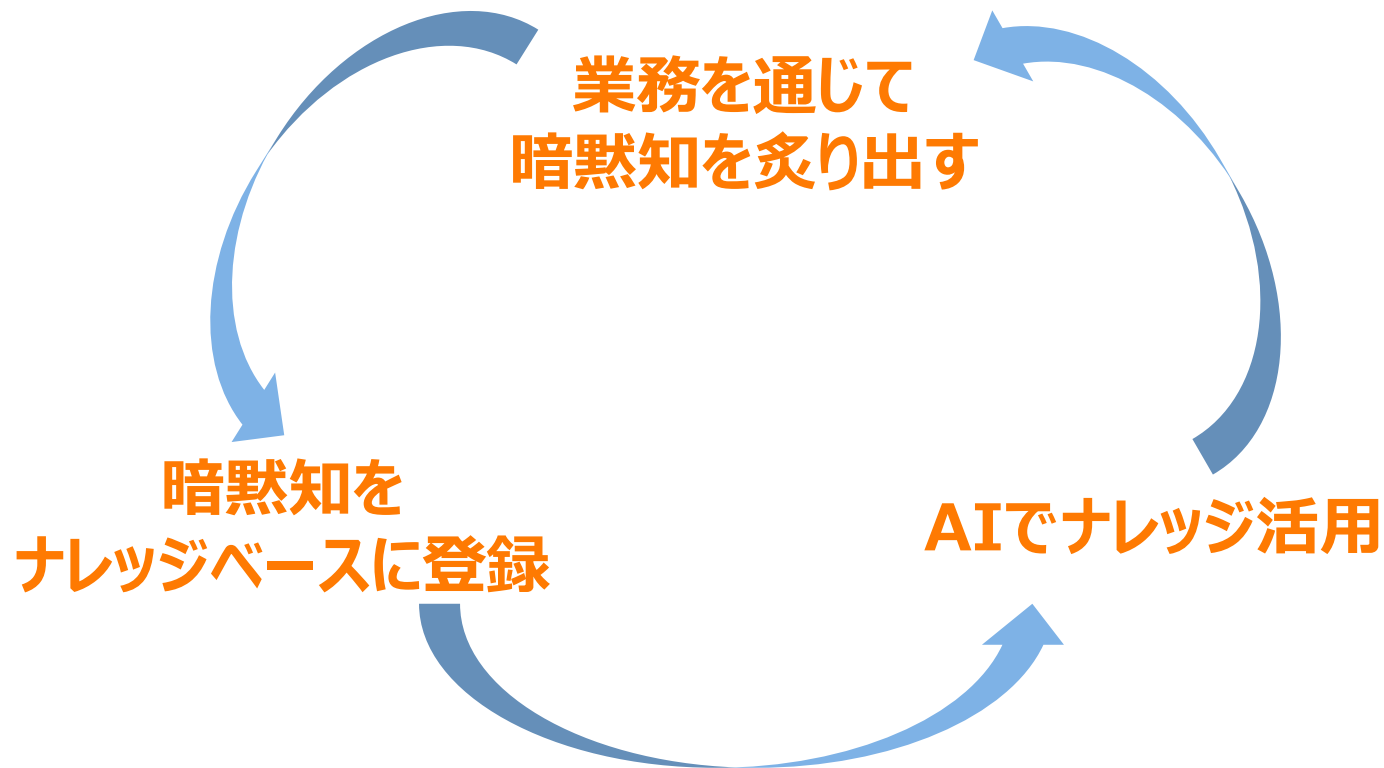
敬具、

【カスタマーサポートチーム】

適切なスクリプト、返信メールはプロンプトメニューから生成！

4. ベテランの暗黙知を引き出し、属人化を防ぐナレッジ活用の仕組み

ベテランの暗黙知を引き出し、属人化を防ぐナレッジ活用の“サイクル”



