

カスタマーサポート業務
はこう変わる！

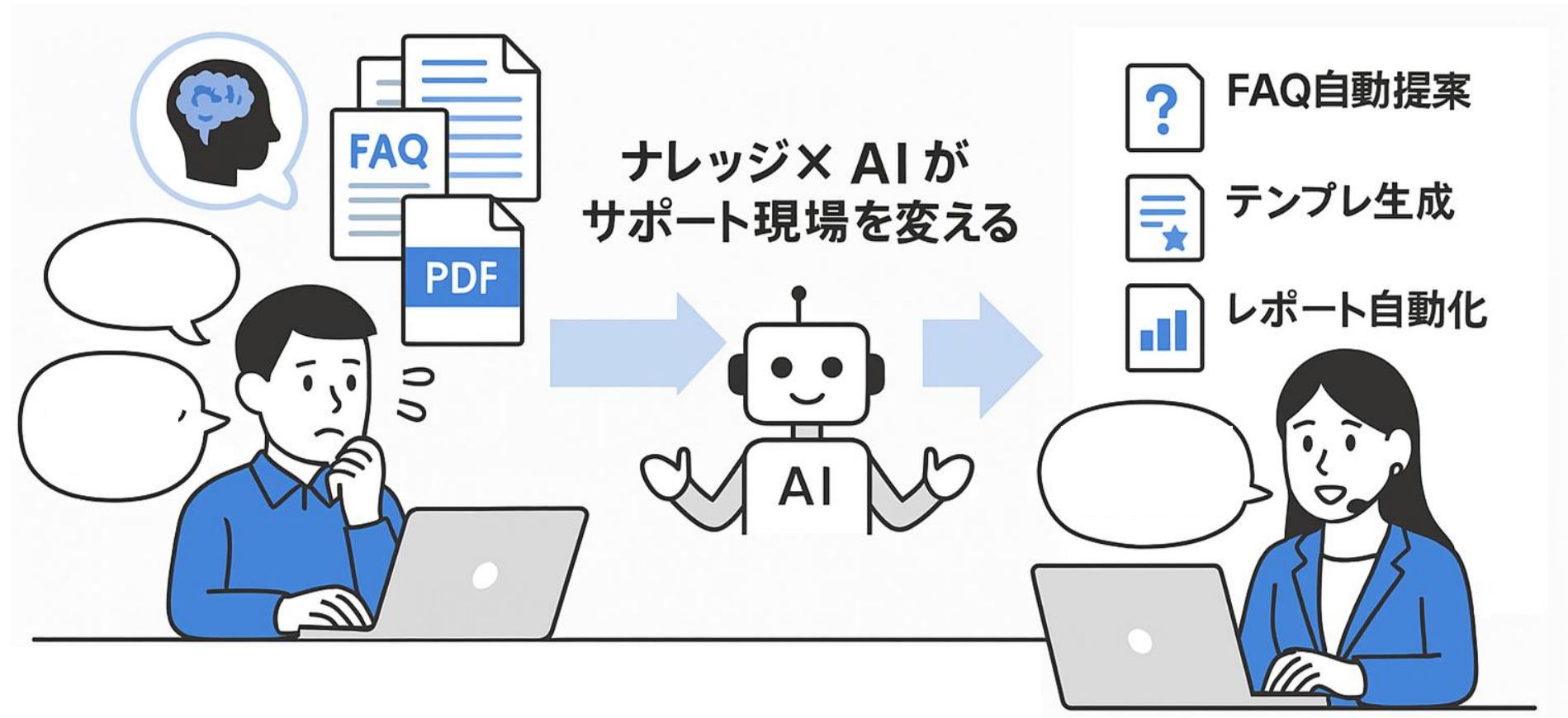
AI活用を業務シーン別に 徹底解説

※本ライブセミナーは録画しております。オンデマンド配信で利用することができます。

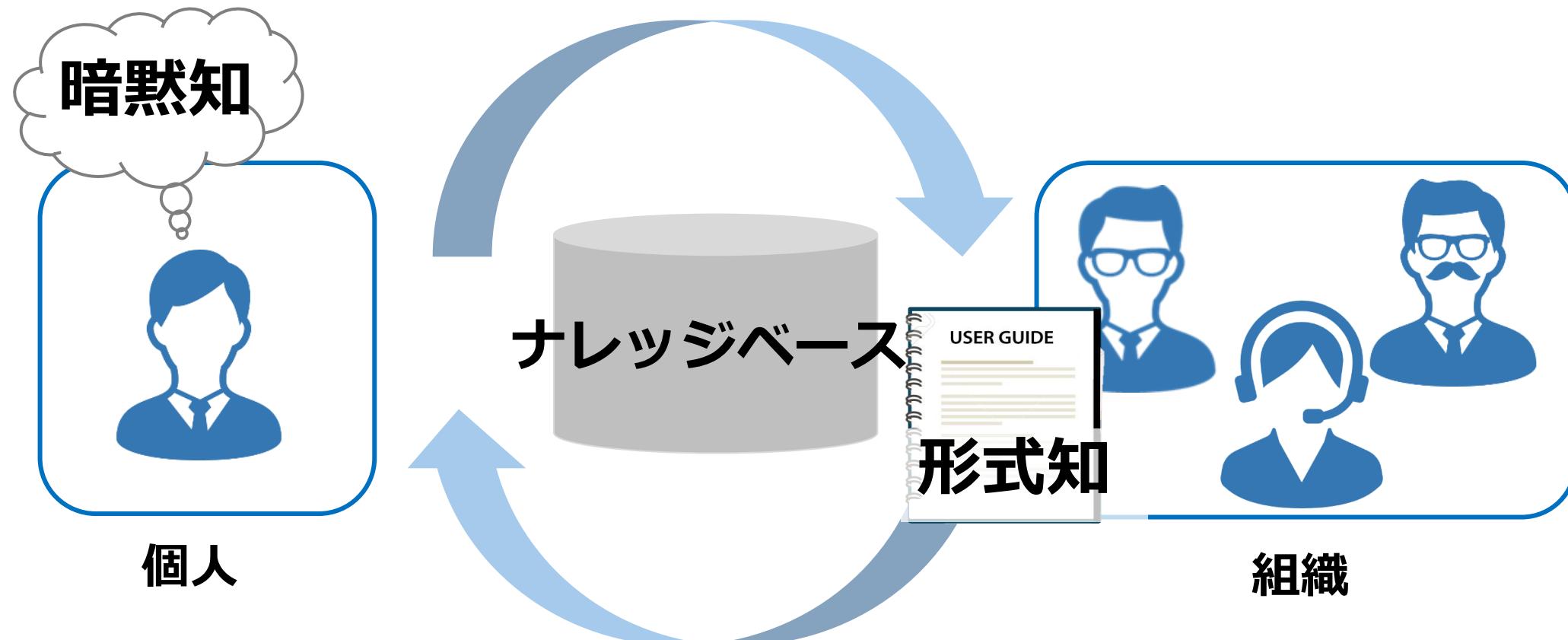
- 設立：2001年7月
富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとした
ソフトウェアプロダクト開発企業として創業
- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」
企業の業務をナレッジ×AI®の取組みでより良くする
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供
- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）
- 商品・サービス：

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 達人シリーズ	ホームページのサイト内検索 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

