

# ナレッジ×AIエージェントが支える次世代FAQ運用 ～運用負担を減らし、品質を高めるFAQ進化法～

アクセラテクノロジー株式会社

取締役 COO

**萩原純一**

- 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×AI<sup>®</sup>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×AIによる問題解決システム（ナレッジ活用IT）

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

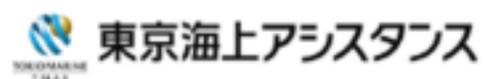
達人シリーズ

コンサルティングとIT導入支援による業務特化型改善サービス

# 1,000社以上のナレッジ活用導入実績



商船三井テクノトレード株式会社



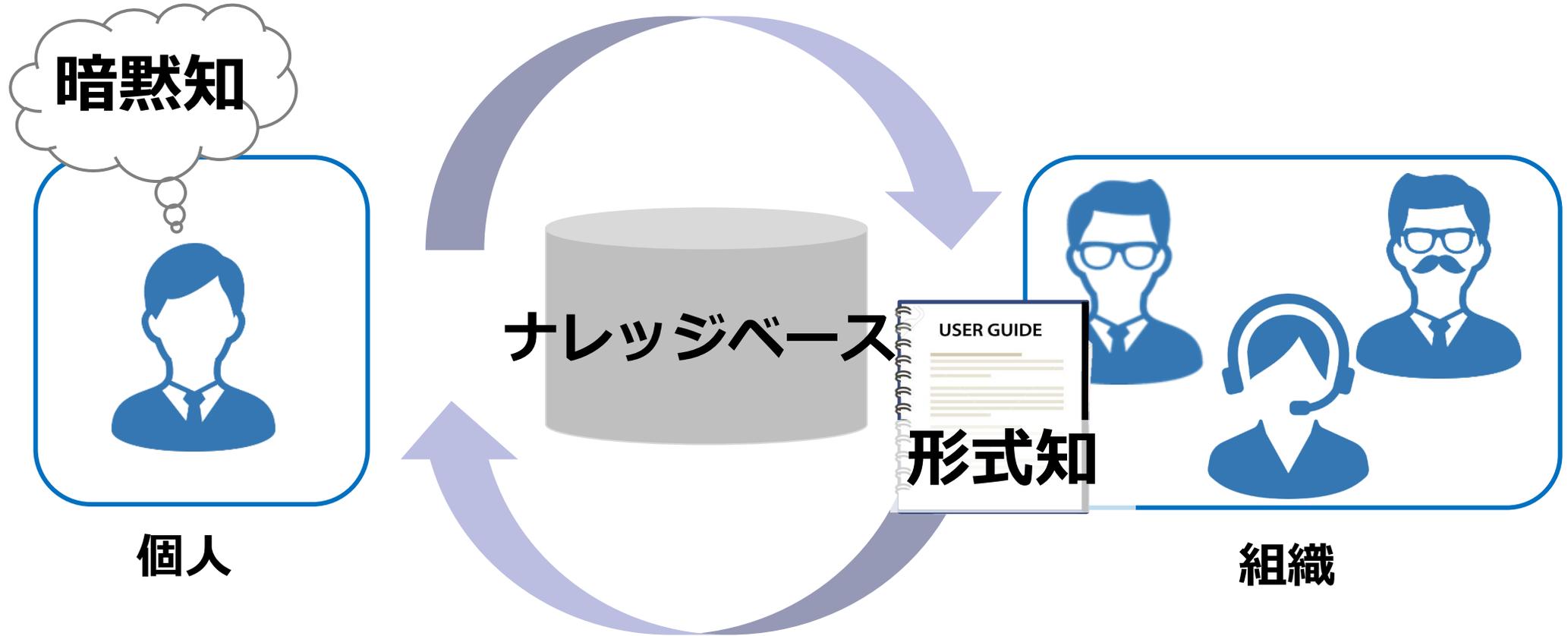
旭化成ファーマ



中電技術コンサルタント株式会社

