

～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株式会社
木田 優

アクセラテクノロジ株式会社 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

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



経験による
判断力

ベテラン



有効ナレッジは
個人管理

中堅



マニュアル参照、
分からなければ
都度相談

新人



退職



異動



誰にも聞けない
探せない



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

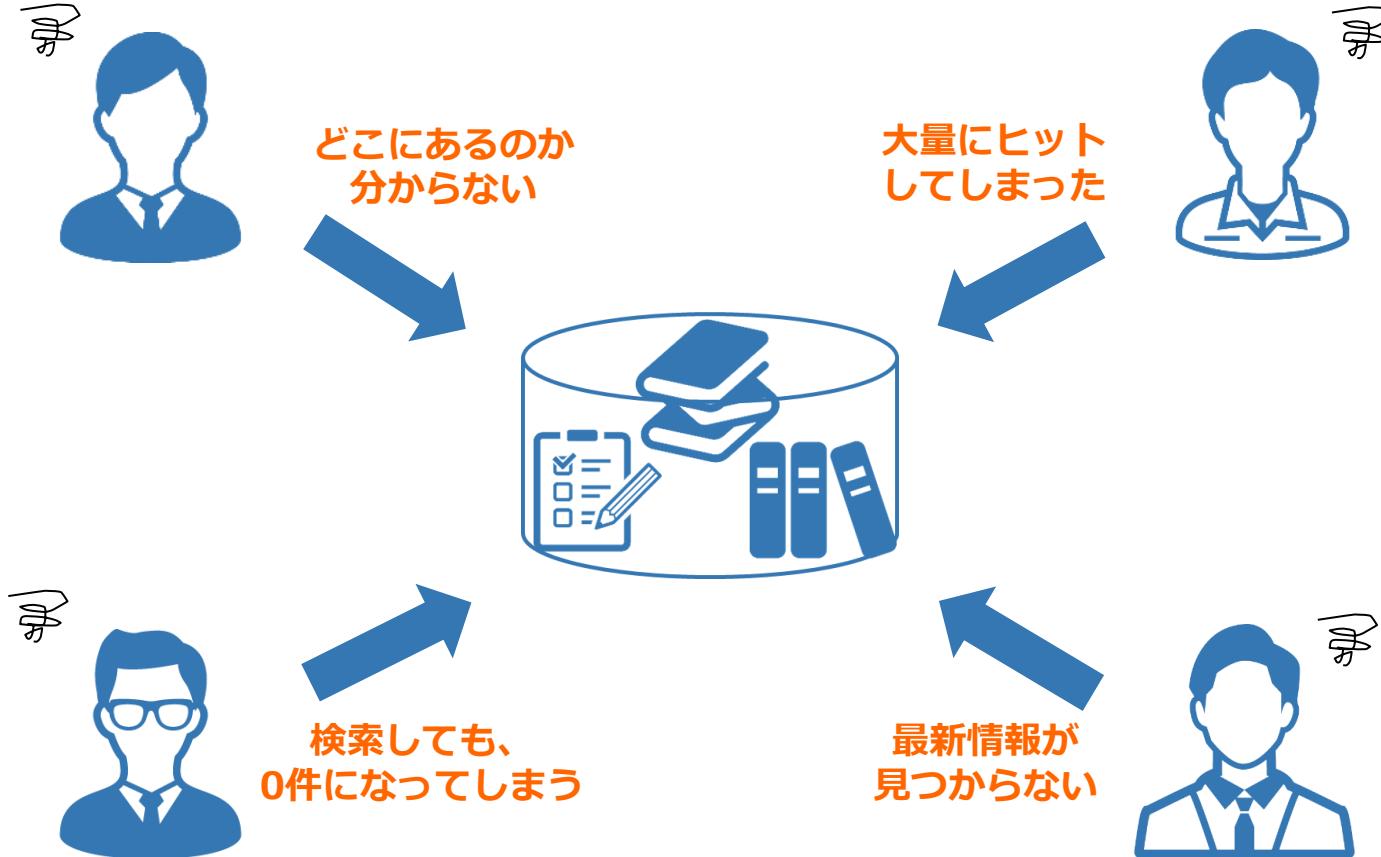
勤怠管理 稟議決裁

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

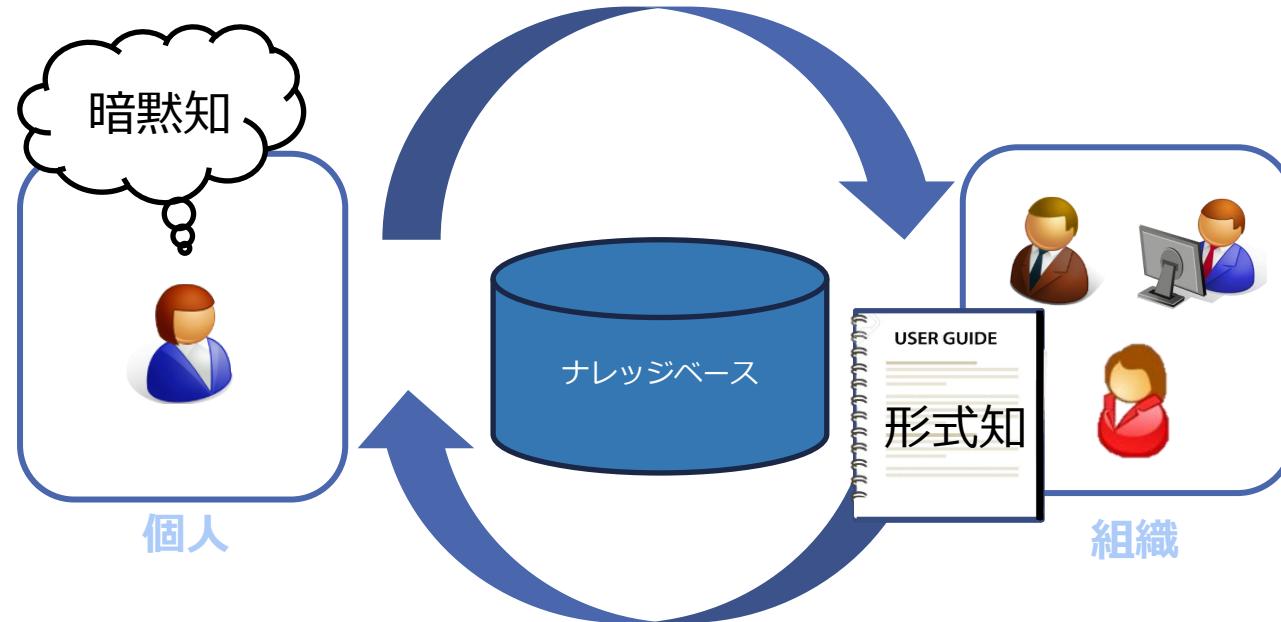
課題③ナレッジが見つからない



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

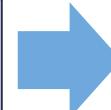
アクセラテクノロジのご提案

①ナレッジが蓄積されない



