

～AI時代のカスタマーサポート～
コールセンター関係者のための
「ナレッジ×AI[®]」活用術

アクセラテクノロジー株式会社
菅原 涼

アクセラテクノロジー株式会社 ご紹介

- 設立：2001年7月

富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとしたソフトウェアプロダクト開発企業として創業

- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」

企業の業務をナレッジマネジメントの取組みでより良くする
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供

- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）

- 商品・サービス：

SolutionDesk	ナレッジ×生成AIによる問題解決システム（ナレッジ活用 I T）
K-Board	ナレッジボード（ナレッジ創出IT）
BizAntenna	多言語ナレッジベース（自動翻訳連携）
TanQlo	エンタープライズサーチ（オンプレミス製品）
BizSearch ASPサイト検索	ホームページのサイト内検索
達人シリーズ	コンサルティングと I T 導入支援による業務特化型改善サービス

ヘルプデスクの重要性

ヘルプデスクの重要性

顧客向けヘルプデスク

自社製品・サービスの質問・トラブル対応、最近ではカスタマーサクセス的な提案もある



満足度向上や信頼関係の構築

社内向けヘルプデスク

PC、プリンタなどのハードウェア
ネットワークやシステムなどのソフトウェア



業務を効率よく円滑に
進めるためのサポート



**迅速かつ丁寧な対応が、顧客満足度や
継続利用率の向上、業務効率に直結する重要な部門**

ヘルプデスクの課題

ヘルプデスク 3つの課題

① ナレッジが蓄積されない

② 対応範囲が増大している

③ ナレッジが見つからない

課題①ナレッジが蓄積されない

様々なチャネルで問合せ



情報の集約
共有が難しい



経験による
判断力



有効ナレッジは
個人管理



マニュアル参照、
分からなければ
都度相談



属人化
ナレッジ喪失



課題② 対応範囲が増えている

顧客向けヘルプデスク

- ・ サービスライナップの増加
→ 膨大な知識量が必要
- ・ 製品の複雑化
→ 原因解明に時間がかかる
- ・ 一品一葉のソリューション提案
→ 関わった担当者しか知らない