ナレッジを活用したいが、どう進めれば良いか？



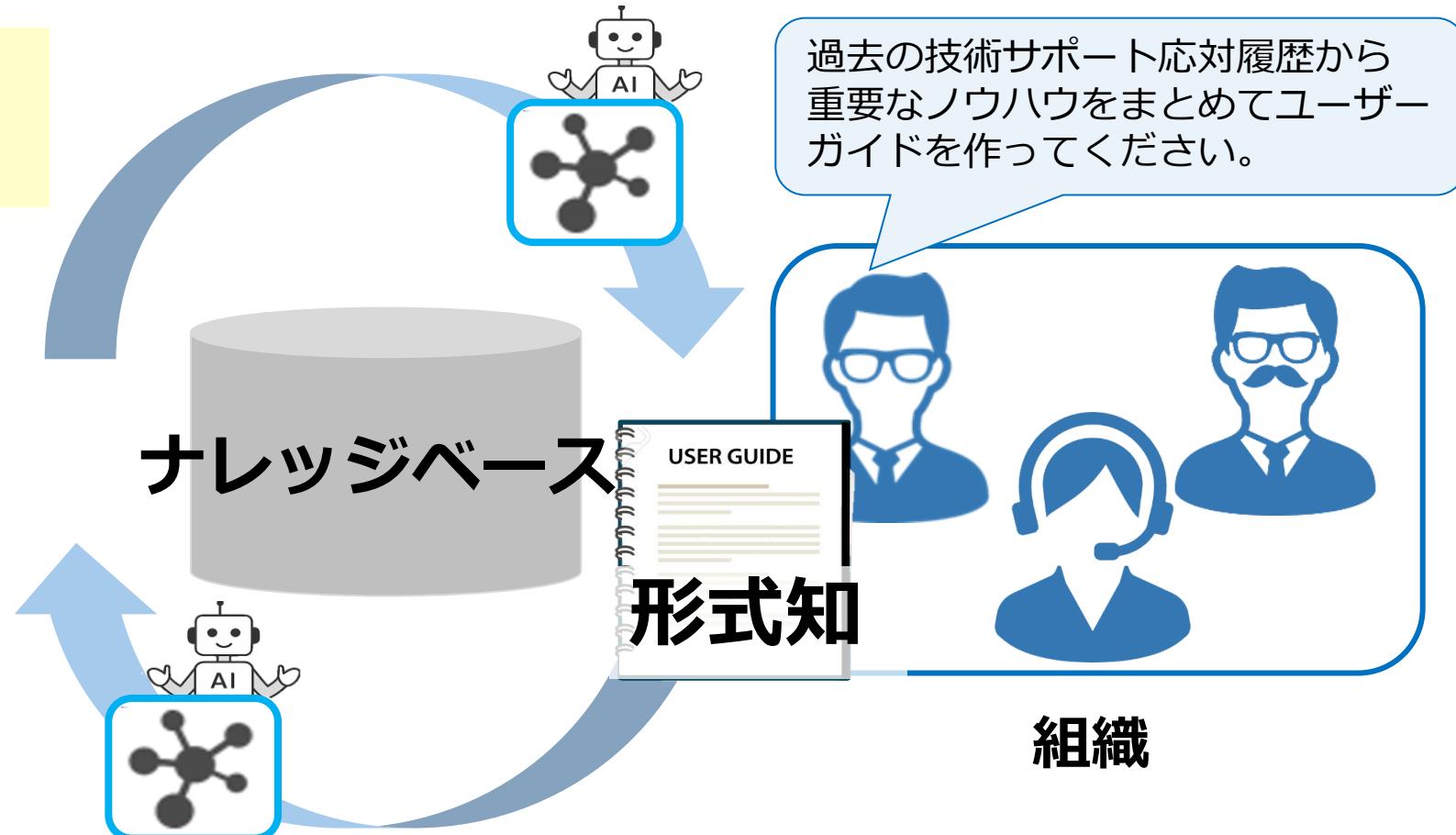
個人のノウハウを組織で共有できる状態に



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



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



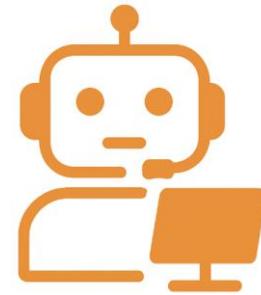
- ・ベテランに業務が集中する状況を緩和したい
- ・特定の担当者に偏る顧客や製品の知識をチームで共有したい

③生産性の向上



- ・お客様対応の抜け漏れをなくしたい
- ・関連部門への依頼や調整を効率化したい
- ・シフト作成などの管理業務を効率化したい

④人手不足解消



- ・お客様の自己解決率を上げ問い合わせを減らしたい
- ・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



- ・お客様からの問い合わ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

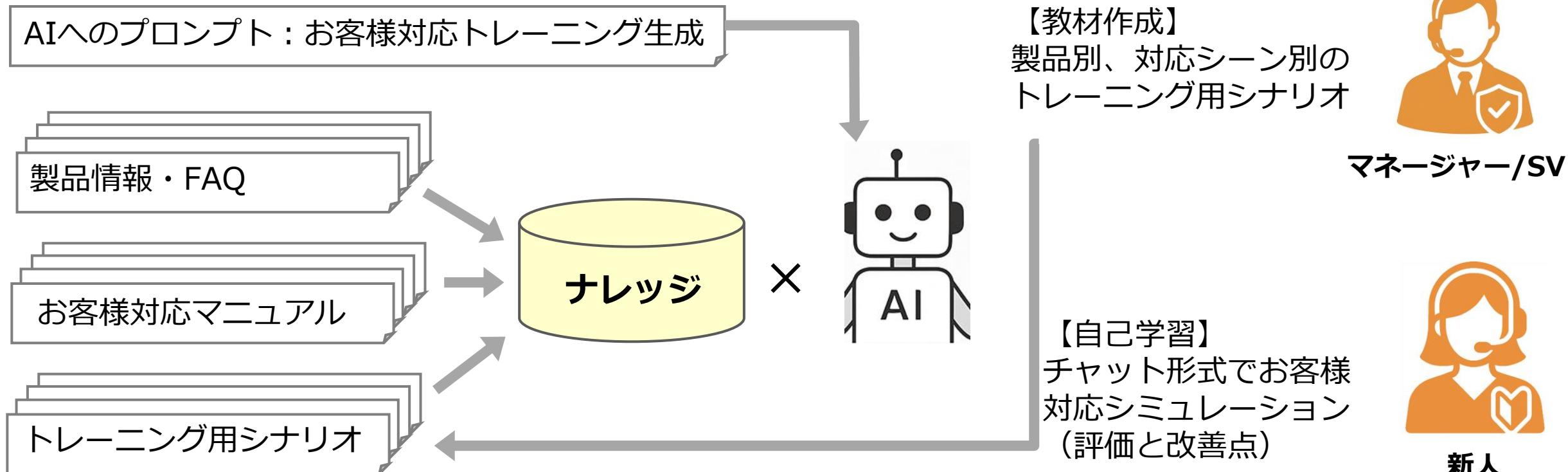
① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI