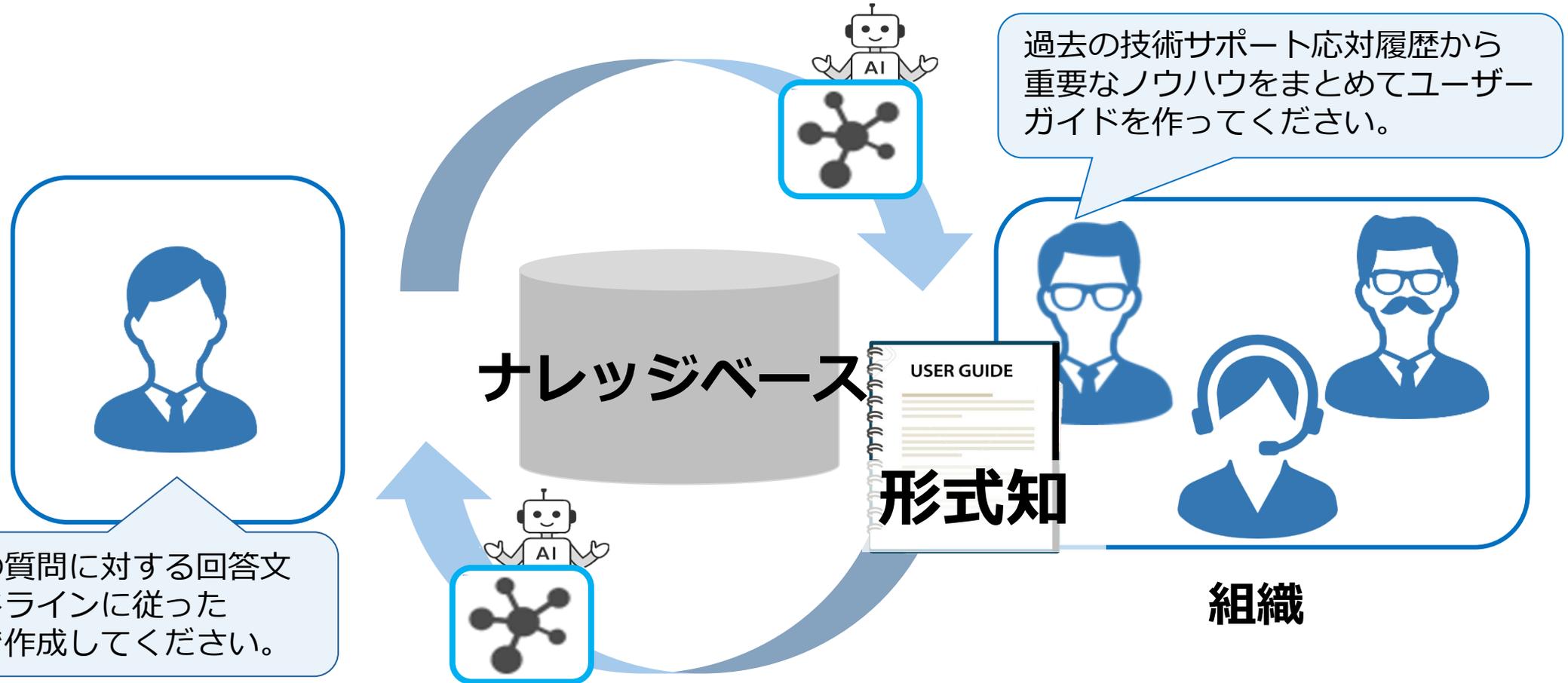


## 個人のノウハウを組織で共有できる状態に



**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



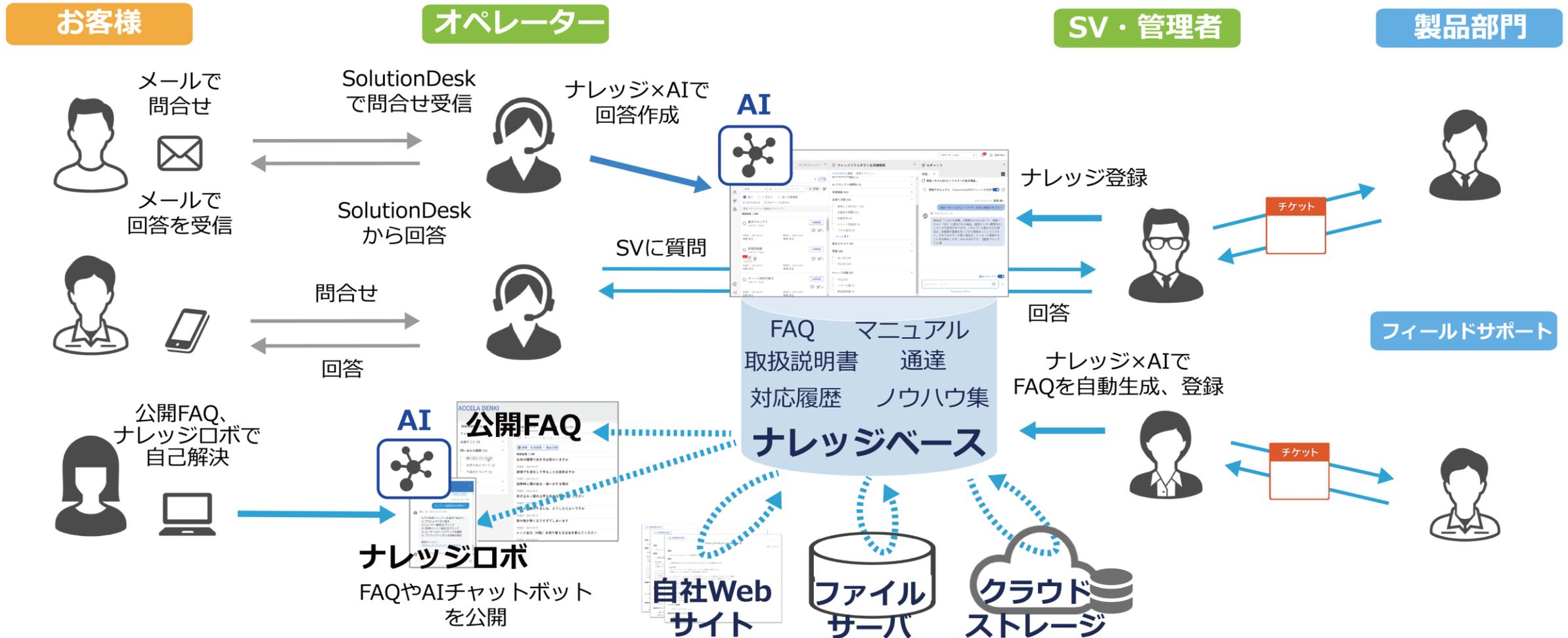
## 組織の知識をAIとともに活用し業務遂行

# 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



# 新機能AIエージェント(AIチャットとの違い)

生成AIというと...

- ・チャットインターフェース(AIチャット)で会話的に情報を引き出す
- ・AIに考えさせる

## SolutionDeskのAIエージェント

**チャットインターフェースではなく  
AIエージェントが現場の一員として自然に業務へ参加する**

	AIチャット (従来型)	AIエージェント (次世代)
使い方	聞いたら答えるチャット ユーザが能動的に質問	業務に組み込まれ自立動作 業務フロー上で自動的に起動・実行
業務適用範囲	一部の利用者に偏りやすい	現場の誰でも使える・定着しやすい
効果	利用者次第で成果が分かれる	組織全体の効率化・自動化を促進

対応履歴とマニュアルから  
本当に使える**FAQ作成**

業務手順と実際の対応の差異から  
**課題抽出**

問合せ案件の見える化による  
**抜け漏れ防止**

シナリオレスで  
**AIチャットボット導入**

マニュアル、社内通達・通知を活用した  
**対応改善**

問合せ削減につながる  
**簡単FAQ公開**

会議メモから  
**議事録作成**

問合せ返信文の  
**自動作成**

システム利用履歴をもとにした  
**改善策立案**

マニュアルの更新差分を反映した  
**新機能教育資料作成**

メールでのやり取りを  
**チケット管理**

ドリルダウンRAGによる精度の高いAI活用で  
**対応品質向上**

AIによる  
**新人に対する教育、アドバイス**

業務のやりとりの断片から  
**業務サマリー自動作成**  
(属人化排除)

