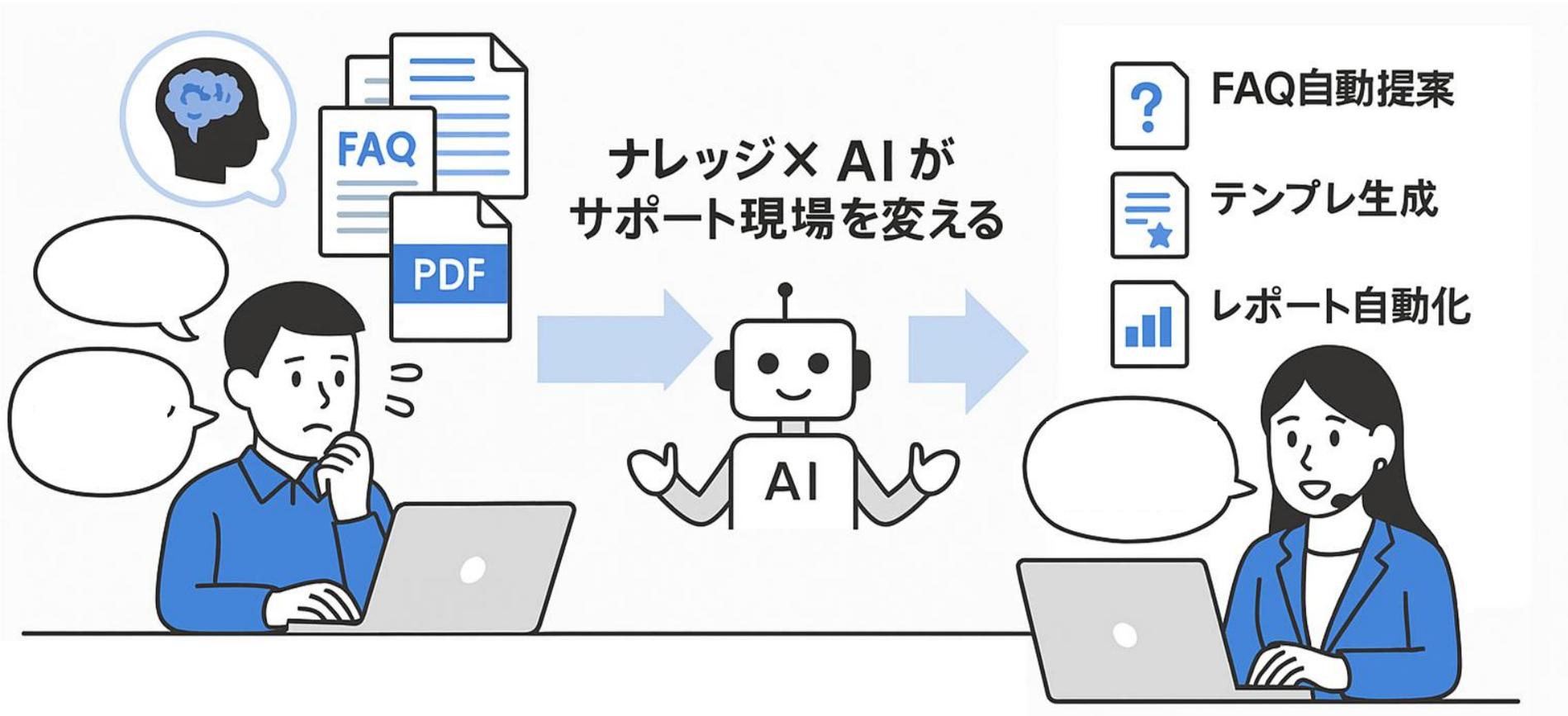


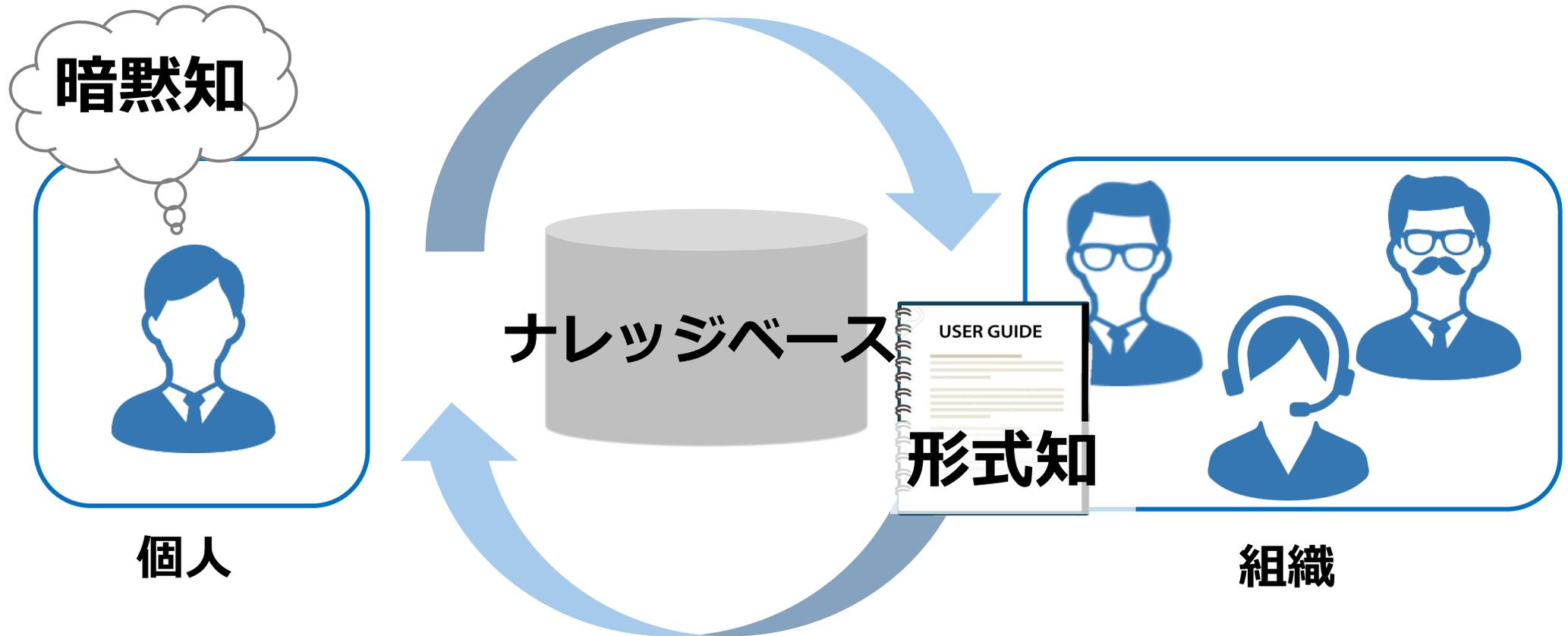
カスタマーサポート業務はこう変わる！ AI活用を業務シーン別に徹底解説

アクセラテクノロジー株式会社
取締役COO 萩原純一

ナレッジを活用したいが、どう進めれば良いか？



個人のノウハウを組織で共有できる状態に



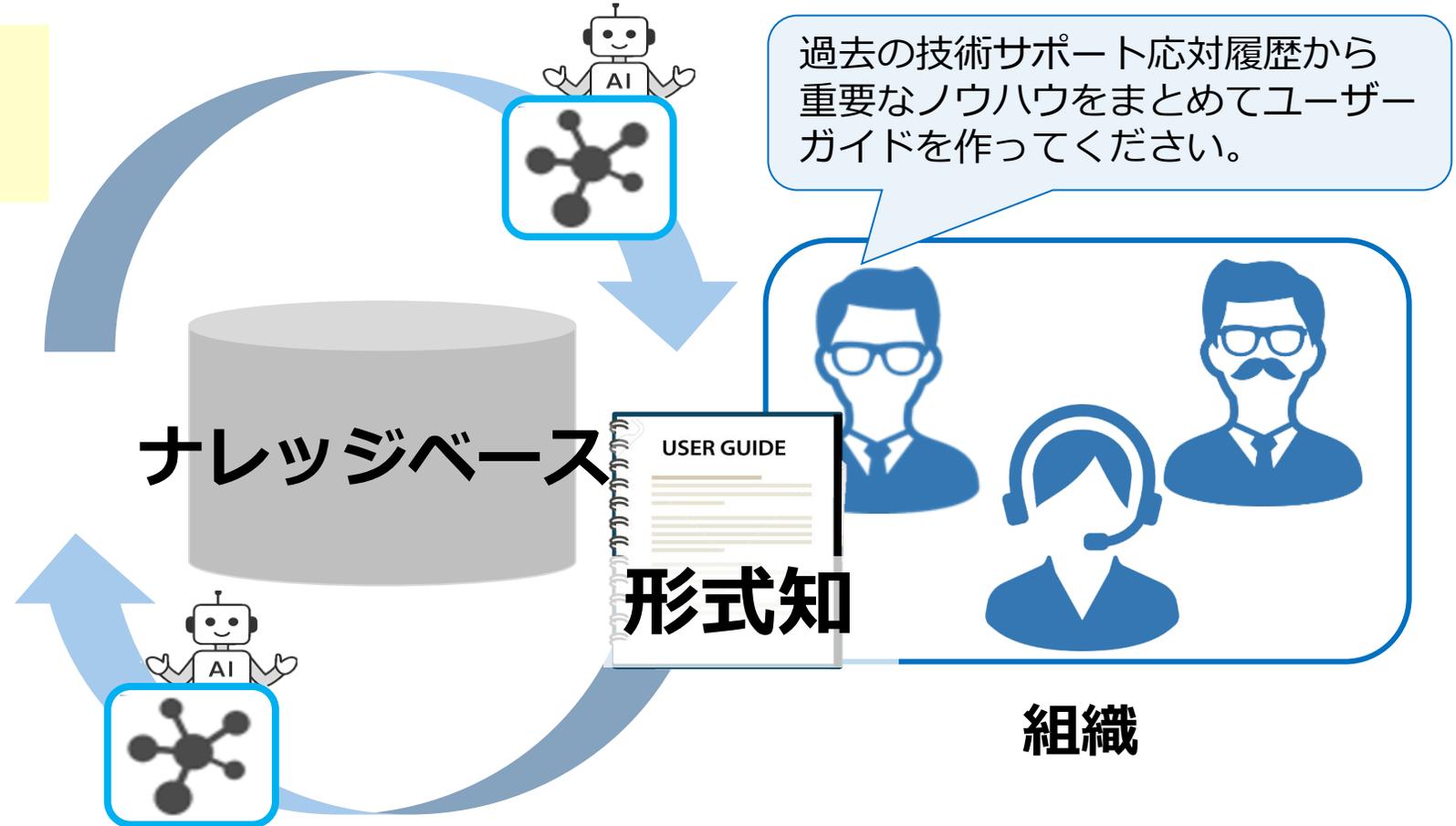
組織の知識を活用し業務遂行

個人のノウハウをAIとともに組織で共有できる状態に

ナレッジ×AIの適用は、業務の現場社員から、関連部門、各地事業所、代理店、お客様へと拡大



お客様からの質問に対する回答文を社内ガイドラインに従ったメール文面で作成してください。



組織の知識をAIとともに活用し業務遂行

業務シーンと課題

このような業務上のお悩みにナレッジ×AIが有効です！

AIに何を担ってもらうか？ そのために必要なナレッジは？ 明確にすることで取組みが見えてくる

① 人材採用と教育



- 新人教育の時間を短縮したい
- 新人育成のための熟練者の負担を軽減したい

② 属人性の排除



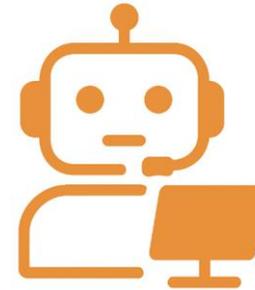
- ベテランに業務が集中する状況を緩和したい
- 特定の担当者に偏る顧客や製品の知識をチームで共有したい