社内向けヘルプデスク

- ・ テレワークの普及による業務のデジタル化



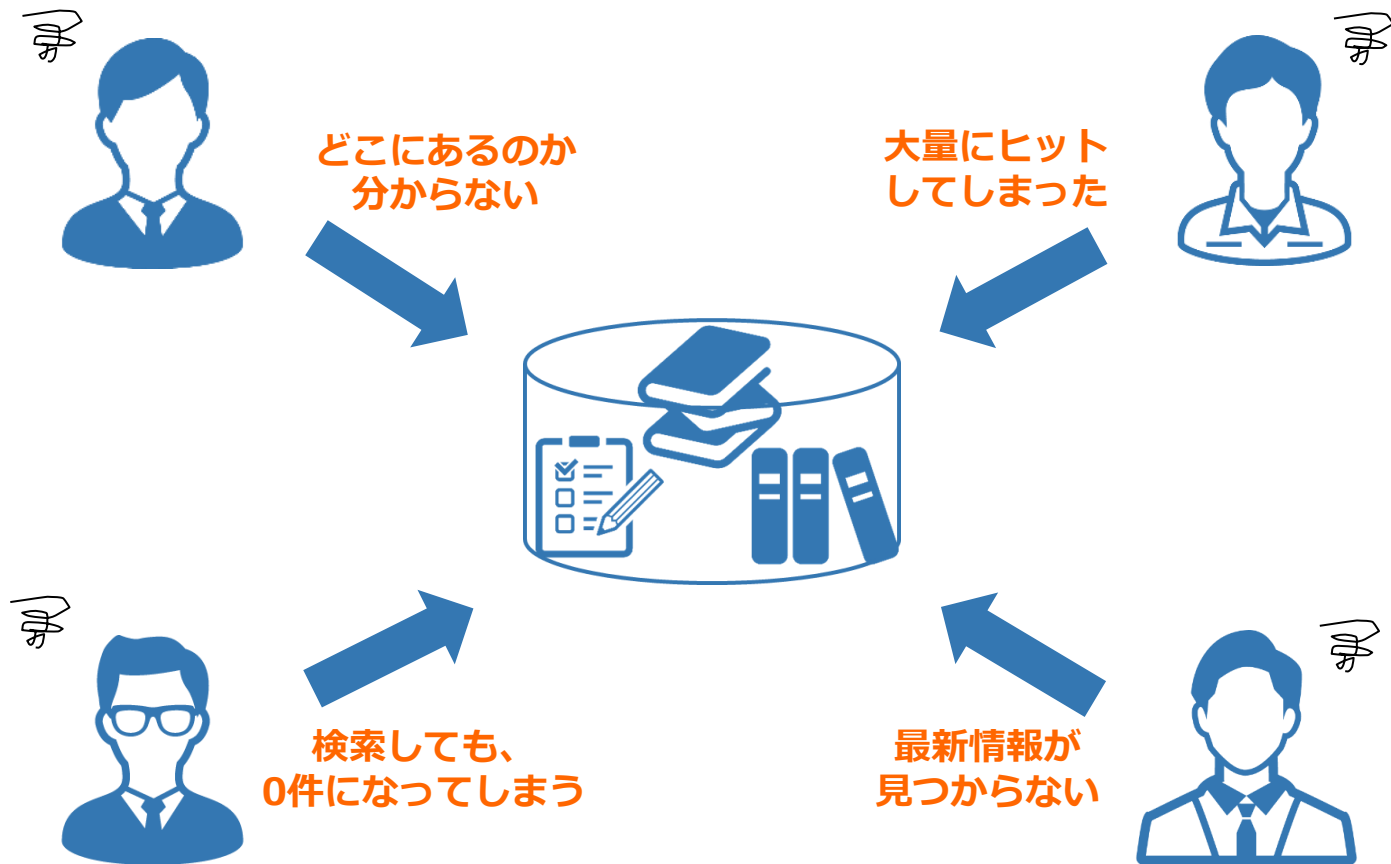
- ・ 利用システムの増加

勤怠管理 稟議決裁
顧客管理 経費精算



多くの情報・知識を総動員した対応が必要

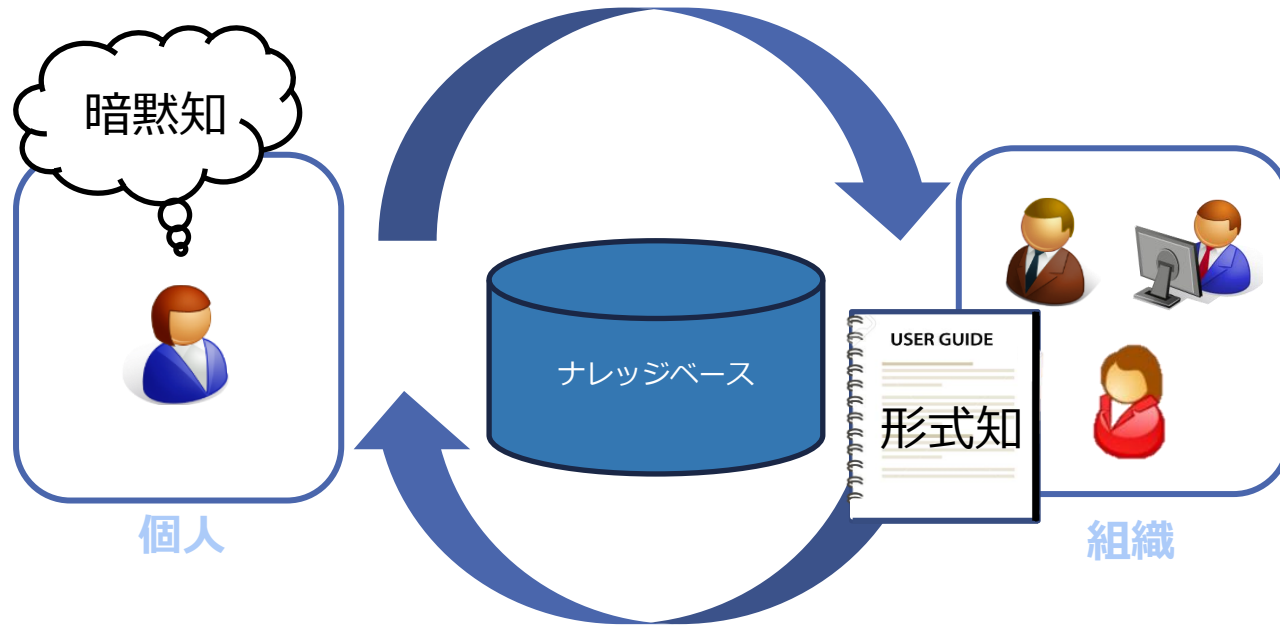
課題③ナレッジが見つからない



ヘルプデスクの課題はナレッジ×AIで解決！

ナレッジマネジメントとは

個人のノウハウを組織で共有できる状態に



組織の知識をメンバー個人が活用し業務遂行

アクセラテクノロジーのご提案

①ナレッジが蓄積されない



ナレッジを“ナレッジベース”の中で循環

②対応範囲が増えている



ナレッジを検索しやすく一元管理

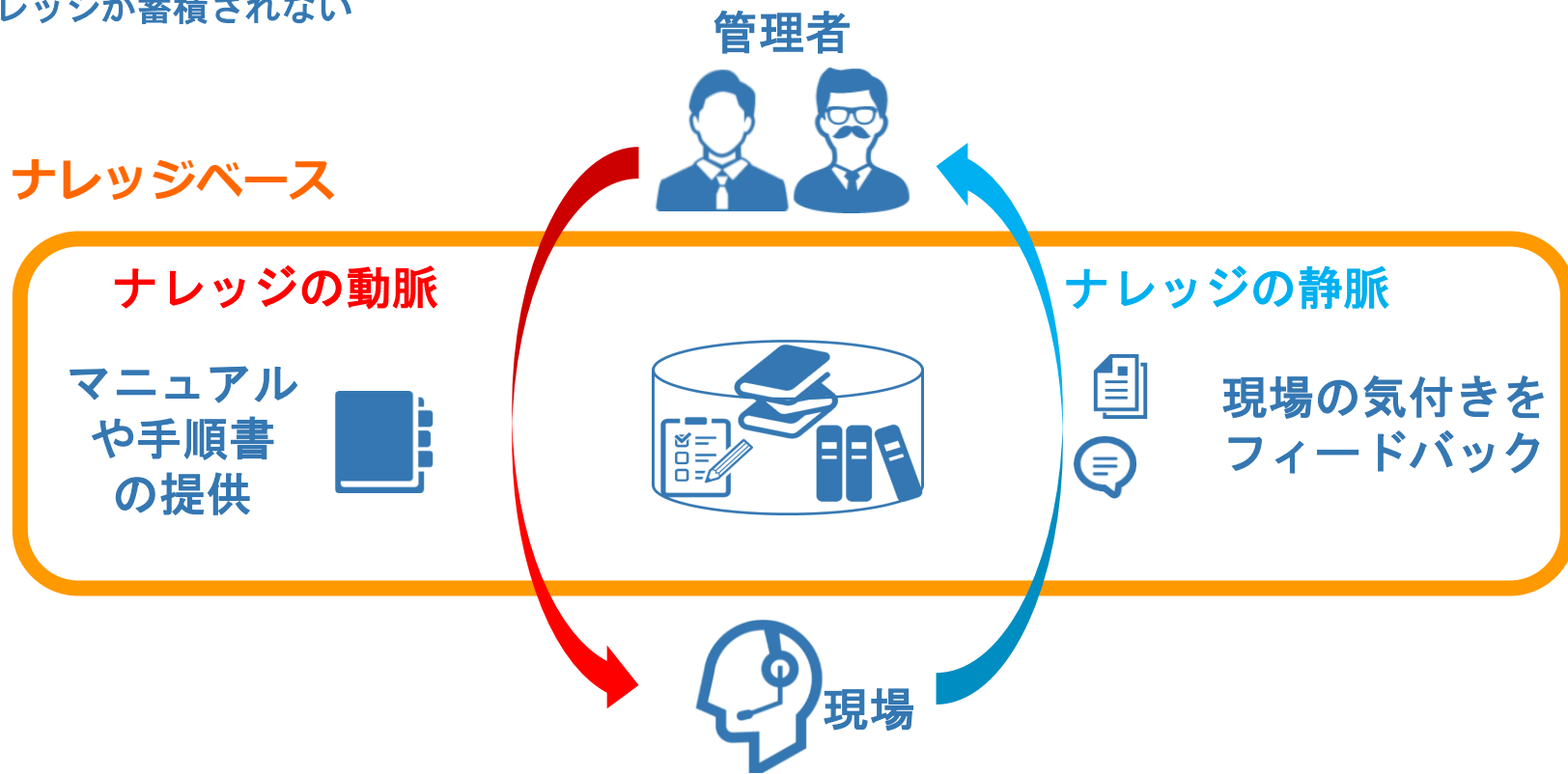
③ナレッジが見つからない



ナレッジ×AIで「ちゃんと見つかる」

ナレッジを“ナレッジベース”の中で循環

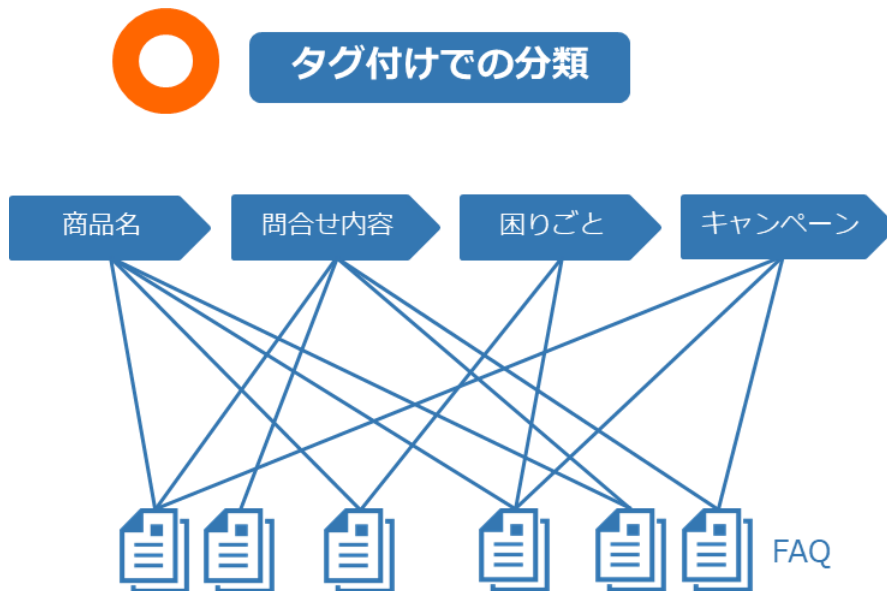
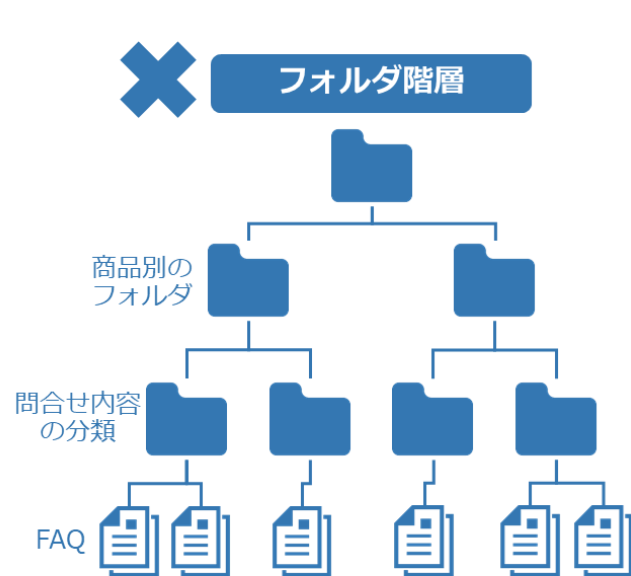
課題：ナレッジが蓄積されない



★ナレッジベースの定義→「業務に関する知見」を一箇所にまとめたデータベース

ナレッジを検索しやすく一元管理

課題：対応範囲が増大している



膨大なナレッジも種々の切り口から
2~3クリックで絞り込んでいける

ナレッジ×AI[®]で「ちゃんと見つかる」

品名	カテゴリ	属性	特徴	備考
1	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
2	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
3	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
4	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
5	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
6	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
7	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
8	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
9	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
10	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
11	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
12	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
13	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
14	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
15	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