その 1

AIに担ってもらうこと

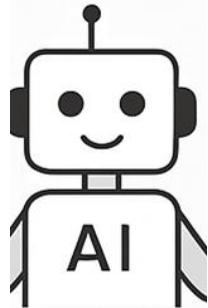
お客様サポートを想定した模擬的な質疑応答シナリオ作成とそれを用いた自己学習対応



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



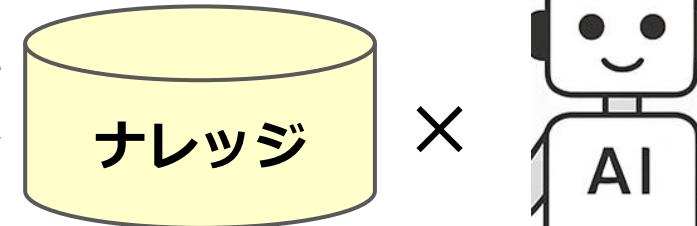
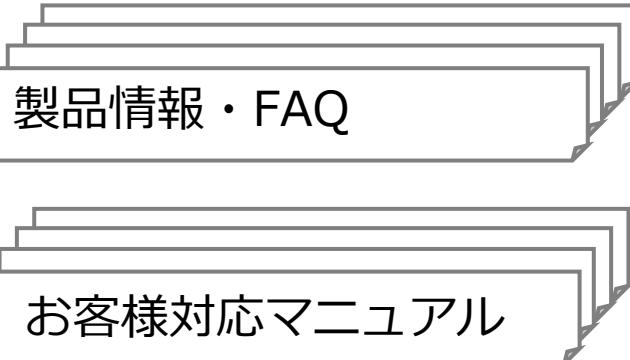
その2

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

AIへのプロンプト：応対評価とアドバイスの提示

お客様対応音声→文字化



ふりかえり実施
評価とアドバイス



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を文字化

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、型番は分からないです。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、ご確認いただけますか？

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。タイマーは焼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。

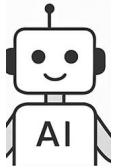
エージェント：ありがとうございました。今後とも「炊きたて家族」をよろしくお願ひいたします。