③ 生産性の向上



- お客様サポートを抜け漏れなく対応したい
- 関連部門への依頼や調整を効率化したい

④ 人手不足解消



- お客様の自己解決率を上げ問合せを減らしたい
- 効果的なFAQを自動生成したい
- チャットボットを工数かけずに運用したい

⑤ 全社的活用・改善



- お客様からの問合せ傾向や要望を製品企画や開発に役立てたい
- 業務改善を部門最適に留めず全社的DXにしたい

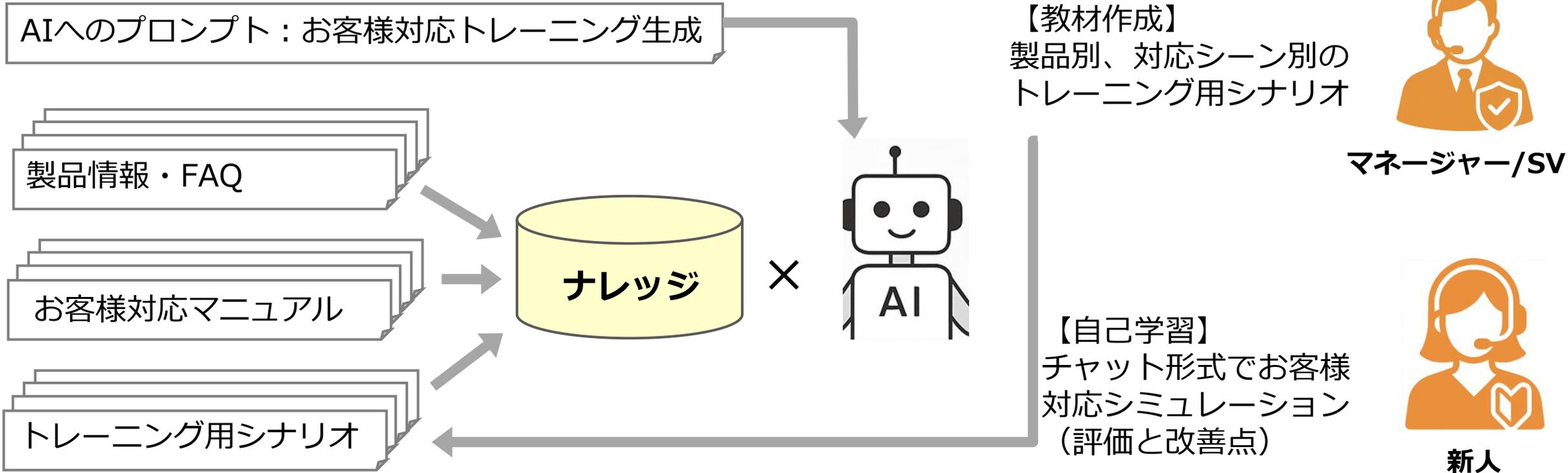
① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI

その1



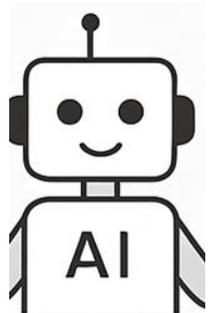
AIに担ってもらふこと

お客様サポートを想定した模擬的な質疑応答シナリオ作成とそれを用いた自己学習対応



① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI

その1



総合評価とフィードバック:

1. 良い点:

- どの質問に対しても簡潔で明確な指示と説明を提供しており、顧客にとって理解しやすい対応ができています。
- 問題の原因や手続き方法を的確に伝えることで、お客様への配慮が見られました。

2. 改善点:

- 特にございませんが、必要であれば関連する追加情報やサポート（例: 詳細な手順のリンクやヘルプデスクの連絡方法）を案内すると、より親切な印象を与えることができます。

総得点: [95点] 非常に良い対応を見せていただきました。今後もこの調子で、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けてください。素晴らしいです！

AIは褒め上手！

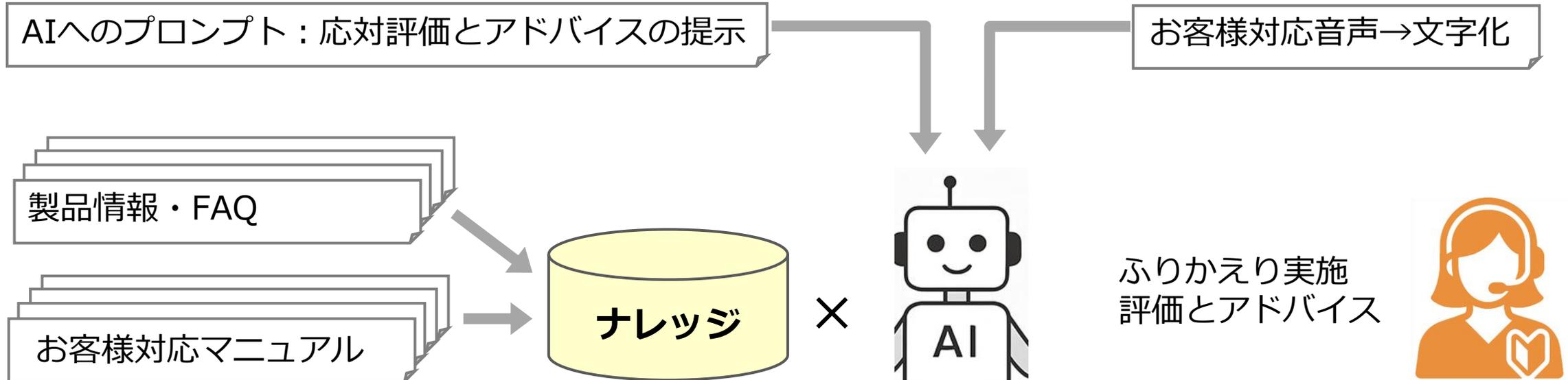
① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI

その2



AIに担ってもらうこと

サポート現場でのお客様対応実施後にふりかえり



① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI



その2

お客様との会話音声文字化

お客様：あの、炊飯器のタイマーの使い方がよくわからなくて…。

エージェント：ご連絡ありがとうございます。型番はおわかりになりますか？

お客様：「炊きたて家族」のなんですけど、型番は分かりません。どこを見ればいいですか？

エージェント：本体の裏側にシールがありますので、ご確認くださいませますか？

お客様：はい…「RC-500B」と書いてあります。

エージェント：ありがとうございます。RC-500Bですね。タイマーは炊き上がりたい時間を設定します。たとえば朝7時に食べたいときは「7:00」と入力してください。

お客様：なるほど。あと、「タイマー1」と「タイマー2」があるんですが、これは何ですか？

エージェント：2つまで時間を登録できる機能です。朝用と夜用など、使い分けができます。

お客様：わかりました。予約ボタンを押せばいいんですね？

エージェント：はい、その通りです。お試しください。

お客様：助かりました。ありがとうございます。

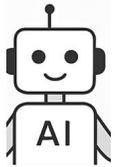
エージェント：ありがとうございました。今後とも「炊きたて家族」をよろしく願っています。

① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI



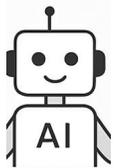
その2

ナレッジを基にAIが評価とアドバイス



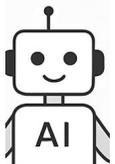
■ よい点

- やりとりがスムーズで、要点が簡潔にまとめられている点が好印象です。
- 「型番が不明」というよくあるケースにも自然に対応している
- 製品名「炊きたて家族」に自然に言及しており、メーカーとしての印象が明確です。
- 専門用語を避け、わかりやすく説明できている



■ 改善点とアドバイス

1. 「予約ボタンの確認」や「設定完了の表示」についてもう一言あると安心感が増す
→ 例：「設定後、表示にタイマー時間が出ているかをご確認ください」と添えるだけで操作の不安が軽減されます。
2. 「タイマー1」「タイマー2」の切り替え操作が不明瞭
→ 「どちらを使うかを選んでから設定してください」と一言加えると、操作ミスを防げます。



■ 総評 72点/100点

全体として、やりとりの簡潔さと伝えるべき情報の要点は押さえられており、実用的な内容でした。ただし、タイマーの使い方に関して「実際の操作でつまずきやすい部分」への配慮がやや不足しており、次回は操作ステップを一步深くフォローすることで、より満足度の高い対応につながるでしょう。