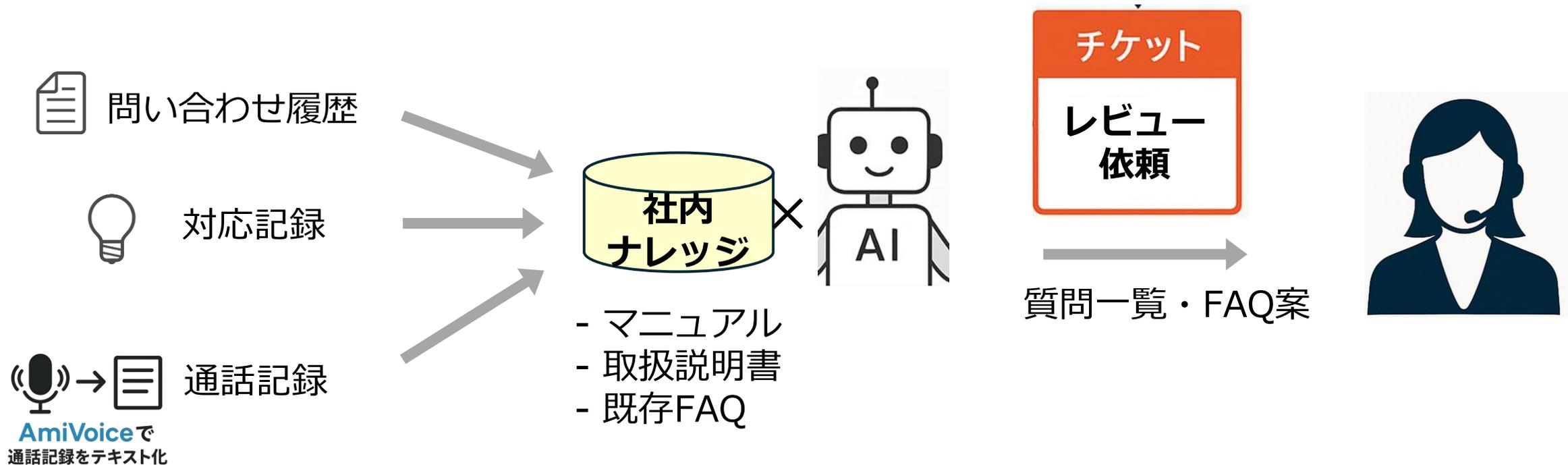
タスク管理を使った  
**お客様対応の自動化**

# ① 「本当に使えるFAQ作成」 ナレッジ×AI



## AIに担ってもらうこと

- 1) 問合せ履歴や対応記録、通話記録から質問一覧リストアップ
- 2) 社内ナレッジから回答案を作成
- 3) レビュー依頼

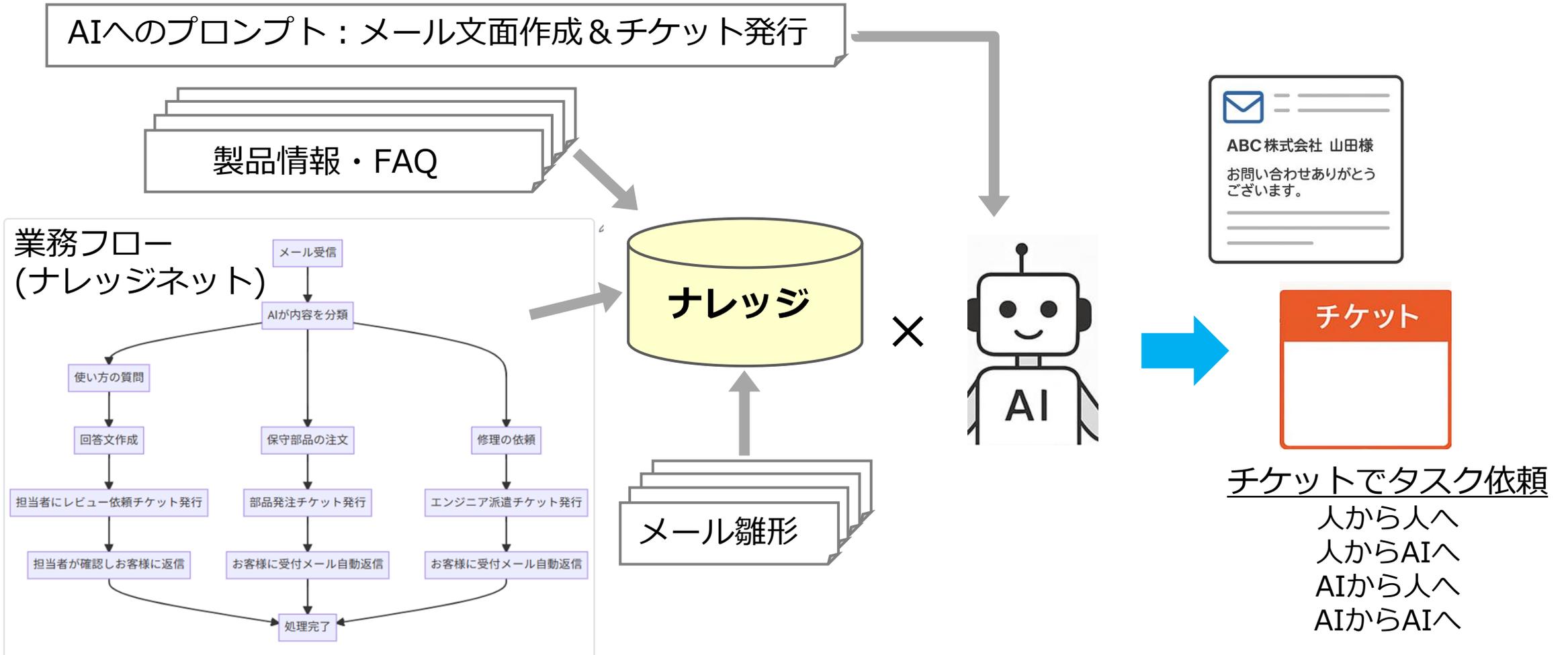