① 「人材採用と教育」にナレッジ×AI



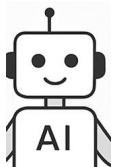
その2

ナレッジを基にAIが評価とアドバイス



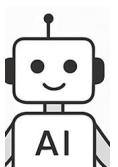
■ よい点

- ・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。

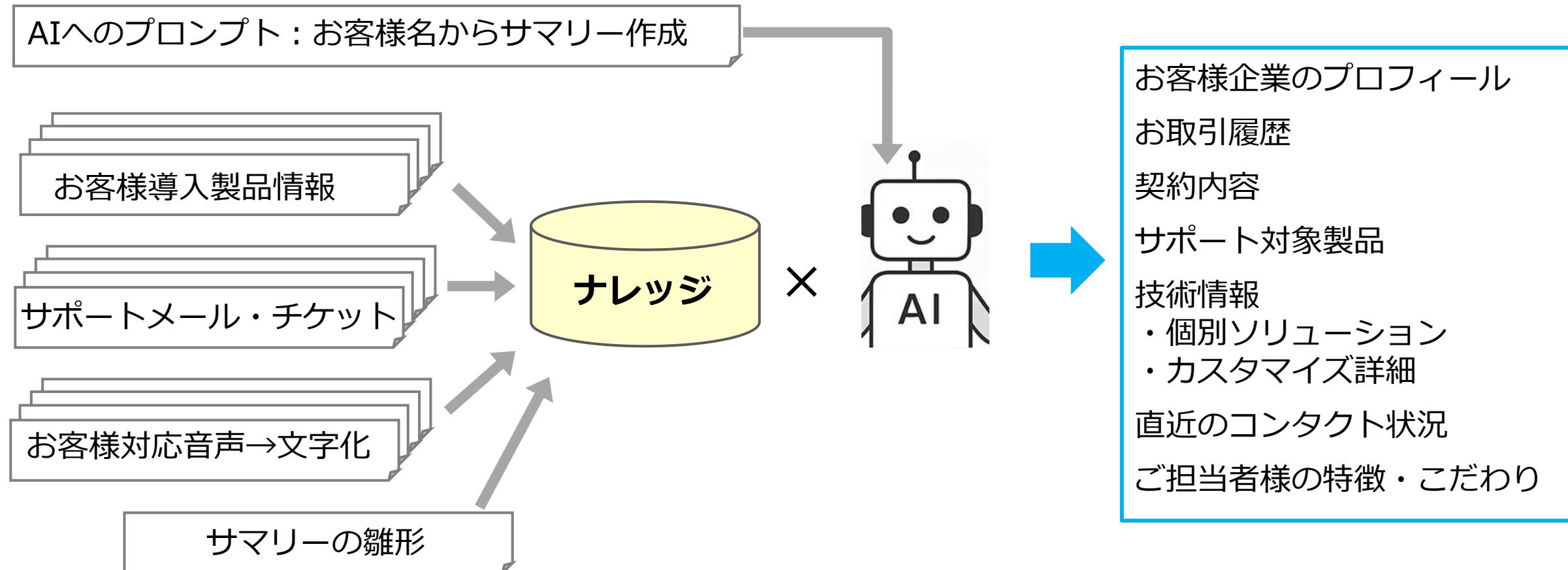
AIは褒め上手！

② 「属人性の排除」にナレッジ×AI



AIに担ってもらうこと

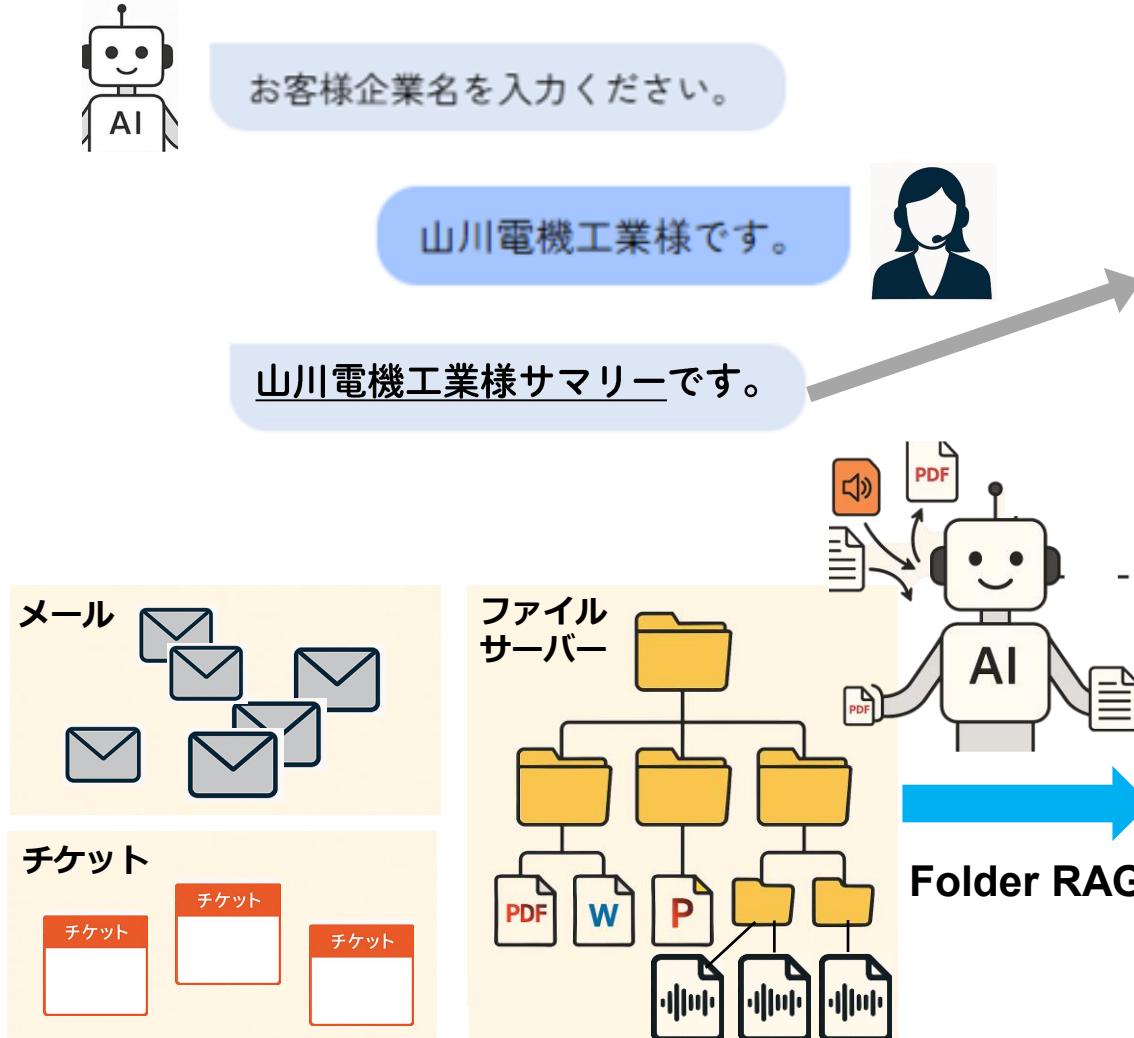
業務のやりとりの断片からお客様ごとのサマリー作成



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）: 製造部部長
内線: 1011
ご担当者様情報: 論理性をとても重視。野球観戦が好き。お子さんは女の子が2人。
- 鈴木花子（2023年1月 - 現在）: 製造部副部長
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