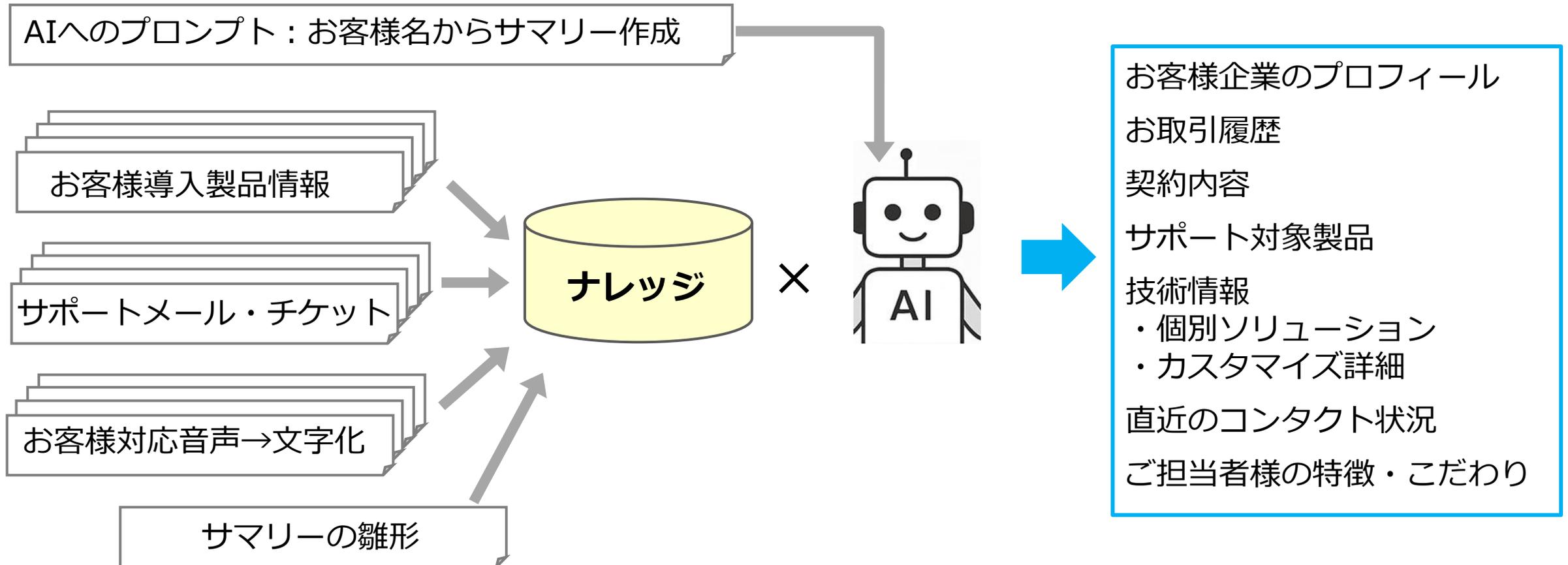
AIは褒め上手！

② 「属人性の排除」 にナレッジ×AI



AIに担ってもらふこと

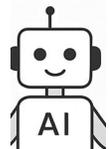
業務のやりとりの断片からお客様ごとのサマリー作成



② 「属人性の排除」 にナレッジ×AI



— ファイルサーバー上の情報資産をAIで活用する“Folder RAG” —

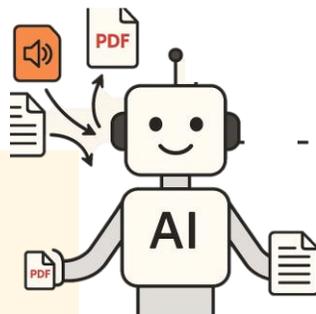


お客様企業名を入力ください。

山川電機工業様です。



山川電機工業様サマリーです。



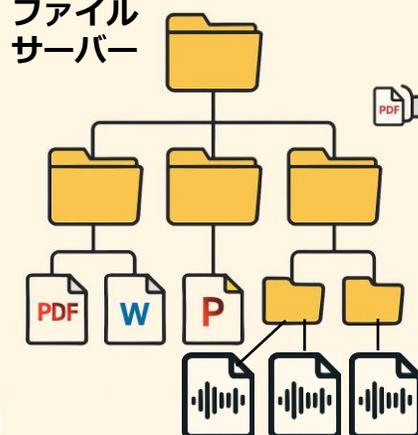
メール



チケット



ファイルサーバー



Folder RAG

お客様名：山川電機工業株式会社

導入状況・活動履歴サマリー

企業プロフィール

- 所在地: 東京都港区
- 設立: 1995年
- 従業員数: 500名
- 代表電話番号: 03-1234-5678
- ホームページ: <https://www.yamakawa-denki.co.jp>

お客様側担当者の履歴（製造部）

- 田中一郎（2021年3月 - 2022年12月）：製造部部长
内線：1011
ご担当者様情報：論理性をととても重視。野球観戦が好き。おごさんは女の子が2人。
- 鈴木花子（2023年1月 - 現在）：製造部副部长
内線：1015
ご担当者様情報：製造技術に関して大変詳しい。2023年に本部門に配属。

導入の初期目標

- 自動化による生産効率の向上
- 作業エラーの低減

システム導入履歴

- 2021年3月: 初期システム導入（組立ライン用自動化機器セット）
- 2022年5月: 生産ラインの拡張に伴う機器追加導入
- 2023年1月: 操作ユーザーインターフェースの改良
- 2023年10月: AI制御システムの試験導入

直近での問合せ

- 2025年3月26日: 機器トラブルシューティングに関する問い合わせ
- 2025年3月18日: エラー表示が消えない問題について
- 2025年3月12日: 検査機のセンサー反応不良に関する報告
- 2025年3月9日: 操作UIがフリーズする件
- 2025年3月2日: 部品供給エラーと復旧手順について

導入製品一覧

- 自動組立ロボットA1 詳細情報
- 品質検査システムQX300 詳細情報
- AI制御システムControlPro Ver.2 詳細情報
- 部品供給装置SupplyFlex 詳細情報