16	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
17	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ
18	AI	ナレッジ	AI	ナレッジ

FAQ



かんくろタイプ炊き出し

炊飯予約を設定する

事前に炊飯の予約をしたい場合、予約機能を利用して前もって煮ます。朝のうちに予約をしておけば、夕食時には新鮮なご飯がいつでも手に入る。この機能を使って時間を有効活用！

早炊き機能

時間が無い時には、早炊き機能が非常に便利です。通常の炊大桶に短縮して、迅速にご飯を炊き上げることが出来ます。忙しい生活にも、この機能が役立ちます。



かんくろタイプ炊き出し

AI



返信メール雛形

お客様へ

いつも弊社の商品・サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。〓

お問い合わせいただいたご質問につきまして、内容を確認いたしました。〓

【問合せ】〓

に關しまして、以下の通りご案内させていただきます。〓

【回答】〓

改めて、この度はお問い合わせいただきありがとうございます。上記のご案内で問題が解決することを心より願っております。何か他にご不明な点がございましたら、いつでもお気軽にご連絡くださいませ。〓

今後とも弊社商品・サービスをどうぞよろしくお願い申し上げます。〓

クレーム対応方針

クレーム対応の基本

概要

クレーム対応の基本

ナレッジ分類

ノウハウ集

内容

クレーム対応の基本

1.クレーム対応の心構え

クレームと聞くと、マイナスなイメージを持ちませんか？ 実は必ずしもネガティブなものではありません。クレームを適切に対応することは、信頼するサービスをより良くするきっかけ、自分自身のスキルアップにつながるチャンスでもあるのです。

クレームの多くは、相手が発見していたサービスを受けられなかったために発生します。つまり、クレームを通して「お客様や利用者様が求めるサービスとはどのようなものか」を知るきっかけになります。

クレームの種類には、「困って」サービスの改善を希望するものほか、「サービスを食べたから」や「サービスを受けたから」など、クレームを訴える側は時間や労力をかけて、言いたいことを伝えてくれます。なかには事業所に罪のない理不尽な内容もありますが、まずは相手の言うことを真摯に受け止め、解決策を模る姿勢が大切です。

また、クレームをうまく対応することができれば、相手の満足度と信頼感が高まります。クレームがサービスや事業所のファンになってくれることも珍しくありません。クレームが発生してしまったら、「ピンチをチャンスに変えよう」と前向きに捉えられたいですね。

2.クレーム対応の基本ステップ

クレーム対応

概要

クレーム対応

AIプロンプト本文

あなたは経験豊かなお客様サポートのプロフェッショナルです。「クレーム対応の基準」に従って以下のようなシチュエーションにどう対応するか、対応例を交えて教えてください。

以下に対処したクレーム例を書く（以下は削除する）

例

電話がなががるのに時間がかかる。

製品が正しく動かない。

担当者を変えて欲しい。

AIプロンプト適用

〇 OFF

〇 ON

取扱説明書

AI活用の各種プロンプト

SolutionDeskにおけるナレッジ×AI®の使い方

SolutionDesk アクセラテクノロジー

CRMデモ (FAQ)