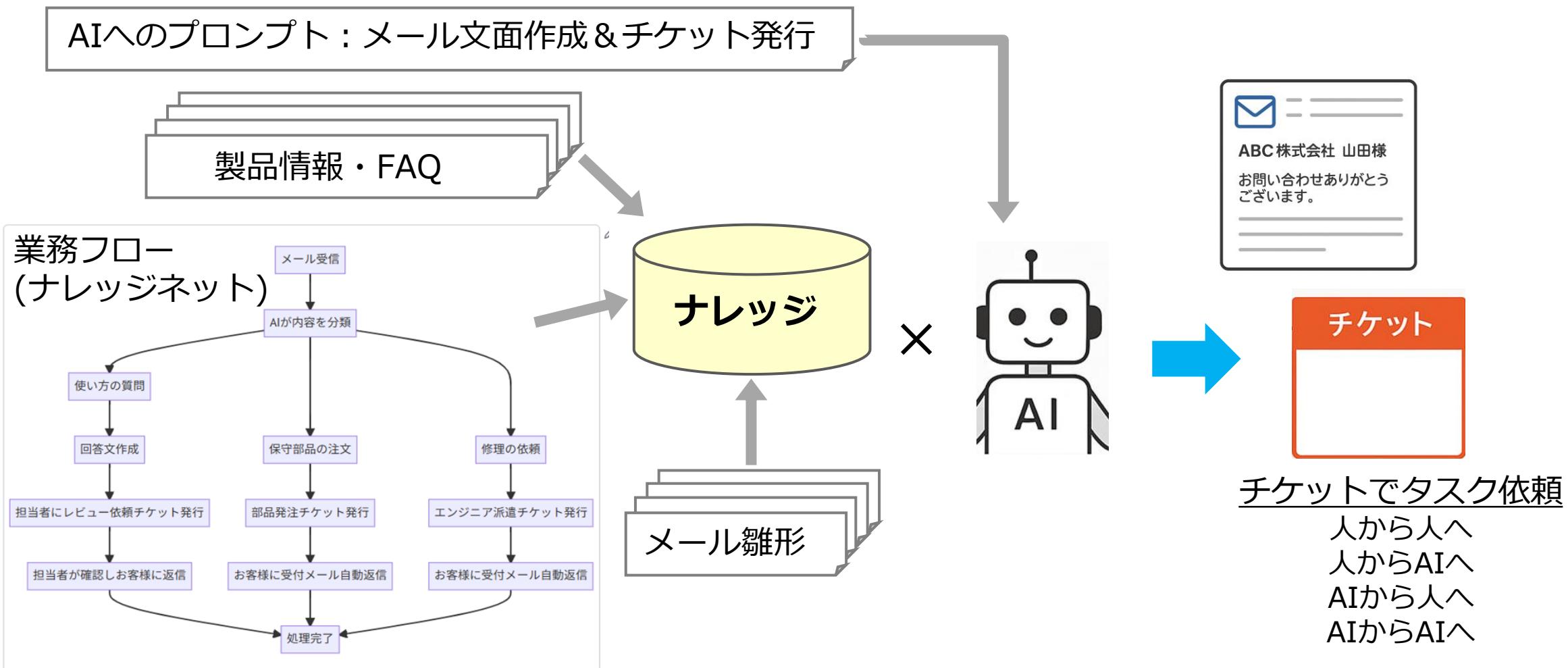
※さらに詳しい情報が必要な場合は、各項目のリンクをご参照ください。

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けの無い業務遂行をチケット介してAIが支援



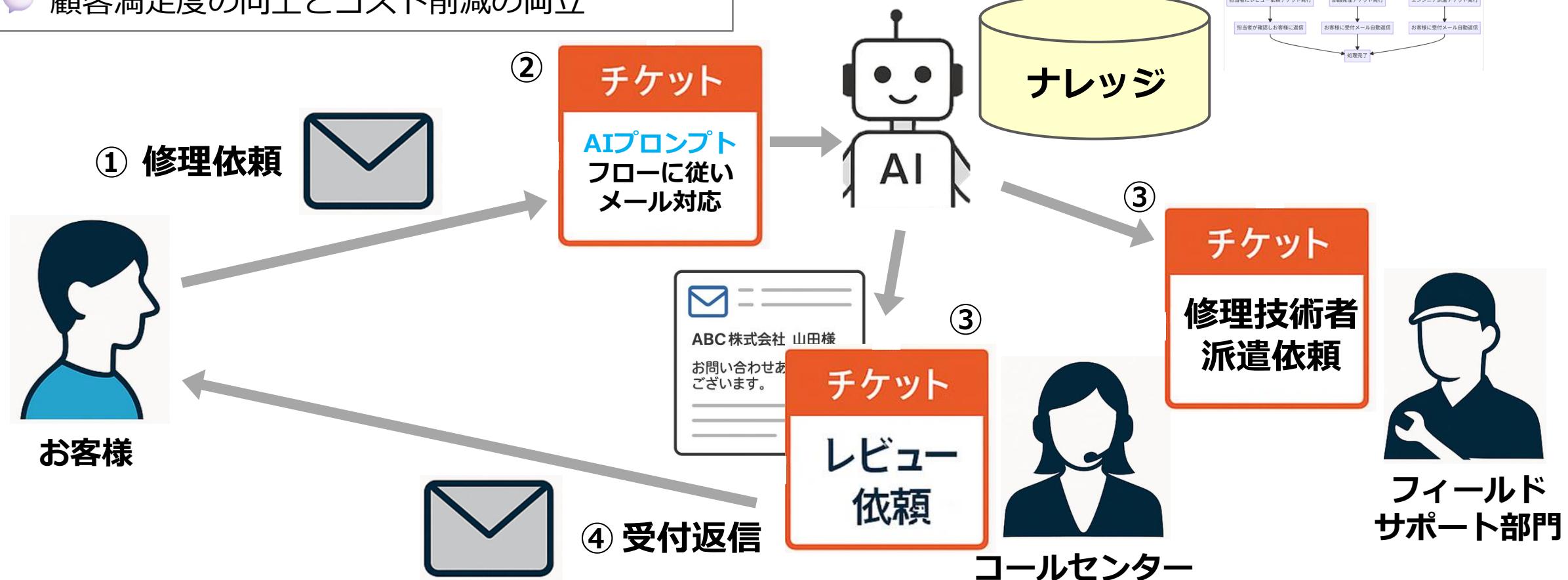
③ 「生産性の向上」にナレッジ×AI



— 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



③ 「生産性の向上」にナレッジ×AI



— 勤務シフト表を自動作成 —



Aさん



Bさん

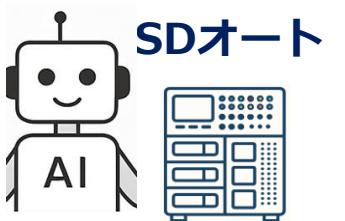


Cさん

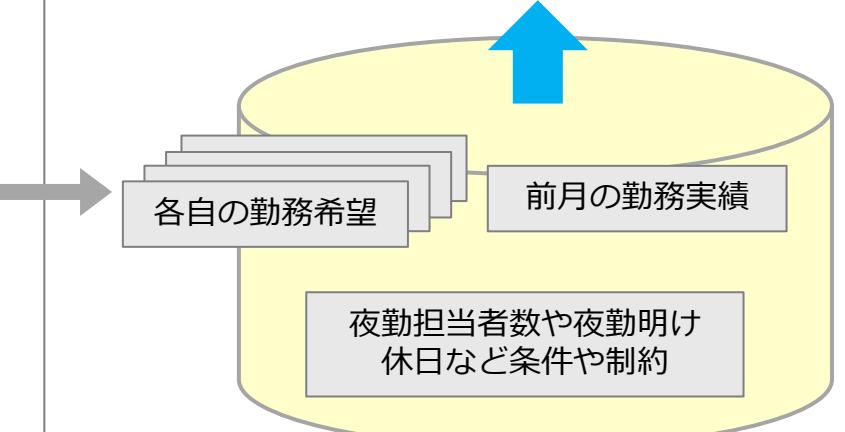
勤務希望を各自登録

決定シフト確認				シフト希望提出			
対象年月: 2025年4月 ▾							
ユーザーID: 13 ▾							
日	月	火	水	木	金	土	
		1 長日勤	2 休日	3 長日勤	4 休日	5 休日	
6 夜勤	7 明	8 休日	9 日勤	10 日勤	11 長日勤	12 休日	
13 休日	14 日勤	15 日勤	16 長日勤	17 休日	18 日勤	19 夜勤	
20 明	21 休日	22 日勤	23 日勤	24 日勤	25 夜勤	26 明	
27 休日	28 長日勤	29 夜勤	30 明				

勤務シフト表の自動生成 & 更新



SDオート



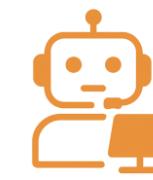
勤務希望にできるだけ沿いつつ、各種条件や制約を満たす勤務表を作成

急な休みに対する変更案も自動生成

対象年月:		2025年4月		シフト作成																										
		2025-04 シフト表																												
担当者ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	—	—	休	—	—	—	—	—	—	—	—	—	休	—	—	休	休	—	休	—	休	—	—	休	休	—	—	—	—	
2	—	休	L4	休	—	L4	休	—	休	休	—	—	—	—	—	—	—	L4	休	休	—	休	—	—	—	—	—	—	—	
3	—	—	休	—	L4	休	—	—	—	—	—	—	L4	休	—	休	休	—	休	—	—	—	—	—	L4	夜	明	休	—	
4	休	—	L4	休	—	L4	休	—	L4	休	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	休	休	—	—	L4	休	
5	L4	夜	明	休	夜	明	休	—	遅出	L4	夜	明	休	L4	休	休	休	休	—	休	—	遅出	—	—	休	L4	夜	—	—	
6	—	遅出	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	L4	夜	明	休	休	夜	明	休	—	夜	明	休	—	遅出	—	—	—	—	—	
7	明	休	L4	休	—	L4	夜	明	休	休	休	—	—	遅出	L4	夜	明	休	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	—	—	—
8	—	—	休	L4	夜	明	休	L4	休	休	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	L4	休	遅出	—	L4	夜	明	—	—	—	—	—
9	—	—	休	—	—	休	—	休	—	—	—	—	—	—	—	休	休	—	L4	夜	明	休	休	—	—	—	—	—	—	
10	休	L4	休	—	—	夜	明	休	夜	明	休	L4	休	—	夜	明	休	—	—	L4	休	夜	明	休	—	L4	休	—	—	
11	夜	明	休	夜	明	休	—	—	休	休	休	—	L4	夜	明	休	—	L4	休	—	—	L4	休	L4	夜	明	休	—	—	
12	—	—	休	休	—	—	—	—	—	—	—	—	L4	休	—	—	—	—	—	—	—	夜	明	休	—	休	—	—	—	
13	休	夜	明	休	—	遅出	—	休	夜	明	休	—	L4	休	—	L4	夜	明	休	—	遅出	—	L4	休	—	—	L4	休	—	—
14	夜	明	休	L4	夜	明	休	—	L4	休	—	遅出	—	夜	明	休	—	休	L4	休	夜	明	休	—	—	夜	—	—	—	
15	L4	休	休	夜	明	休	—	—	L4	休	—	—	L4	休	—	夜	明	休	—	—	夜	明	休	L4	夜	明	—	—	—	
16	—	L4	休	休	—	—	出	—	休	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	—	休	—	—	