対応履歴 + 導入時の設計書や仕様書、製品資料、音声データ

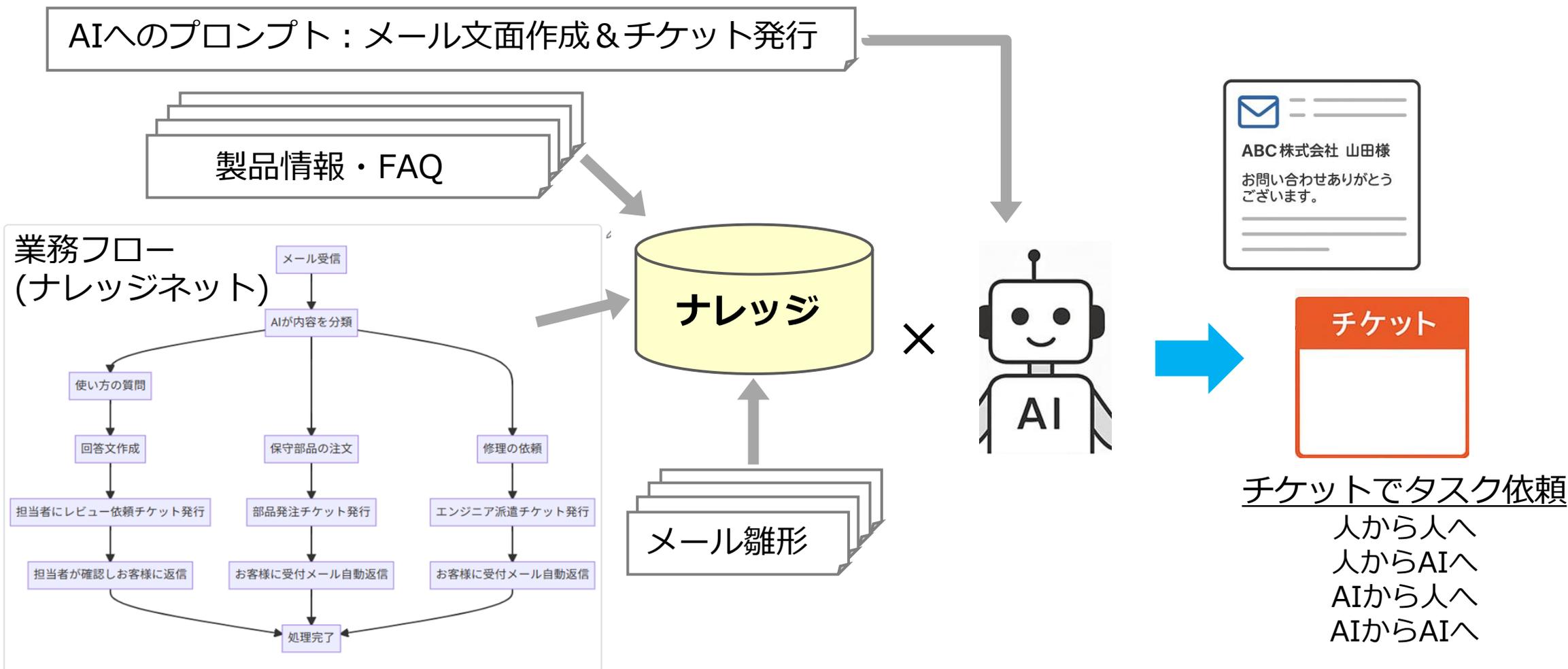
※さらに詳しい情報が必要な場合は、各項目のリンクをご参照ください。

③ 「生産性の向上」 にナレッジ×AI



AIに担ってもらふこと

業務自動化：お客様からの問合せメールに対する抜きの無い業務遂行をチケット介してAIが支援



③ 「生産性の向上」にナレッジ×AI

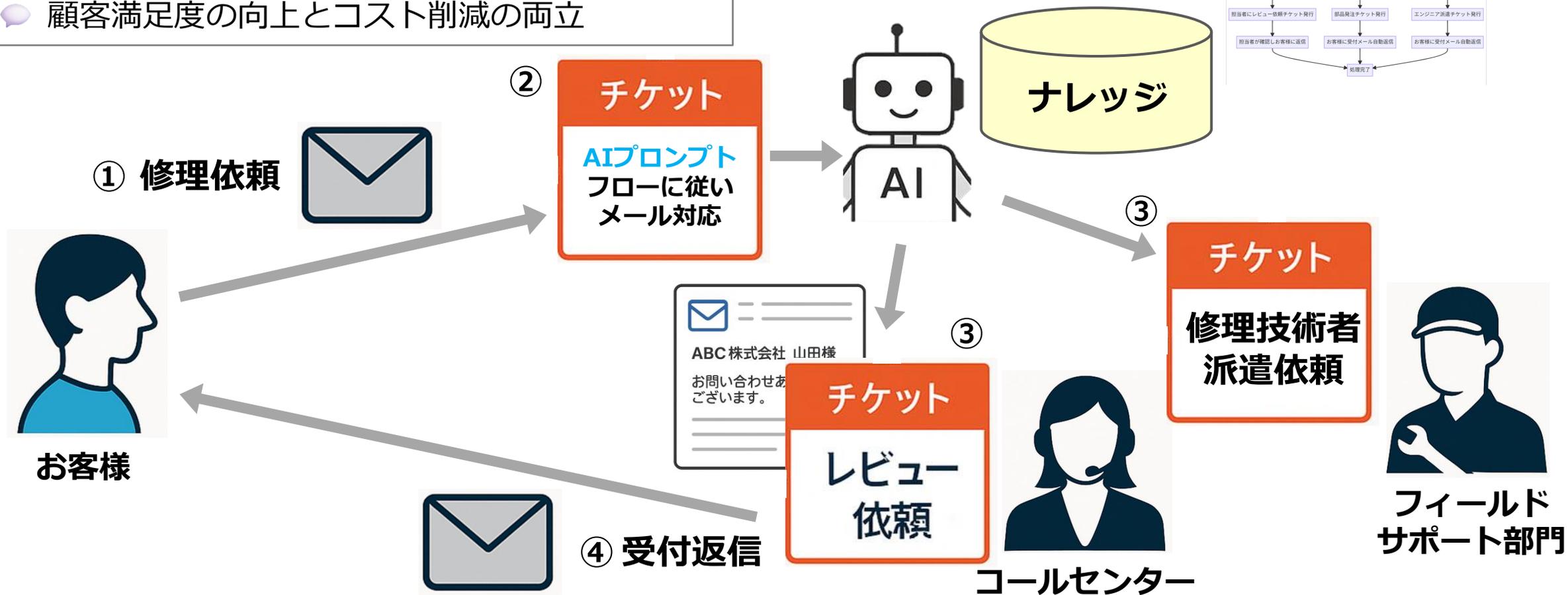
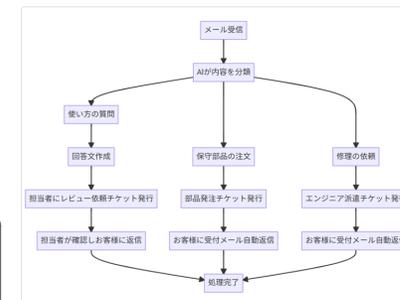


— 人とAIが協働する “アクティブチケット” —

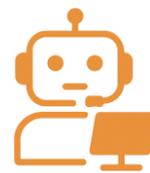
導入効果

- 🕒 対応漏れ・遅延をゼロに
- ✉️ 回答作成の工数を最大80%削減（社内試算）
- 🔄 作業の分担・自動化によるスムーズな業務設計
- 💬 顧客満足度の向上とコスト削減の両立