10 萩原 純一

ナレッジ一覧

現在プロジェクト

新着ナレ... : 下書き : ゴミ箱 : + 作成

本文 Q キーワードを入力して... 詳細

全て いずれか 話し言葉検索

PDFを含める PDFページを含める

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果: 92件

基本プロンプト CRMデモ (FAQ) 公開範囲 3

作成日: 2024/04/05 更新日: 2024/04/05 進藤 達也

新型炊飯器 CRMデモ (FAQ) 公開範囲 9

作成日: 2024/04/02 更新日: 2024/04/05 進藤 達也

クレーム対応の基本 CRMデモ (FAQ) 公開範囲 16

作成日: 2024/03/24 更新日: 2024/04/04 進藤 達也

ナレッジドリルダウン&詳細検索

ドリルダウン検索 検索オプション

AI-プロンプト適用 (5)

AI-プロンプト適用先 (4)

対象機能 (84)

お困り分類 (84)

美味しく炊けない (10)

炊飯中の問題 (10)

炊飯予約 (4)

炊飯後 (4)

ごはん劣化 (8)

もっと見る

製品カテゴリ (86)

型番 (86)

SC-372 (42)

TQ-023 (44)

ナレッジ分類 (87)

FAQ (84)

ノウハウ集 (1)

取扱説明書 (2)

AIチャット

液晶... X +

液晶パネルにE01というエラーが出る理由...

現在プロジェクト SolutionDesk内のナレッジを参照

2024/04/08 11:31 萩原 純一

液晶パネルにE01というエラーが出る理由を知りたい

AI 2024/04/08 11:32

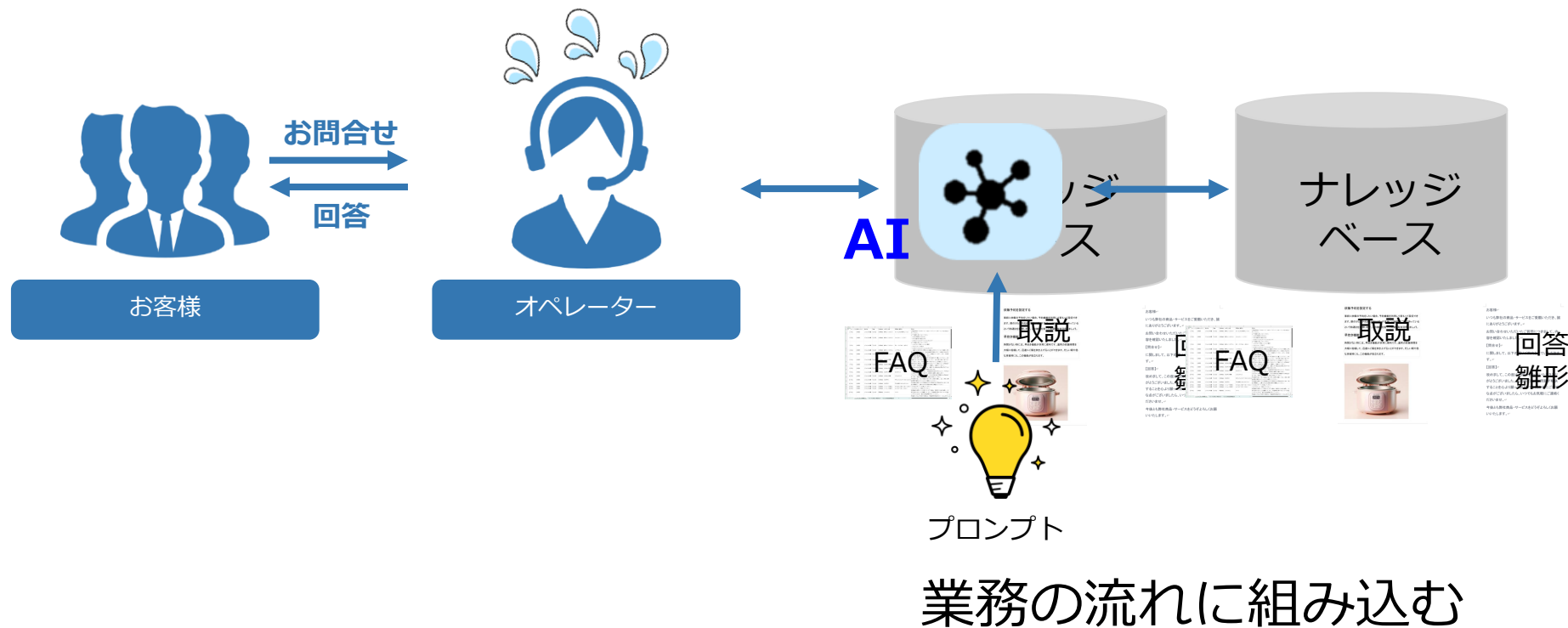
製品名「ごはんの楽園」の型番TQ-023において、液晶パネルに「E01」と表示される場合、温度センサー異常を示している可能性があります。このエラーが表示された場合は、炊飯器の電源を切ってから再度オンにしてください。それでもエラーが続く場合は、メーカーに連絡することをお勧めします。FAQ-IDは21です。【基本プロンプトend】

基本プロンプト

あなたのメッセージ...

Powered by GPT-4

ナレッジの使いこなし



ビューとプロンプトによるナレッジの利用

SolutionDesk アクセラテクノロジー

CRMデモ (FAQ)

10 萩原 純一

ビュー

ナレッジ一覧

現在プロジェクト

新着ナ... : FAQ(炊... : ごはん... : 取扱説... : ... + 作成

本文

検索結果

検索結果：92件

基本プロンプト

新着ナレッジ

FAQ(炊飯器)

ごはんの楽園TQ-023

取扱説明書TQ-023

ノウハウ集 (クレーム)

プロンプトメニュー

プロンプト選択

プロジェクト内 ① プロンプトを使う ☒ 基本 基本プロンプト x v

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

プロジェクト外 ① プロンプトを使う ☐ 基本

あなたのメッセージ...