顧客満足度・対応コスト両面で改善

## ② 「お客様対応の自動化」 にナレッジ×AI

AIに担ってもらうこと

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



## ② 「お客様対応の自動化」にナレッジ×AI

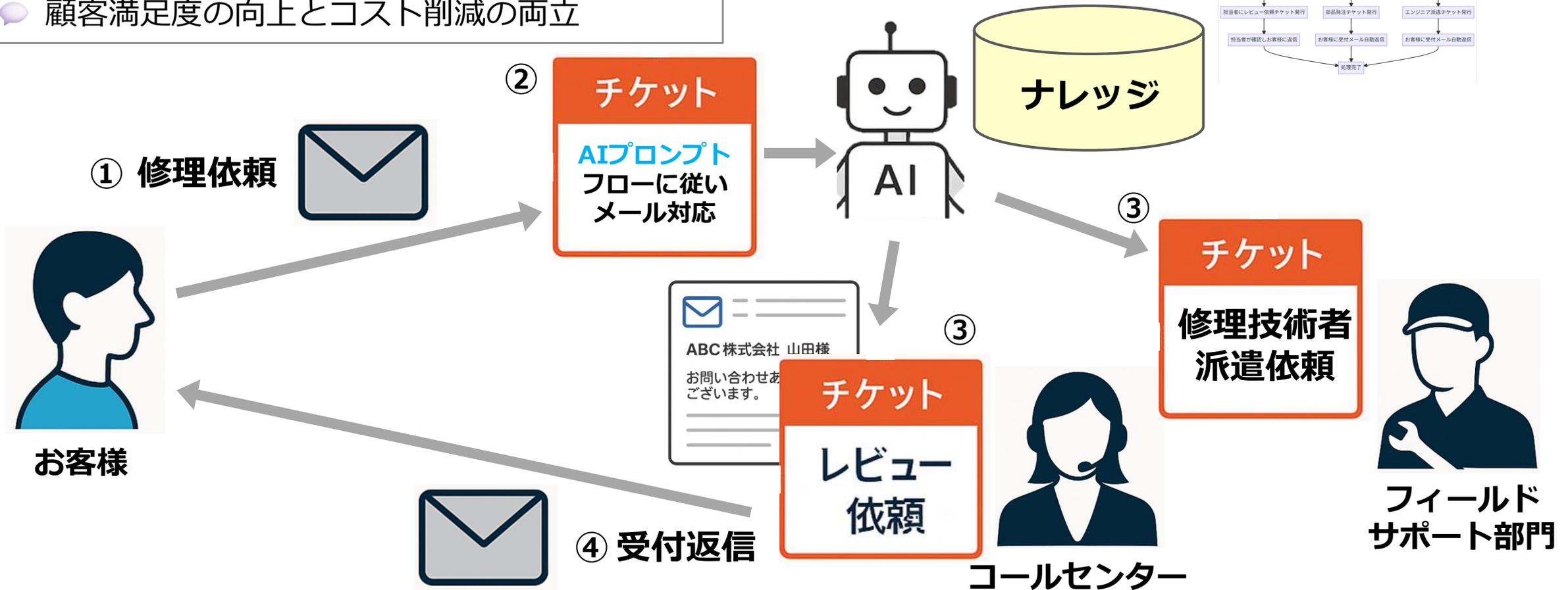
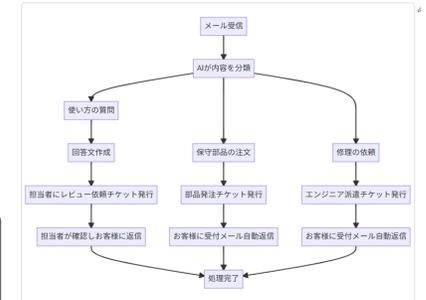