ナレッジネットから
業務フロー参照

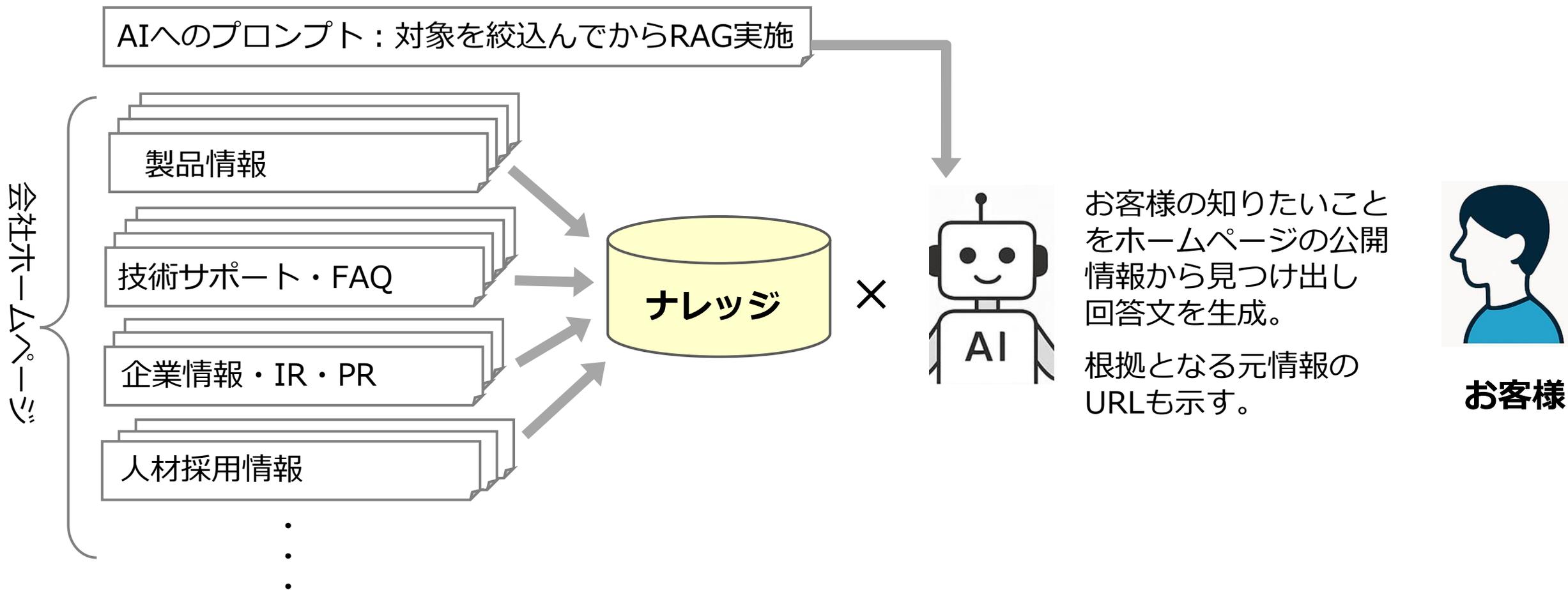


④ 「人手不足解消」にナレッジ×AI



AIに担ってもらうこと

ホームページで公開している情報を元にお客様の問題解決をチャットボットがお手伝い



④ 「人手不足解消」にナレッジ×AI

企業の伝えたいとお客様の知りたいをAIがマッチング
ーナレッジロボ：“WebRAG”方式チャットボットー

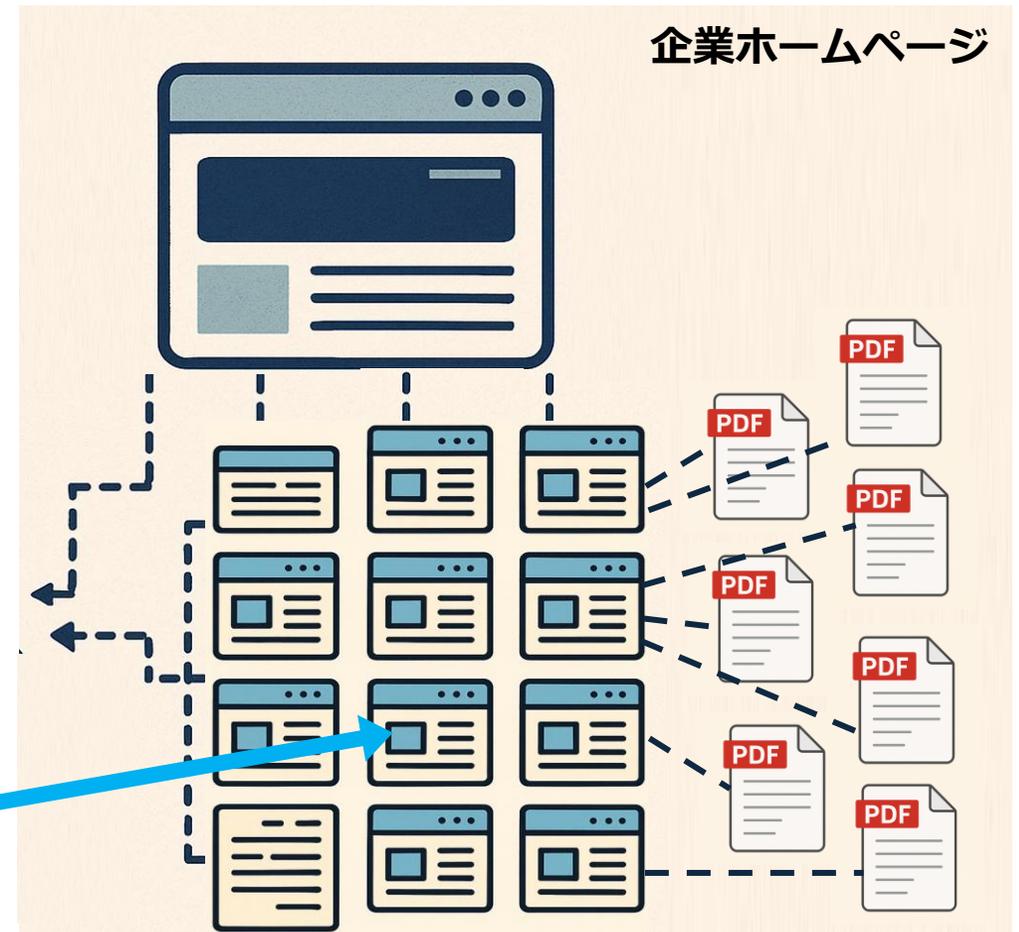
導入効果

-  お客様満足とコールセンター負荷軽減の両立
-  学習やスクリプト作成が不要（自動更新→保守工数0）
-  PDFも自動で対象に含まれる(根拠ページ明示)
-  多言語対応が可能