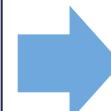
ナレッジを“ナレッジベース”の中で循環

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

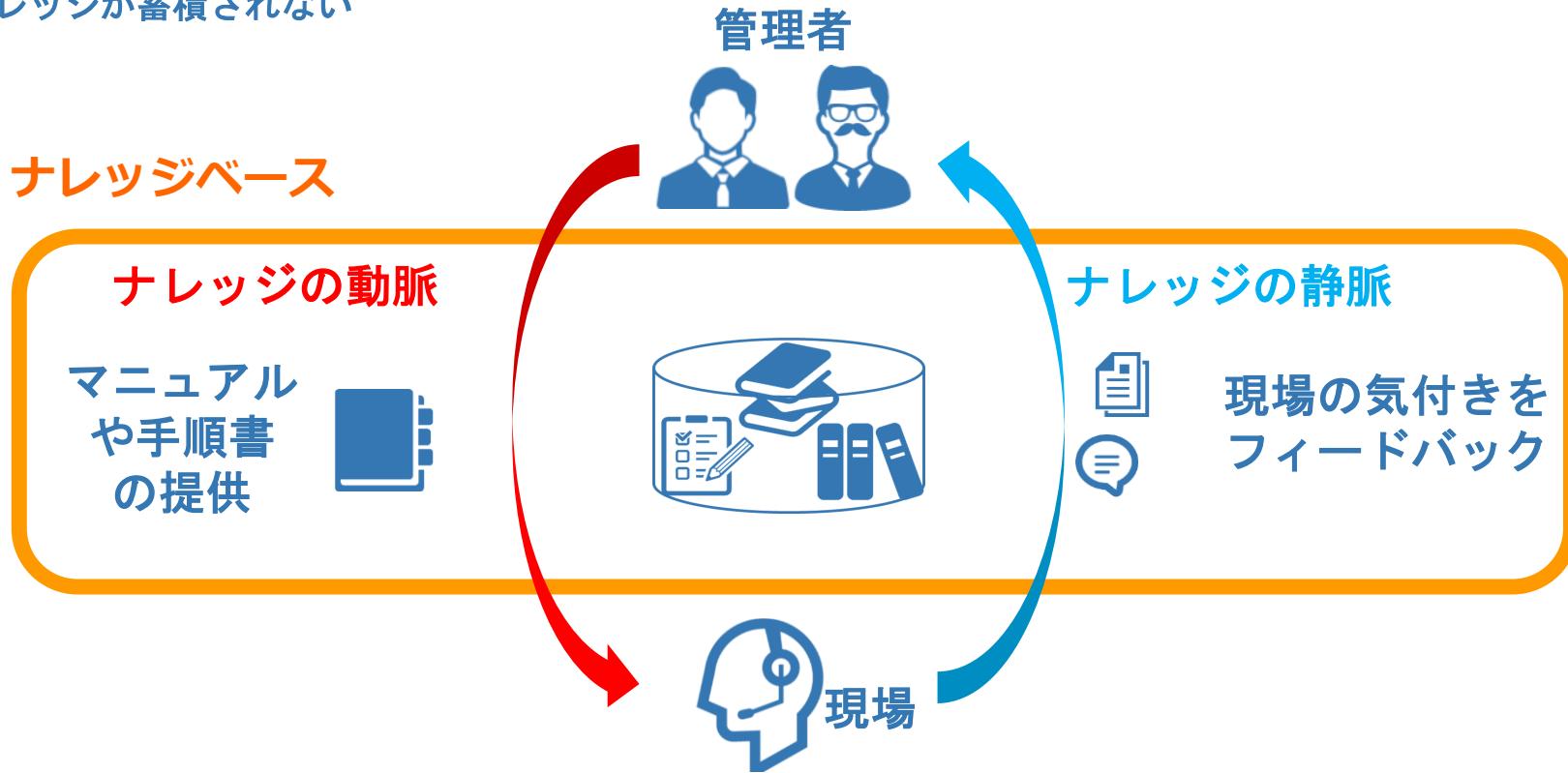
③ナレッジが見つからない



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

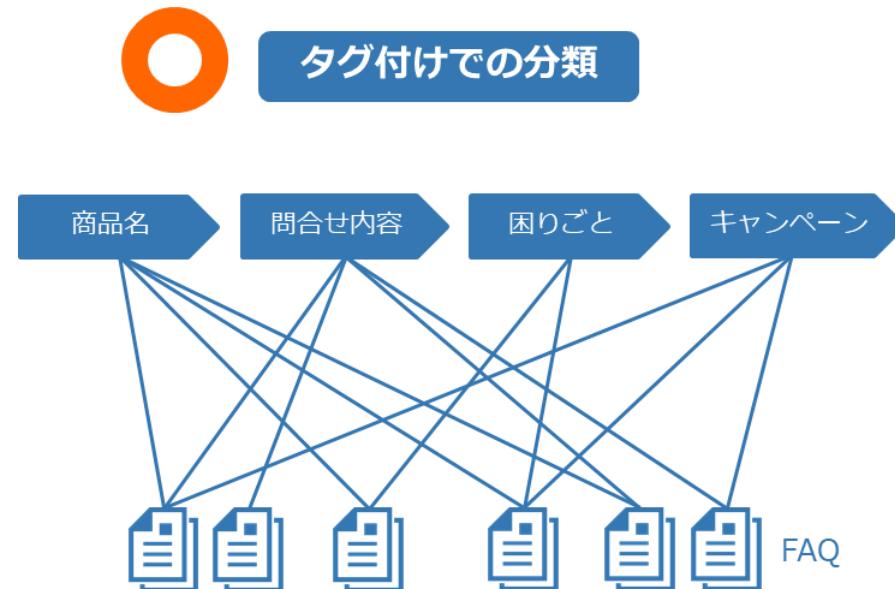
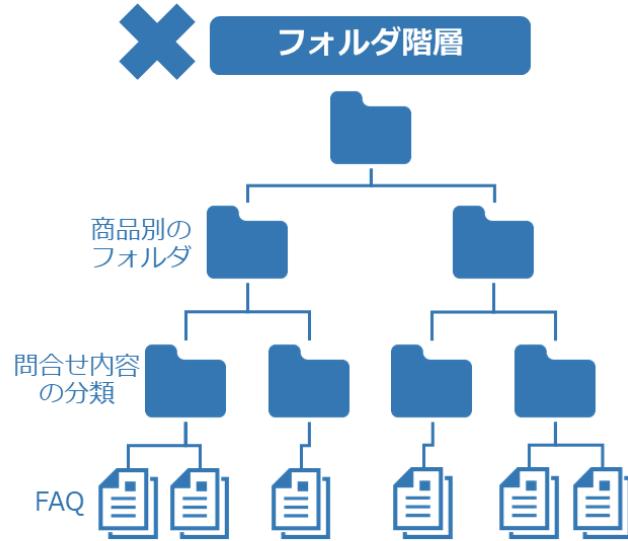
課題：ナレッジが蓄積されない