17	夜	明	休	夜	明	休	—	—	L4	休	—	夜	明	休	L4	休	L4	休	—	休	夜	明	休	—	遅出	L4	休	—	—	
18	—	—	休	—	夜	明	休	—	—	休	夜	明	休	—	—	遅出	休	休	—	休	L4	休	夜	明	休	夜	明	—	—	
19	—	—	休	—	L4	夜	明	休	夜	明	休	遅出	—	夜	明	休	—	L4	休	—	休	休	—	—	—	—	—	—		
20	L4	休	休	—	—	L4	休	—	L4	休	—	休	—	夜	明	休	—	夜	明	休	L4	夜	明	休	—	—	—	—	—	
21	—	L4	休	—	—	—	—	休	休	休	—	—	休	—	夜	明	休	—	夜	明	休	—	—	休	—	—	—	—	—	
22	—	—	休	休	—	—	—	L4	休	—	—	—	—	—	—	夜	明	休	—	—	休	休	—	—	—	—	—	—	—	
23	明	休	休	—	夜	明	休	夜	明	休	夜	明	L4	夜	明	休	—	休	L4	夜	明	休	—	L4	休	—	—	—		
24	L4	休	—	L4	夜	明	休	夜	明	休	遅出	L4	休	—	—	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	休	休	—	遅出	L4	休	
25	夜	明	L4	夜	明	休	—	休	—	L4	夜	明	休	—	休	夜	明	休	—	夜	明	休	L4	夜	明	休	—	—		
26	—	—	夜	明	休	遅出	L4	夜	明	休	夜	明	休	—	—	L4	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—
27	L4	休	休	—	—	L4	夜	明	休	—	—	遅出	休	夜	明	休	L4	休	—	夜	明	休	—	—	—	—	—	—	—	
28	休	夜	明	L4	休	—	—	遅出	L4	夜	明	休	—	—	夜	明	休	夜	明	休	—	休	休	—	—	L4	休	—	—	
29	—	—	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	夜	明	休	—	—	L4	夜	明	休	—	—	休	休	夜	明	休	—	—	—	
30	—	—	休	—	L4	休	—	休	—	—	—	—	—	—	—	夜	明	休	—	—	休	休	—	—	休	—	—	—	—	
31	—	—	L4	休	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	—	—	L4	休	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	—	—	—	
32	夜	明	休	休	—	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	L4	休	—	夜	明	休	L4	休	—	—	—		
33	—	夜	明	休	遅出	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	—	L4	休	—	L4	休	—	夜	明	休	L4	休	—	—	—		
34	明	休	夜	明	休	L4	休	—	—	L4	夜	明	休	—	夜	明	休	—	—	夜	明	休	夜	明	休	—	—	—		
35	休	—	—	夜	明	休	—	—	—	夜	明	休	夜	明	休	—	L4	休	L4	夜	明	休	—	L4	夜	明	休	—	—	
36	休	L4	休	—	—	休	L4	休	—	休	—	休	—	休	—	休	遅出	—	L4	休	—	L4	夜	明	休	—	—	L4	夜	
37	—	—	休	休	—	夜	明	休	—	—	休	—	休	—	—	—	L4	休	—	—	休	—	—	—	—	—	—	—	—	
38	—	—	休	—	—	—	—	休	—	L4	休	—	休	夜	明	休	—	休	休	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
日勤人数	16	16	6	6	16	16	16	16	16	6	5	16	16	16	16	16	5	6	16	16	16	16	16	6	6	16	16	16		
夜勤人数	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
長日人数	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
明け人数	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
遅番人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
休日人数	9	9	20	20	9	9	9	9	20	21	9	9	9	9	21	20	9	9	9	9	20	20	9	9	9	20	20	9	9	