WebRAG

炊きたて家族の保温用
タイマーの設定法を
教えてください

〇〇で△△な設定をして
ください。
詳細は以下を参照
<http://www.abc.de/fgh/ijk.html>



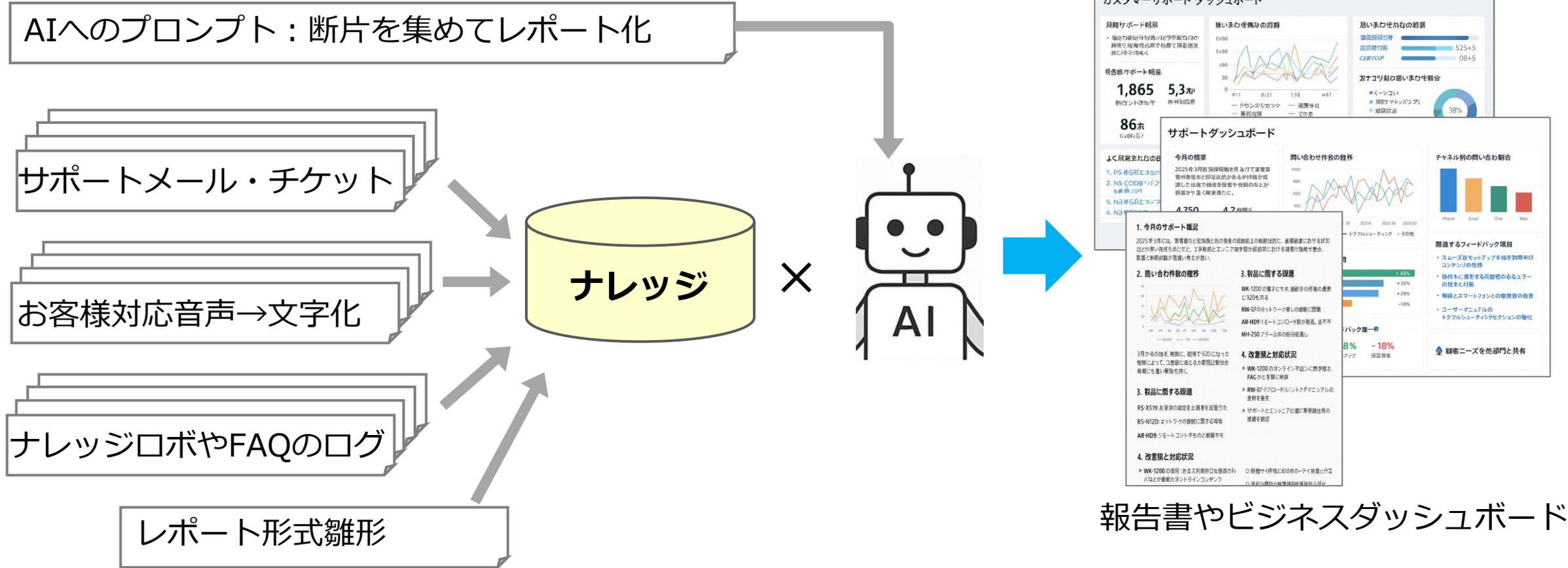
お客様

⑤ 「全社的活用・改善」にナレッジ×AI



AIに担ってもらふこと

お客様対応履歴から企画や開発に役立つ情報を定例で報告



⑤ 「全社的活用・改善」にナレッジ×AI



— お客様対応ログを全件網羅 “ARG: All Reference Generation” —

導入効果

- 関連部門にお客様現場の見える化**
⇒ お客様の現場情報を部門横断で共有し連携を強化
- 具体的な事例への即時アクセス**
⇒ ナレッジベースやチケット情報から瞬時に該当事例を参照可能
- 製品単位での問い合わせ傾向を可視化**
⇒ 製品ごとの問い合わせ件数や内容を集計・分析
- 定量・定性の両面からの把握**
⇒ データ分析とお客様の声を合わせて多角的に理解
- 柔軟なレイアウトによる運用最適化**
⇒ 業務スタイルに合わせて画面構成をカスタマイズ

2025年3月度 カスタマーサポート月次レポート

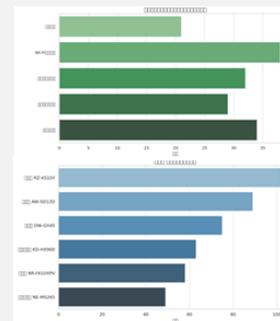
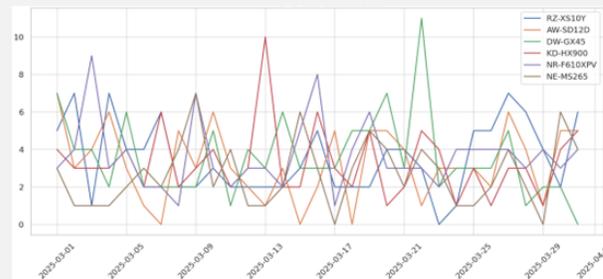
発行元: カスタマーサポートセンター
発行日: 2025年4月1日



1. 今月のサポート傾向(総括)

2025年3月は、多機能化された家電製品の操作や連携機能に関する問い合わせが増加。特にタッチパネル操作、スマートフォン連携、エラーコード表示に関する相談が目立ちました。一方で、一部便利機能(急速冷凍など)への好意的な声もあり、操作性や情報提供の改善が重要です。

2. 問い合わせ傾向のグラフ



3. よく参照されたQ&A(上位6件)

- ・RZ-XS10Y: 予約炊飯の設定方法と注意点
- ・AW-SD12D: スマホアプリとの連携ができない場合の対処法
- ・DW-GX45: エラー「E2」の意味と解消法
- ・KD-HX900: タッチパネルが反応しない時のチェックポイント
- ・NR-F610XPV: 急速冷凍の効果的な使い方
- ・NE-MS265: あたためムラの原因と対策

4. 関連部門へのフィードバック要点

- 【製品企画部門へ】
- 高評価機能の明示訴求、スマホ連携強化
- 【開発部門へ】
- UI操作性改善、エラー表示のわかりやすさ向上
- 【マニュアル作成部門へ】
- 初期設定・Wi-Fi接続等の図解強化とWeb・紙面両方での更新