Powered by GPT-4

ナレッジ×AI[®]の活用シーン

1. FAQから回答を探す
2. お客様問い合わせへの返信メール作成
3. クレーム対応

シーン1 FAQから回答を探す

①

🏠

🔍

👤

⚙️

📄

🔍 ナレッジ一覧

📄 現在プロジェクト

📄 ナレッジ : FAQ(炊飯器) : ごはんの美... : 取扱説明書... : ... + 作成

📄 本文 : 🔍 キーワードを入力してください : 詳細

☒ 全て ☐ いずれか ☐ 話し言葉検索 ☐ PDFを含める ☐ ページを含める

📄 現在プロジェクト-炊飯器プロジェクト

📄 検索結果: 31件

📄 新型炊飯器
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/04/02
📄 更新日: 2024/04/02
📄 直送 直也

📄 クレーム対応の基本
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/03/24
📄 更新日: 2024/04/02
📄 直送 直也

📄 クレーム対応
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/03/24
📄 更新日: 2024/04/02
📄 直送 直也

📄 炊飯時間が表示されない
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/03/24
📄 更新日: 2024/03/29
📄 直送 直也

📄 取扱説明書で問題解決
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/03/24
📄 更新日: 2024/03/29
📄 直送 直也

📄 電源コードが最後まで巻き取れない
CRM # (FAQ)
📄 作成日: 2024/03/24
📄 更新日: 2024/03/29
📄 直送 直也

📄 FAQから回答探す

🔍 ナレッジドリルダウン&詳細検索

📄 ドリルダウン検索 検索オプション

📄 フォーマット名 (91)

📄 投稿ユーザー (91)

📄 更新ユーザー (91)

📄 添付データ種類 (2)

📄 お困り分類 (84)

- 📄 美味しく炊けない (10)
- 📄 炊飯中の問題 (10)
- 📄 炊飯予約 (4)
- 📄 メニュー別設定 (4)
- 📄 ごはん考化 (8)
- 📄 保温温度 (4)
- 📄 エラー表示 (12)
- 📄 電源 (4)
- 📄 炊飯時間 (4)
- 📄 閉まり (8)
- 📄 本体とふたの間隙 (4)
- 📄 匂い (2)
- 📄 異常音 (5)
- 📄 本体/テーブル (4)

📄 隠す

📄 型番 (86)

📄 製品カテゴリ (86)

📄 ナレッジ分類 (87)

📄 対象機能 (84)

- 📄 炊飯機能 (28)
- 📄 保温機能 (12)
- 📄 操作パネル (20)
- 📄 ふた (12)
- 📄 その他 (12)

📄 AI-プロンプト適用 (4)

📄 AI-プロンプト適用先 (4)

🔍 AIチャット

📄 タブ1

📄 現在プロジェクト SolutionDesk内のナレッジを参照

📄 あなたのメッセージ...

Powered by GPT-4

シーン2 お客様問合せへの返信メール作成

シーン2 お客様問合せへの返信メール作成

お客様

いつも弊社の商品・サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

お問い合わせいただいたご質問につきまして、内容を確認いたしました。

「先日、ネットで貴社の炊飯器を購入しました。口コミでも人気のある「ごはんの楽園」です。とても美味しくご飯が炊けるとのことで楽しみにしていたのですが、あまり美味しく感じません。少し水気が多くべたついた炊きあがりになります。何か設定や使い方で間違っているところがあるでしょうか？不良品の可能性がないか気にしています。」

につきまして、以下の通りご案内させていただきます。

「ごはんがべたつくという状況に関して、炊飯時の水分量が多い場合や炊き方に問題がある可能性が考えられます。水の量を調整してみてください。また、ご使用になっているコースやモードも見直していただくことをお勧めします。さらに、炊き上がり後にすぐにごはんをほぐすこともべたつきを防ぐために重要です。」

改めまして、この度はお問い合わせいただきありがとうございました。上記のご案内で問題が解決することを心より願っております。何か他にご不明な点がございましたら、いつでもお気軽にご連絡くださいませ。

今後とも弊社商品・サービスをどうぞよろしくお願いいたします。

信頼しつつも検証

シエン³クレーム対応

クレーム対応の基本に従って、「電話がつながるのに時間がかかる」というごクレームに対する対処法は以下ようになります。

【傾聴・謝罪】

まず、お客様の話を遮ることなく最後まで傾聴します。お待たせしてしまっていることへの部分的な謝罪を行い、「お待たせしてしまい申し訳ございません」とお詫びします。

【事実確認・要望確認】

次に、お客様がどれほど待たされたかや、どんな状況でお電話いただいたのかなどの事実を確認します。また、お客様がどのような対応を望んでいるかを確認します。

【解決策の提案】

解決策を提案する際には、「Webフォームからの問合せでしたらメールにてより迅速な対応が可能となります。よろしければ、次回のお問合せ時にご検討ください」と代替策を案内できるとより良いです。

【感謝】

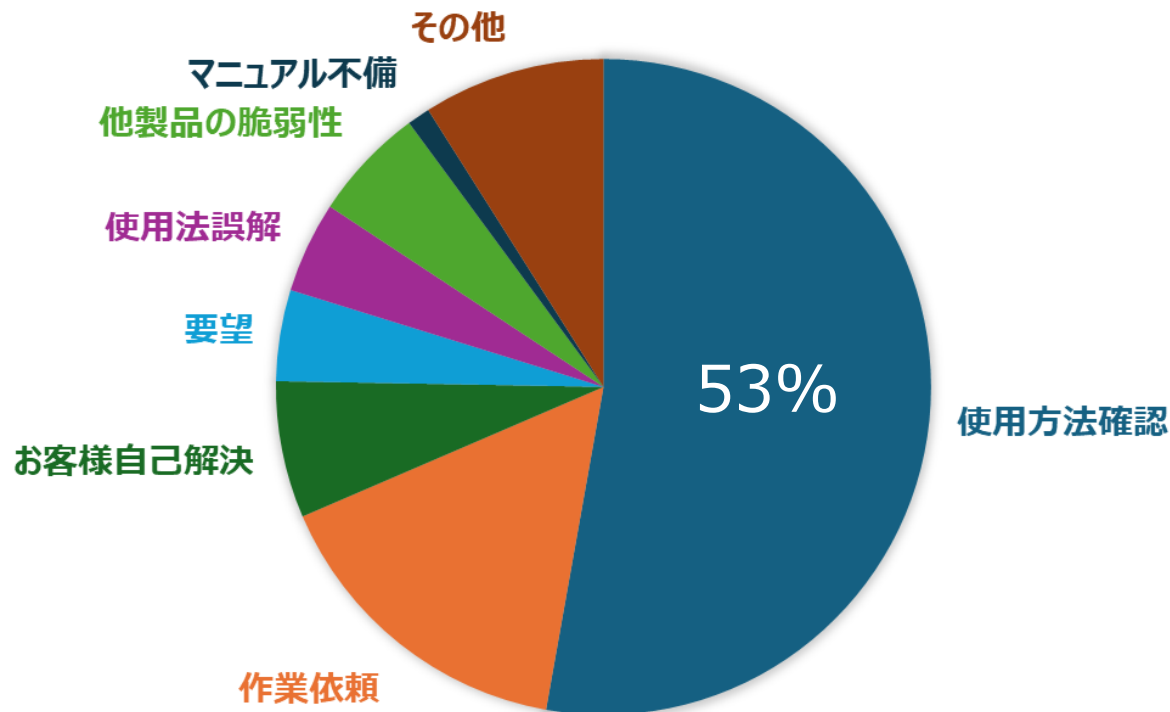
最後に、お客様が意見を伝えてくれたことに対する感謝を示しつつ、「お待たせしてしまい大変ご迷惑をおかけしましたが、ご意見いただきありがとうございます」と感謝の意を表します。