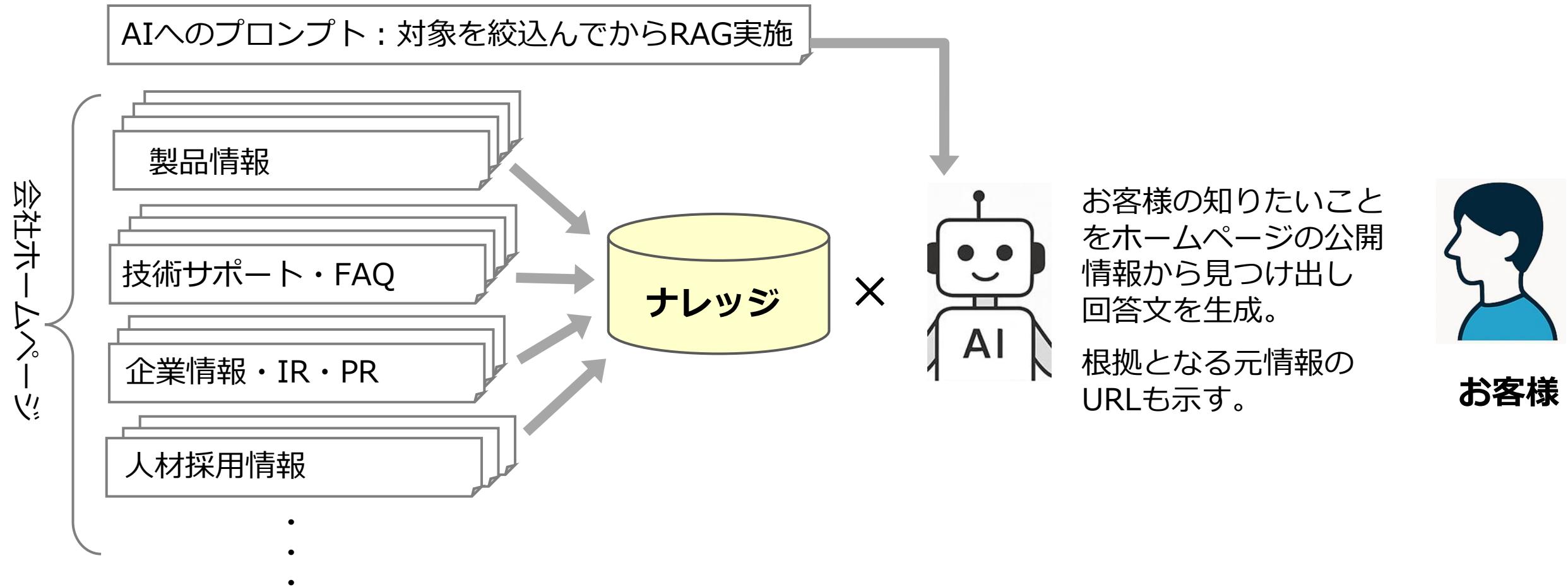
自動生成された勤務シフト表

④ 「人手不足解消」にナレッジ×AI

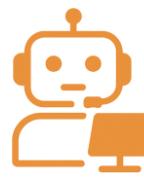


AIに担つてもらうこと

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
—ナレッジロボ：“WebRAG”方式チャットボット—

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られる(根拠ページ明示)
- 多言語対応が可能

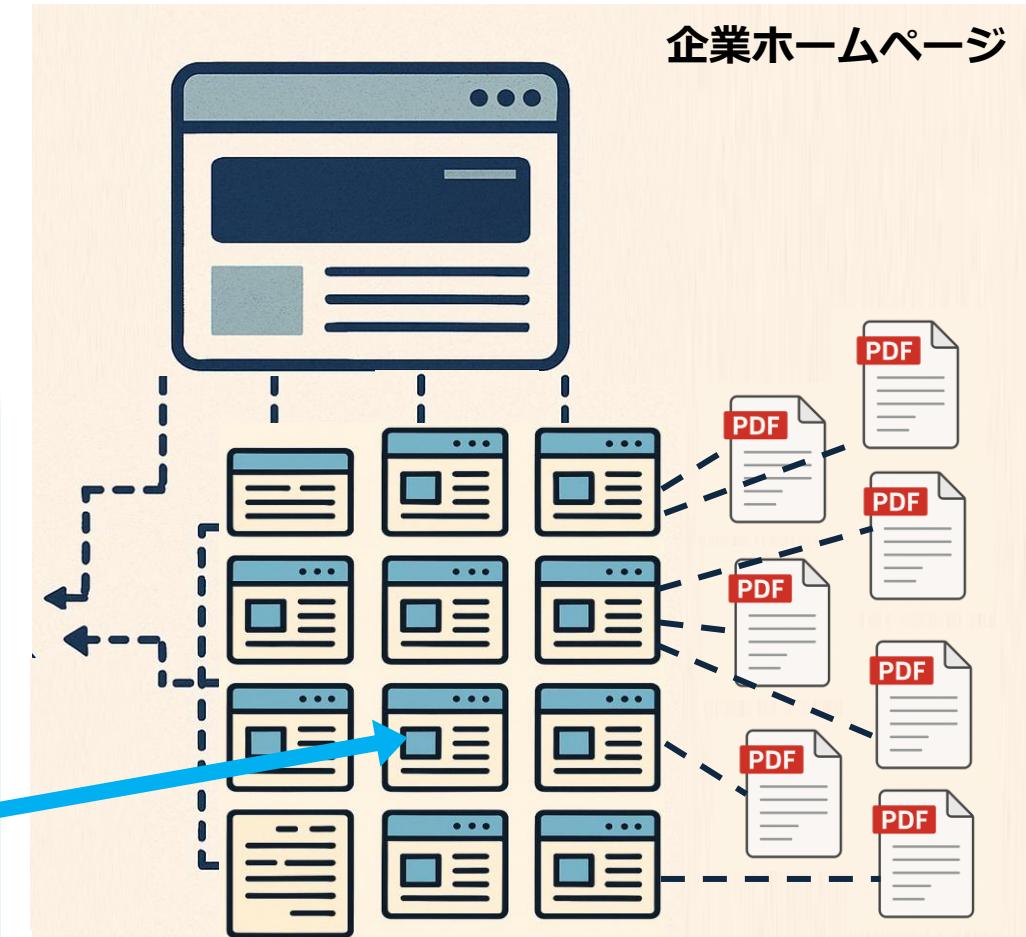
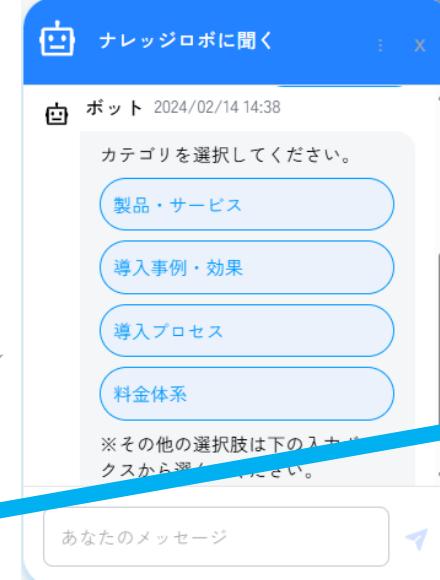


炊きたて家族の保温用
タイマーの設定法を
教えてください

お客様

○○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>

WebRAG



⑤ 「全社的活用・改善」にナレッジ×AI



AIに担ってもらうこと

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

AIへのプロンプト：断片を集めてレポート化

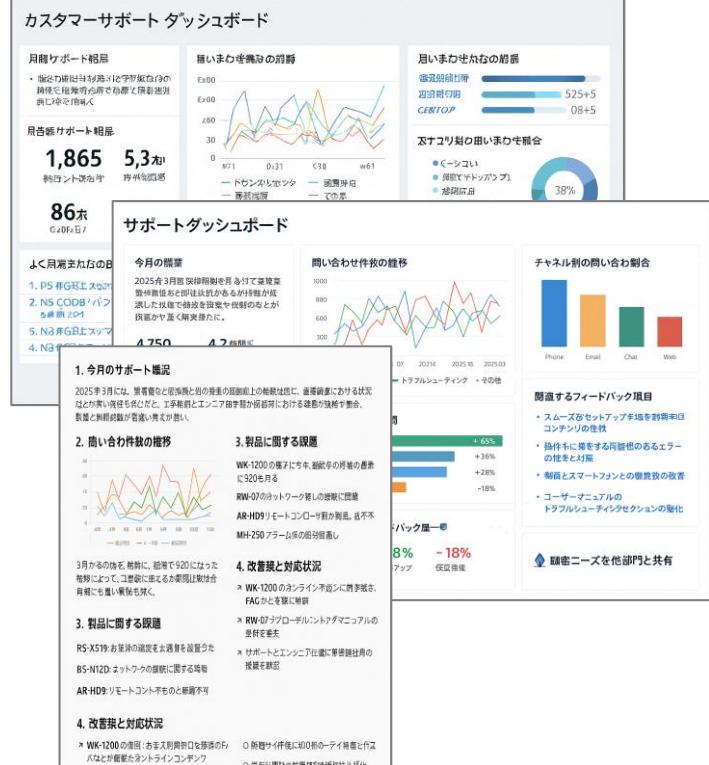
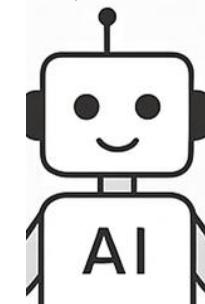
サポートメール・チケット