5. 総評と今後の取り組み

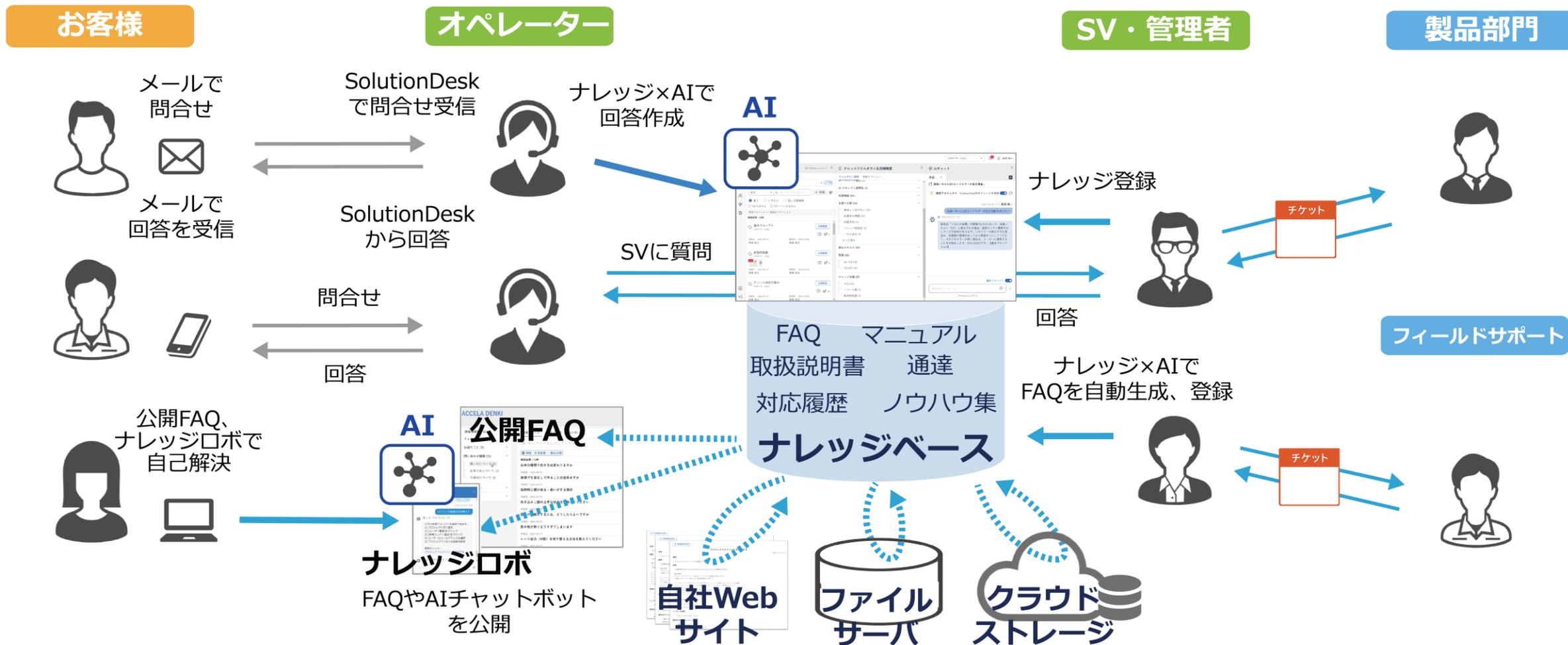


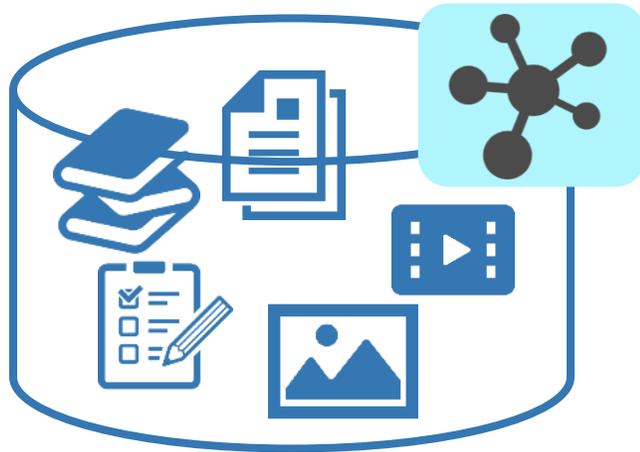
SolutionDesk : ナレッジ×AI実践プラットフォーム



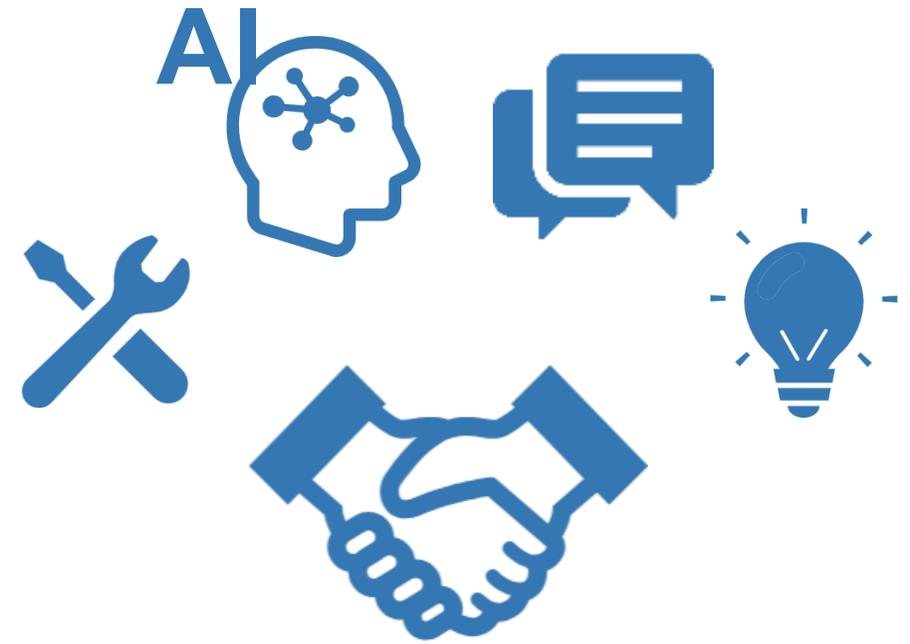
組織や部門をまたいでナレッジ×AIを実践できる業務基盤

チケットで業務を漏れなくつなぎナレッジ活用をAIが支援、人とAIの協働によりDXを現実的に推進





AI搭載ナレッジベース



伴走支援サービス

SolutionDeskによる業務革新を伴走しご支援します

- **PoCから小さく始め段階的に利用を拡大**
- **AI進化に合わせてプロンプトや設計も柔軟に対応**
- **業務変更にも寄り添うナレッジ最適化支援**
- **ナレッジ×AI業務適用を技術面からもサポート**
RAG、FolderRAG、WebRAG、ドリルダウンRAG、ARG、ナレッジネット、アクティブチケット 等
- **現場定着まで見据えた運用事務局の代行も可能**
 - ユーザー登録や各種設定の代行
 - ナレッジ×AI活用報告の作成代行
 - 新規データの投入や既存紙資料の電子化
 - 利用活性化や現場定着のご支援

ナレッジ×AIで業務を良くするには…

アクセラテクノロジーまでご相談ください

SolutionDeskは貴社ナレッジを活かしたDXを実現します