— 人とAIが協働する “アクティブチケット” —

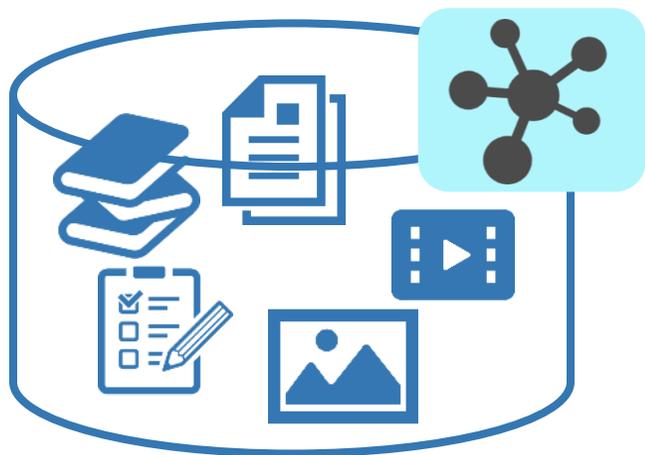
### 導入効果

- 🕒 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



# ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援



SolutionDesk



伴走支援サービス

# SolutionDesk : 業務とAIが共存する基盤



生成AIを搭載した  
ナレッジマネジメント基盤

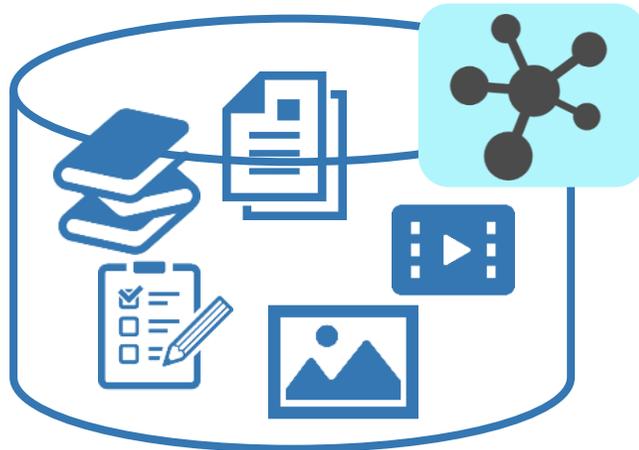
部署ごとに独自の  
ナレッジベースを構築

部署内 / 全社共有  
に対応

チケット管理による  
業務依頼・進捗管理

共通ナレッジベースを参照し  
AIが業務支援・自動化

CRMやSFA、設備管理など  
既存システムと柔軟に連携



# ナレッジ×AI伴走支援サービス：

## 1) ナレッジ×AI業務革新テンプレート

AI導入の大きなハードル：完成型が見えないまま始めてしまう

# ナレッジ×AI業務革新テンプレート



「あるべき業務構造」を  
モデルとして可視化

- ・ 自社の業務全体がどう変わるのか
- ・ AIとナレッジがどこで結びつき、価値を生むのか

# 業務革新AI導入テンプレート カスタマーサポート



オペレーター

## フィールドサポート



修理依頼

SV



エスカレーション

## 経営層

KPI設定や  
リソースの  
最適化に活用



## 企画部門

お客様ニーズ  
を把握



## 製品開発部門

設計段階  
での改善に  
反映



## 生産部門

生産段階  
での改善  
に反映



## 営業部門

担当顧客の  
問合せ状況  
把握



- お客様
- 電話問合せ
- メール問合せ
- Webフォーム  
問合せ



CTI

担当者  
アサイン

受付  
メール返信

- 自己解決
- AIチャット  
ボット
- 公開  
FAQ

回答

回答  
作成支援

ナレッジ  
検索

教育・ト  
レーニング

案件  
管理

シフト  
希望入力

シフト  
作成

議事録  
作成