このように、クレーム対応の基本に沿って前向きに対処すれば、お客様の不満を解消し、信頼関係を築くことができます。

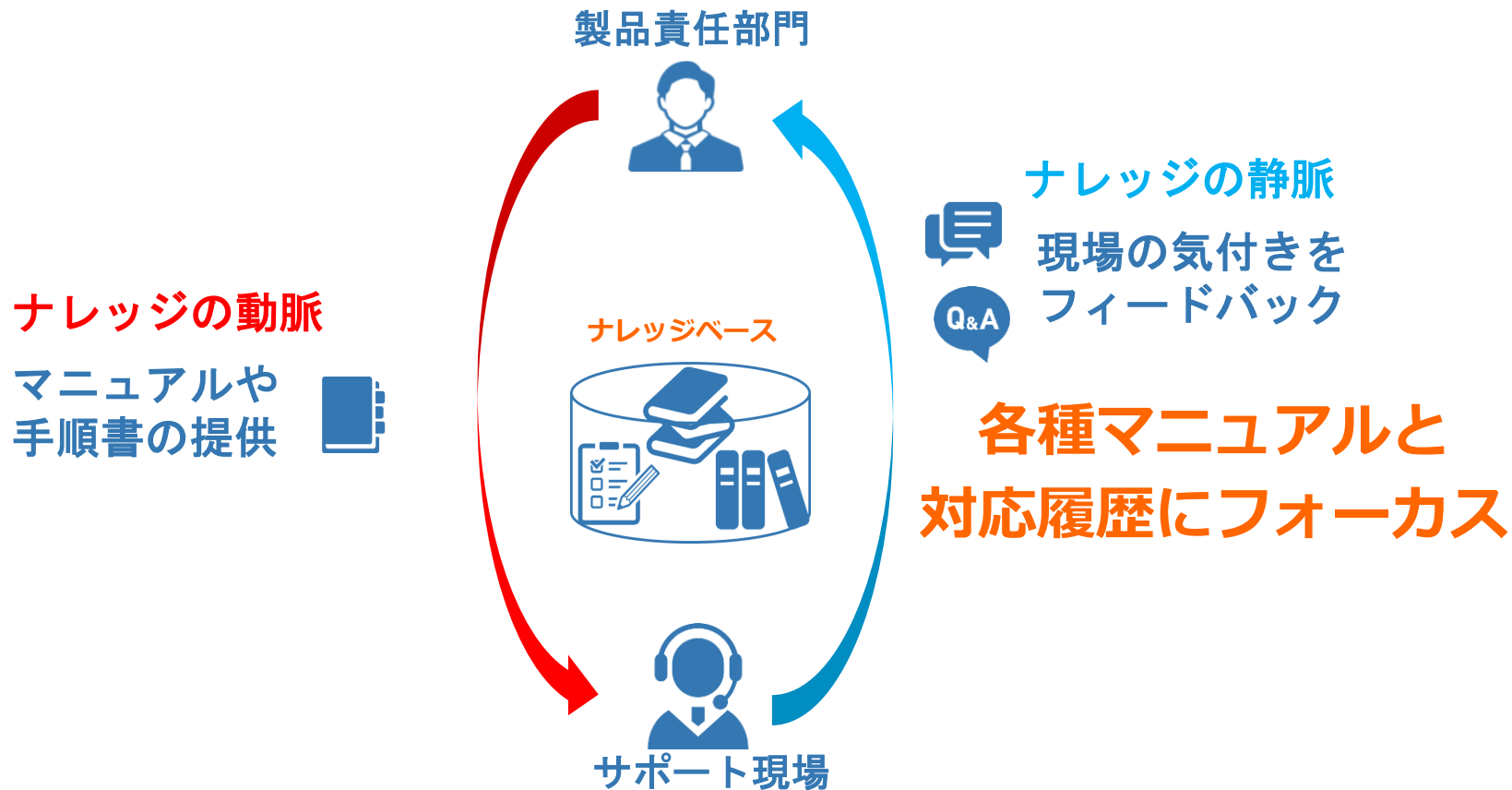
FAQ自動生成

当社製品サポートでの問い合わせ傾向

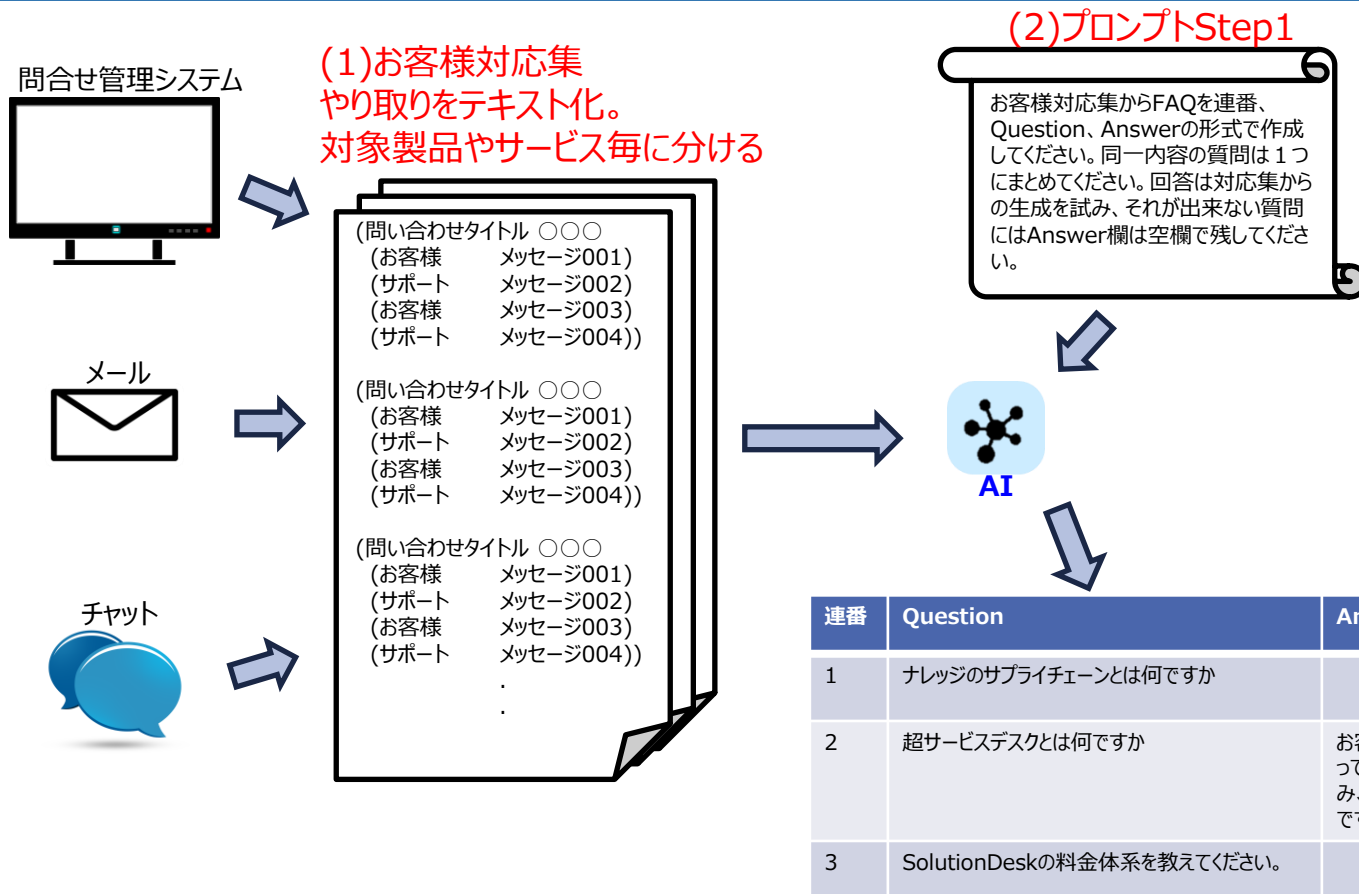
直近3ヶ月のお問い合わせ



FAQ自動生成におけるナレッジ



FAQ自動生成の流れ

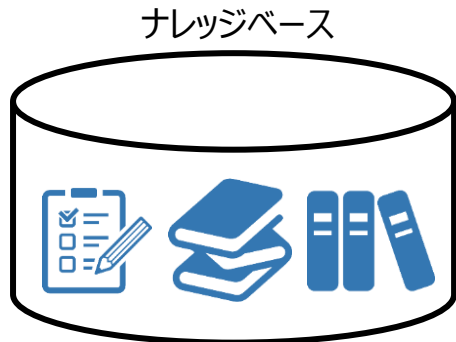


FAQ自動生成の流れ(続き)

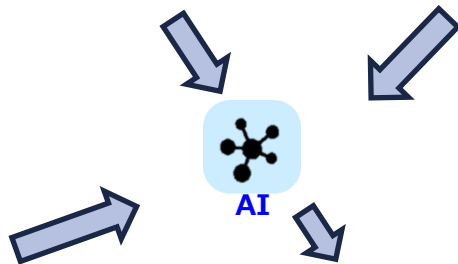
連番	Question	Answer
1	ナレッジのサプライチェーンとは何ですか	
2	超サービスデスクとは何ですか	お客様対応の窓口部門に留まらず、関係部門が一丸となって知識を集め協力し、お客様起点の問題解決に取り組み、その先にあるカスタマーサクセスを目指すという考え方です
3	SolutionDeskの料金体系を教えてください。	

(3)プロンプトStep2