お客様対応音声→文字化

ナレッジロボやFAQのログ

レポート形式雛形

ナレッジ



報告書やビジネスダッシュボード

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

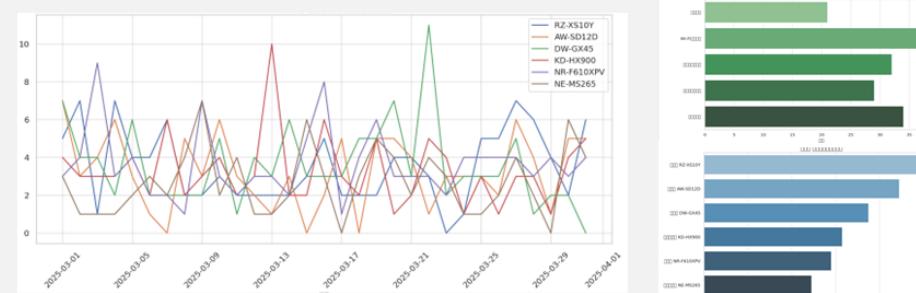
発行元: カスタマーサポートセンター

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



経営



企画



製品開発



生産



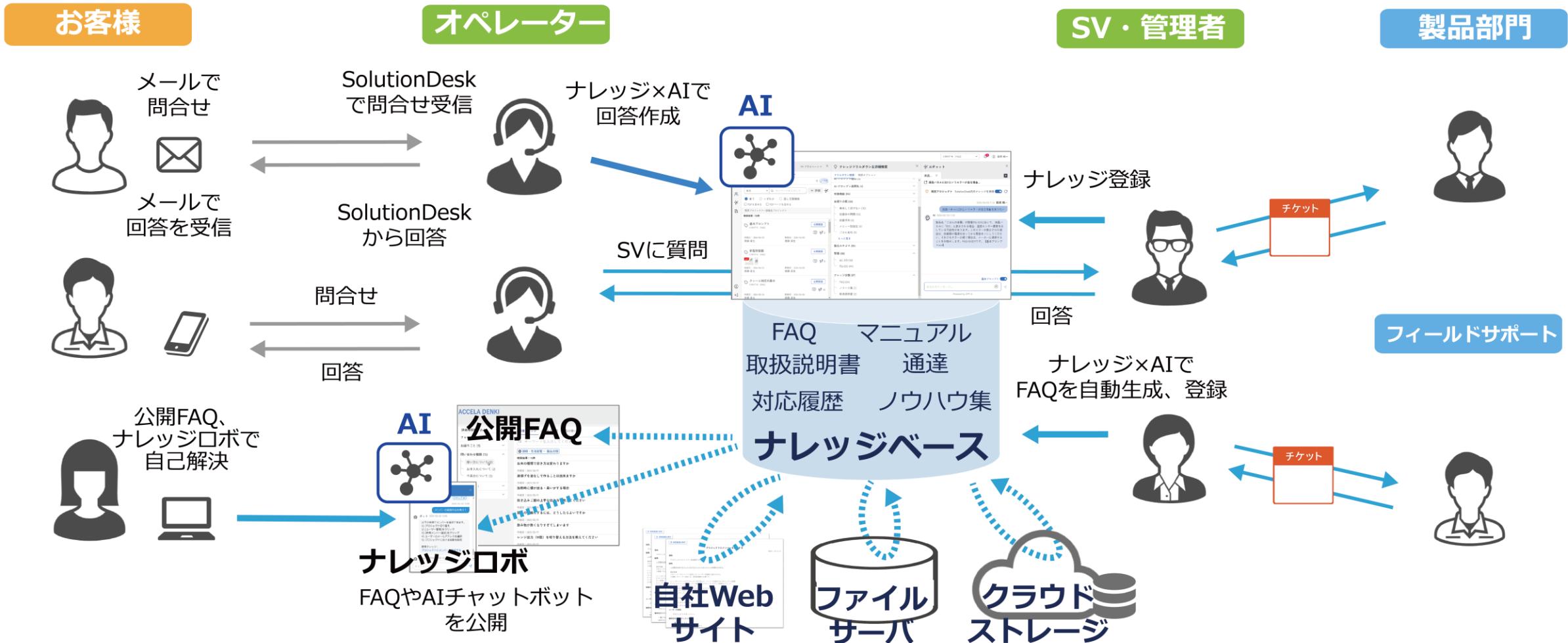
営業

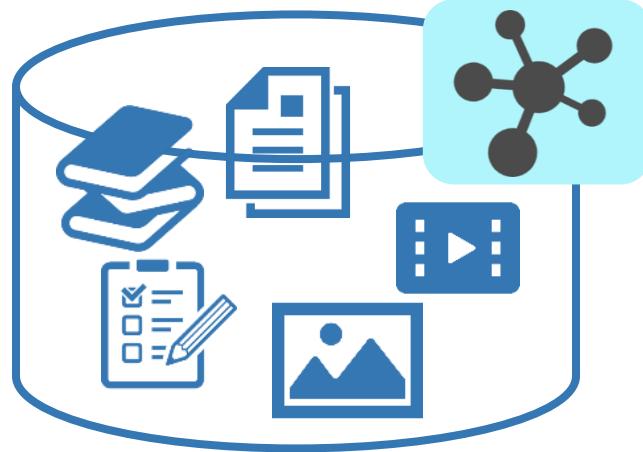
SolutionDesk : ナレッジ×AI実践プラットフォーム



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

ナレッジ×AIを現場に定着させ、業務変革を持続的に支援します

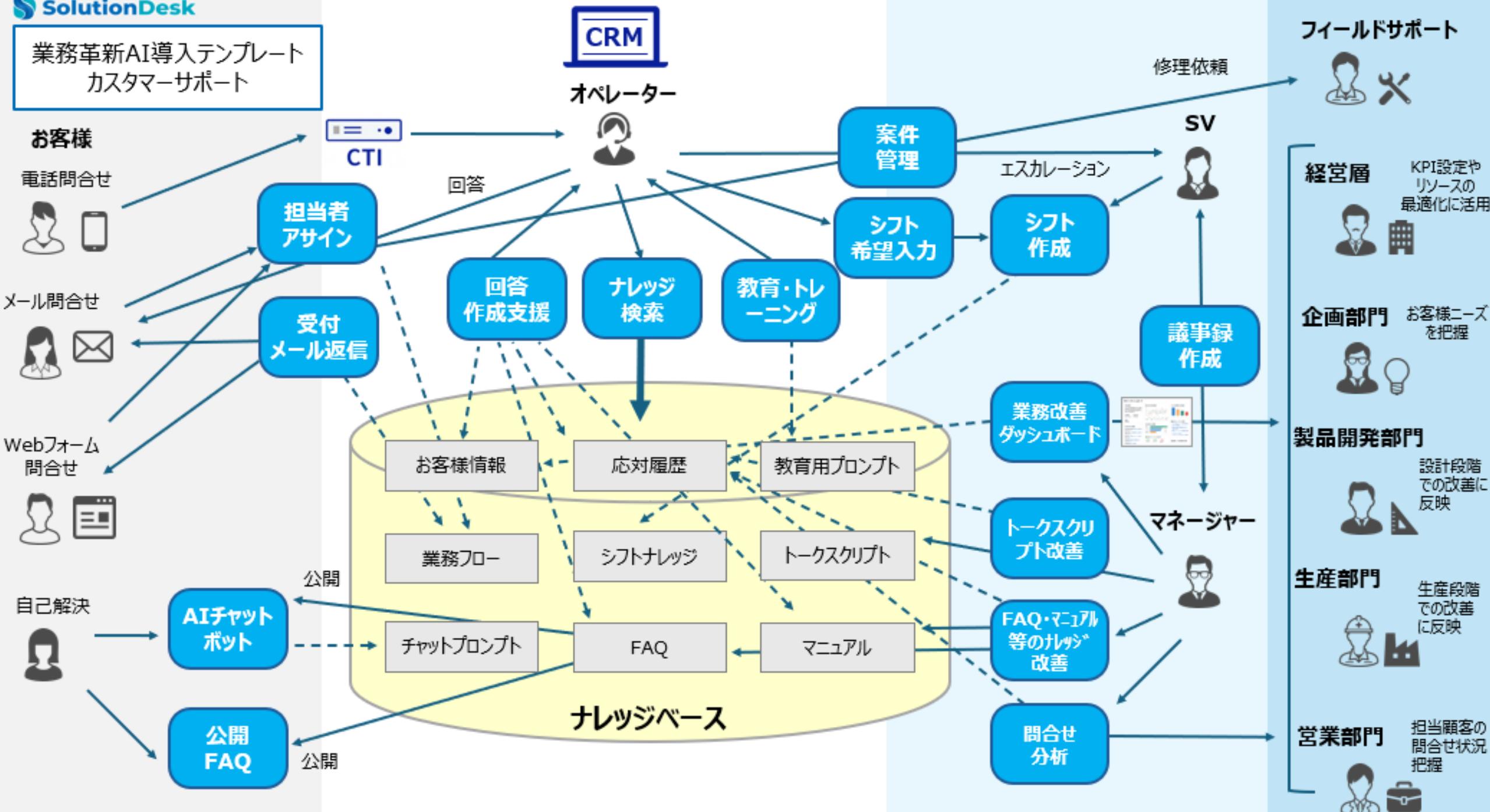
■ 業務革新AI導入テンプレート

- ・ ゼロから作らない導入方式
- ・ 短期間で「貴社仕様」へ最適化
- ・ 段階的かつ柔軟な導入・拡張性

■ 継続的な伴走支援体制

- ・ 継続的な運用サポートと現場の実行力向上
- ・ 属人化防止とリスクの解消
- ・ 人材育成とノウハウの蓄積

業務革新AI導入テンプレート
カスタマーサポート



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
- ✓ ナレッジの絞り込みで 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で業務を良くするには…

アクセラテクノロジ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