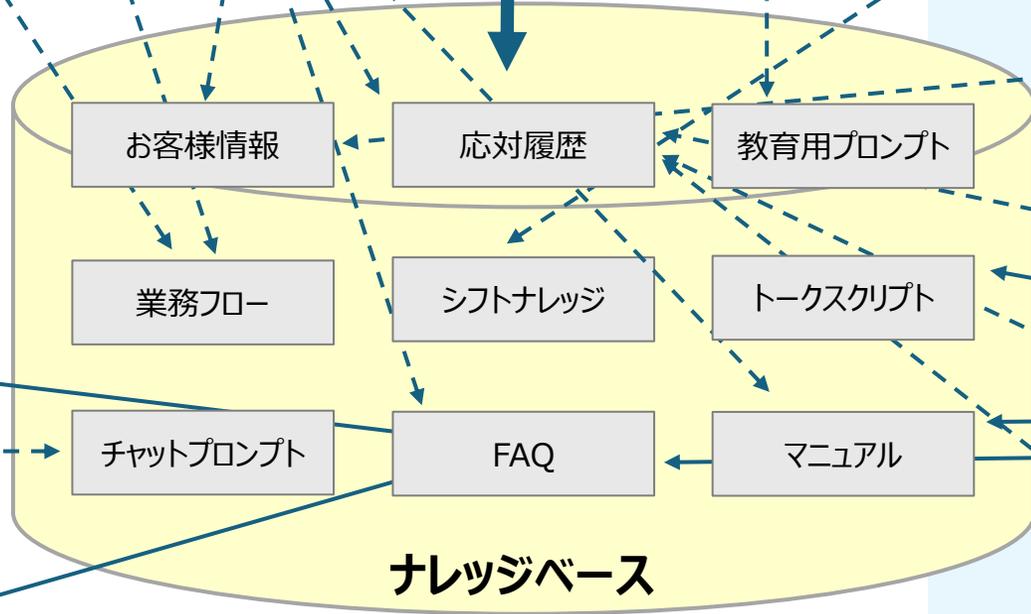
業務改善  
ダッシュボード

トークスクリ  
プト改善

FAQ・マニュアル  
等のナレッジ  
改善

問合せ  
分析

マネージャー



公開

公開



# ナレッジ×AI伴走支援サービス：

## 2)伴走支援体制 — 継続的な進化を可能にする仕組み

### “導入して終わり”にしない——継続のための伴走支援体制

#### 継続的な運用サポート

情シス的な役割やヘルプデスク機能も代行し、  
現場からの問い合わせや運用改善を継続的に支援

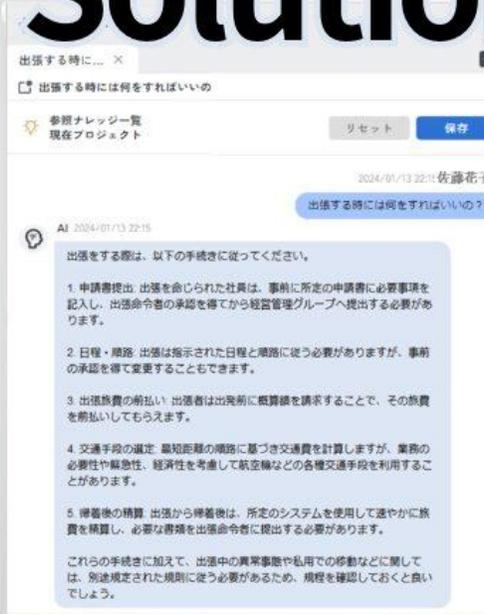
#### 属人化の防止

特定の担当者や一部のメンバーに依存しない体制を整え、  
引き継ぎの心配なく改善を続けられる仕組みを提供

#### 進化を前提とした支援

AIや業務の変化に応じて、テンプレートのカスタマイズや  
ナレッジ更新を定期的に行い、企業の成長に合わせた進化を実現

## 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

2024/01/13 22:11 佐藤花子

出張する時には何をすればいいの？

AI 2024/01/13 22:15

出張をする際は、以下の手続きに従ってください。

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・期路 出張は指示された日程と期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. 出張旅費の前払い 出張者は出発前に概算額を請求することで、その旅費を前払いしてもらえます。
4. 交通手段の選定 最短距離の期路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. 帰着後の精算 出張から帰着後は、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。

これらの手続きに加えて、出張中の異常事態や私用での移動などに関しては、別途規定された規則に従う必要があるため、規程を確認しておくことが重要です。

▲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



ナレッジ×AI<sup>®</sup>で業務革新