FAQのうち、Answerの欄を与えられた参考資料(ナレッジベース)を元に作成してください。Answer欄が既に記入されている部分は、該当する資料のページを記入、空欄の部分は参考資料(ナレッジベース)から回答を見つけて、当該ページと共に記入してください。



製品マニュアル、保守マニュアル、
ノウハウ集、作業手順書など

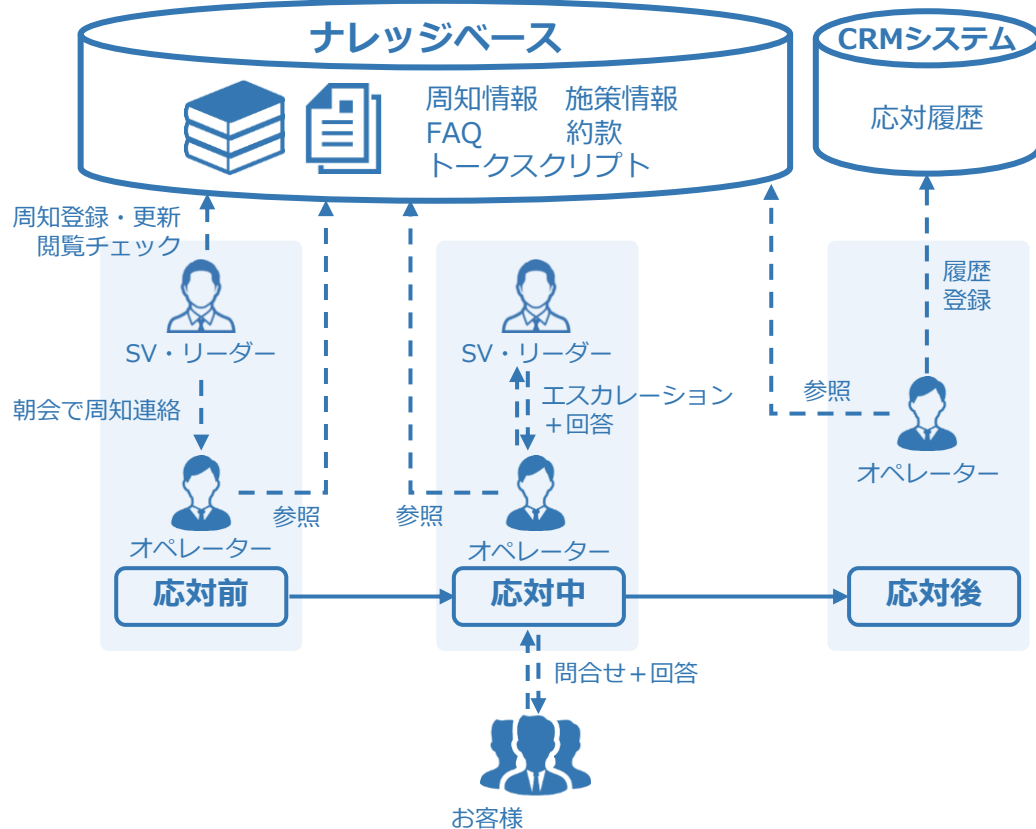


連番	Question	Answer
1	ナレッジのサプライチェーンとは何ですか	社内の関係部門はもちろん、お客様や協力会社ともナレッジを共有・循環することで、ナレッジの鮮度と正確さを保つ仕組みです。(34ページ)
2	超サービスデスクとは何ですか	お客様対応の窓口部門に留まらず、関係部門が一丸となって知識を集め協力し、お客様起点の問題解決に取り組み、その先にあるカスタマーサクセスを目指すという考え方です。(12ページ)
3	SolutionDeskの料金体系を教えてください。	エントリー版は1ユーザー2000円/月。スタンダード版は...(2ページ)