業務を通じてナレッジベースにナレッジ蓄積

×悪い例



新人

繰り返される質問と相談



ベテラン



上司

何でもいから
ナレッジを残して！

◎ 良い例



新人

① 質問・相談

③ 再利用

② 知見



ベテラン



上司

日々の業務をの中で
具体的なナレッジを
蓄積&再利用

このやり方で
合っていますか？

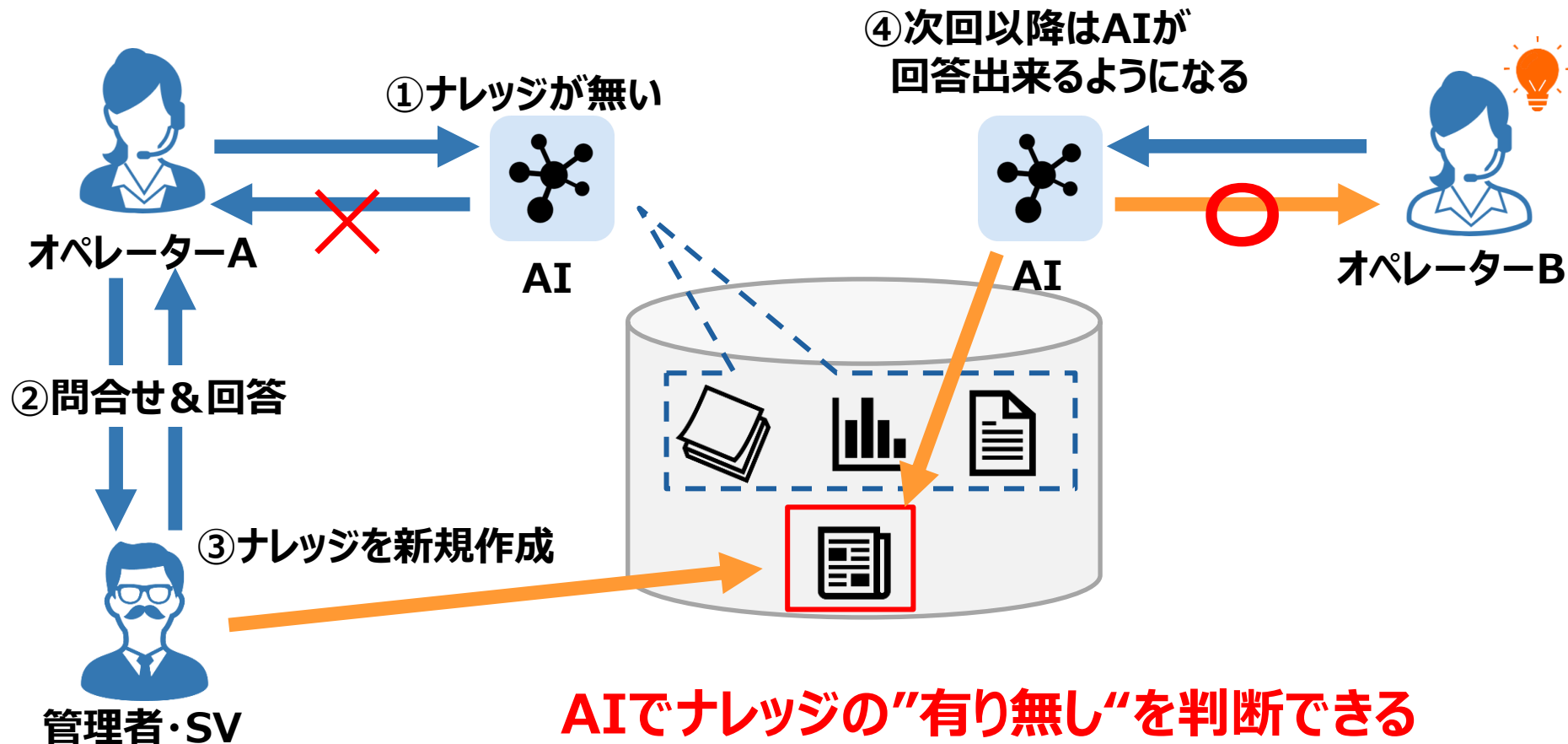


ナレッジベース

その場合は
こうすると良いよ！

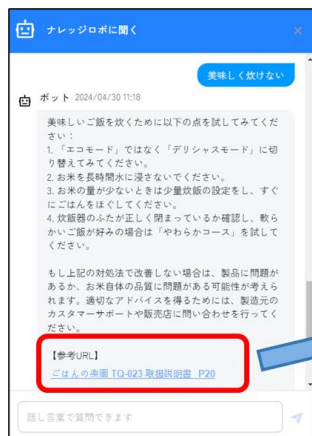
ベテランがいる今のうちに
動かないと手遅れに...

暗黙知を炙り出し、AIでナレッジ活用

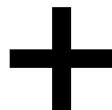


AIに嘘をつかせない“プロンプト”

参照したエビデンスを示す



取扱説明書



プロンプト

回答に必要なナレッジが無い場合は、
「該当するナレッジが無いため回答できません」と回答し、
一般論で回答などはしないでください。
AIから回答が出来なかった場合は、
以下の部署・メンバーに問合せるように誘導してください。

＝ ＝ ＝

■ 契約に関する問い合わせ

法務部 (主担当Aさん)

Tel :

Mail :

■ 不具合、メンテナンスに関する問合せ

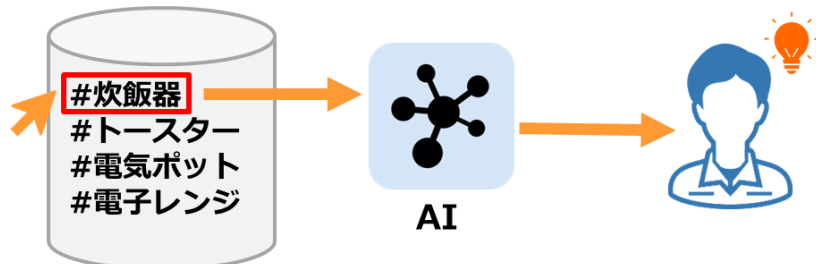
アフターサービス部 (主担当Bさん)