事例のご紹介

事例① A社様 一般消費者向け問合せ対応業務の改善

業務イメージ



導入前の課題

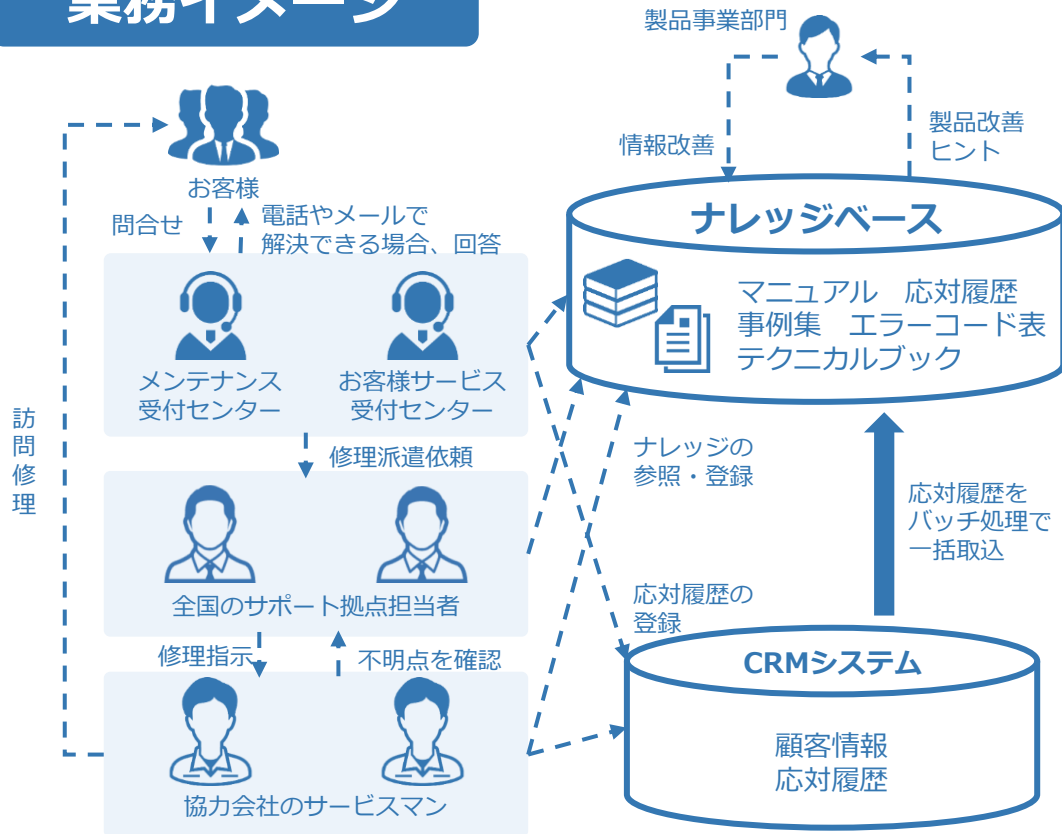
- ① エスカレーションが多くSVの業務負荷が大きい
- ② 扱う情報量が多く対応難度が高いため、オペレーターの定着率が悪い
- ③ 業務変更が多く、確認漏れにより誤案内のリスクが発生
- ④ 業務改善のヒントが個人もちとなっている

導入のポイント

- ① タグによる分類で新人でもベテラン同様に素早い情報検索を実現
- ② 各オペレーターが業務ごとに検索条件を保存してカスタマイズ
- ③ トップ画面に周知情報を掲載、足あと機能で閲覧チェック
- ④ 現場の改善案は、常時書き出しを行い、チーム全体の改善に活用

事例② S社様 部門横断のお客様サポートでの品質改善

業務イメージ



導入前の課題

- ① 社内の情報が文書形式や管理者の違いでバラバラに管理
- ② 情報の検索や活用が個々人に依存、日々の業務で使いこなせない
- ③ 各部門でどんな情報に必要があるかわからず、情報の改善がしづらい
- ④ せっかく溜まっているお客さんの声を、製品開発・改善に活かさない

導入のポイント

- ① 業務や役割に応じた画面を構築し活用しやすい形でナレッジを展開
- ② 過去の対応事例を蓄積し、次の対応時に事前に参照して活用
- ③ 利用ログや対応履歴、フィードバックを元に現場の需要を把握し、改善に繋ぐ加えて製品改善のヒントを得る

まとめ

SolutionDeskで問合せ対応とナレッジ活用！

①ナレッジが蓄積されない

→ナレッジを“ナレッジベース”の中で循環

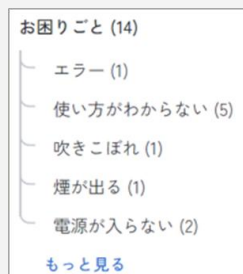
業務の中で
ナレッジベース活用



②対応範囲が増えている

→ナレッジを検索しやすく一元管理

タグによる
簡単検索



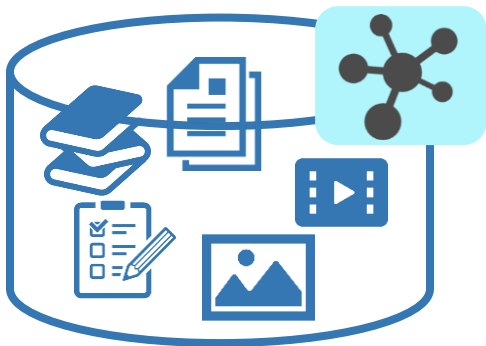
③ナレッジが見つからない

→ナレッジ×AIで「ちゃんと見つかる」

ビューとプロンプトを駆使
して、情報をあぶり出し



ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援



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

- ・ 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

SolutionDeskワークショップ

ナレッジ × AI を体験！ SolutionDeskワークショップ



▲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