Tel :

Mail :

＝ ＝ ＝

ナレッジの参照範囲をタグで絞る

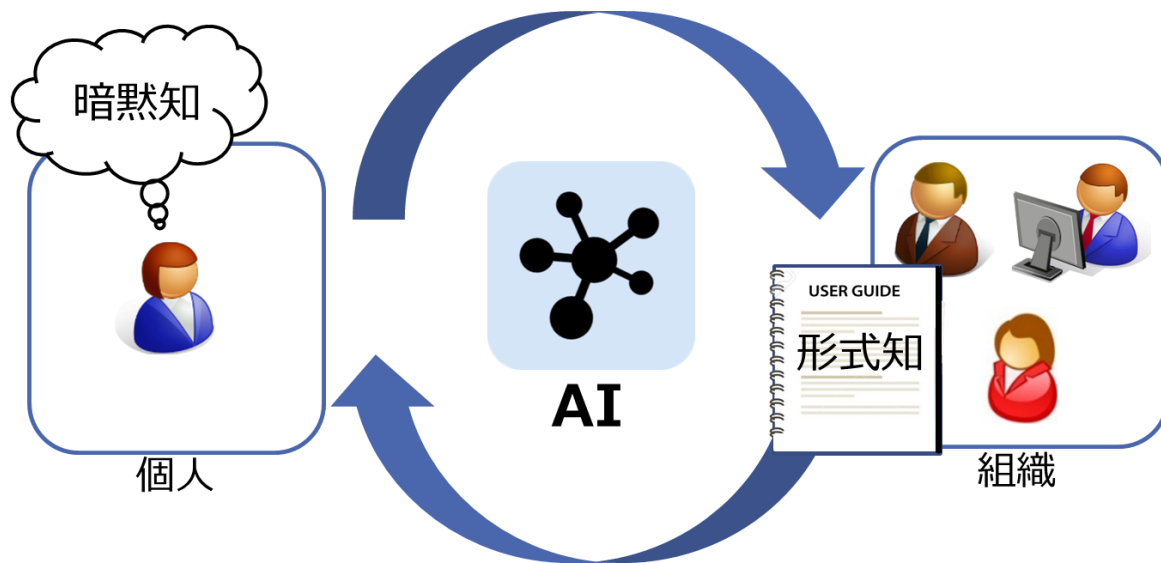


**プロンプトでAIに嘘をつかせず、
問合せ先へ誘導**

まとめ

1. 生成AIを活用した2ステップのFAQ自動生成
→リアルな対応履歴を活用して“使える”FAQを作成
2. ナレッジ駆動型AIチャットボット
→タグの絞り込みによる、AIの回答精度の向上
既存の有益なWeb情報を有効活用
3. 既存ナレッジのAI活用で新人の即戦力化を実現
→ナレッジ×AI×プロンプトでスキルを底上げ
4. ベテランの暗黙知を引き出し、属人化を防ぐナレッジ活用の仕組み
→AIでナレッジの有り無しを判別、
今のうちにベテランからナレッジを炙り出す

“ナレッジ×AI”を実現するSolutionDesk



“ナレッジ×AI”を実現するSolutionDesk



ナレッジ × AI を体験！ SolutionDeskワークショップ



出張する時に... X

☑️ 出張する時には何をすればいいの？

参照ナレッジ一覧
現在プロジェクト

2024/05/13 22:11 秋篠希子

出張する時に何をすればいいの？

AI 2024/05/13 22:15

出張をする際は、以下の手順通りに従ってください。

1. 申請書提出 出張を命じられた社員は、事前に所定の申請書に必要事項を記入し、出張命令書の承認を得てから経営管理グループへ提出する必要があります。
2. 日程・経路 出張は指示された日程と経路に従う必要がありますが、事前の承認を得て変更することもできます。
3. 出張費用の精算 出張者は出張前に精算書を請求することで、その費用を精算してもらえます。
4. 交通手段の選定 開始前日の晩間に基づき交通費を計算しますが、業務の必要性や緊急性、経済性を考慮して航空機などの各種交通手段を利用することがあります。
5. 帰省後の精算 出張から帰省後は、所定のシステムを使用して速やかに旅費を精算し、必要な書類を出張命令書に提出する必要があります。

これらの手順に加えて、出張中の業務連絡や私用での移動などに關しては、別途規定された規則に従う必要があるため、経路を確認しておくことが良いでしょう。

▲自社独自のナレッジ × AI を体験するチャンス▲

- ✓ プロンプトを利用した生成 AI の活用
- ✓ 生成 AI による業務ナレッジの活用
- ✓ ナレッジの絞込みで AI の回答の精度向上

ワークショップでは...

- AI経由でナレッジを参照した時の、具体的な回答を確認できます
- 参照するナレッジをキーワード検索やドリルダウンで絞り込んだ際の回答の違いを確認できます
- プロンプトの共有や活用の仕方をご紹介、プロンプトの工夫による回答の違いを確認できます