★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く

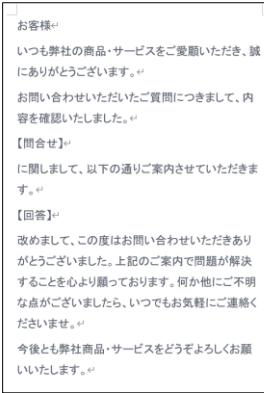
ナレッジ×AI®で「ちゃんと見つかる」

FAQ



取扱説明書

返信メール雛形



クレーム対応方針



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

ナレッジ一覧

現在プロジェクト
新着ナレッジ : 下書き : ゴミ箱 : + 作成

本文 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

ナレッジ一覧

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)

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)

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)
- 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... 液晶パネルにE01というエラーが出る理由...

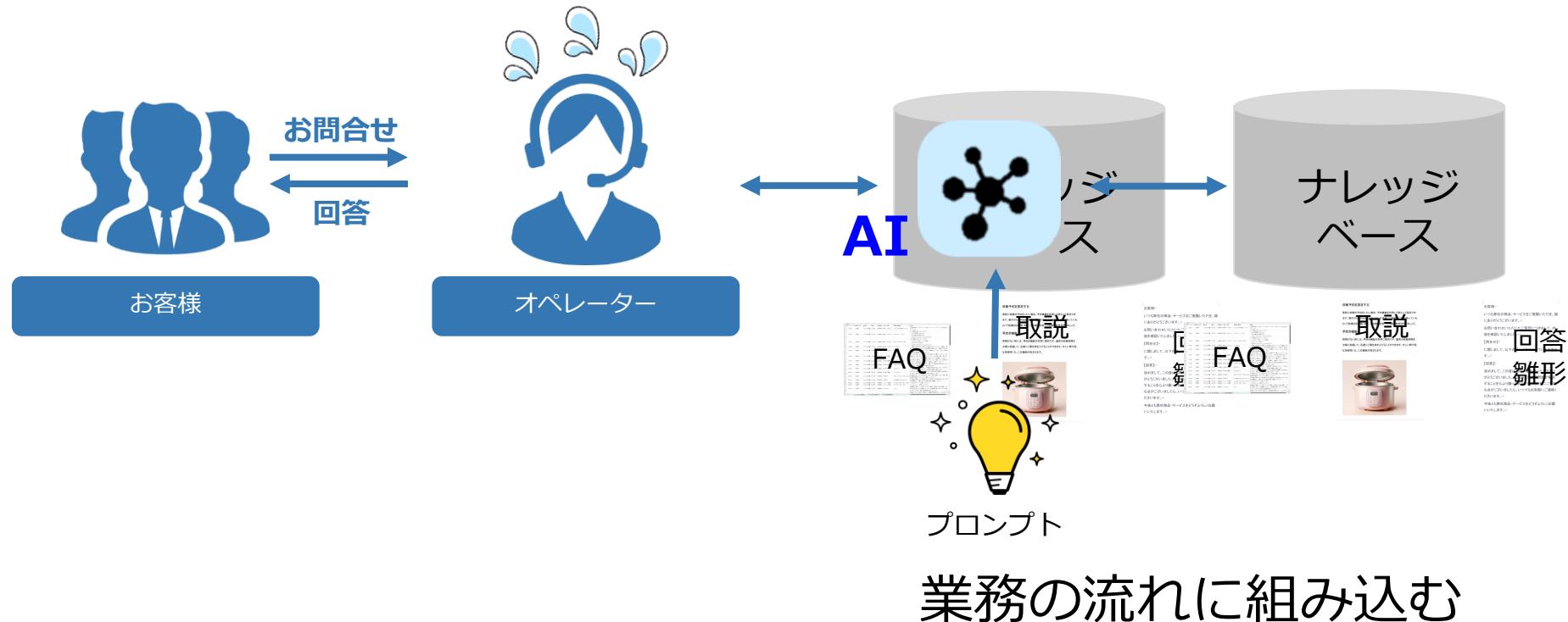
現在プロジェクト SolutionDesk内のナレッジを参照

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

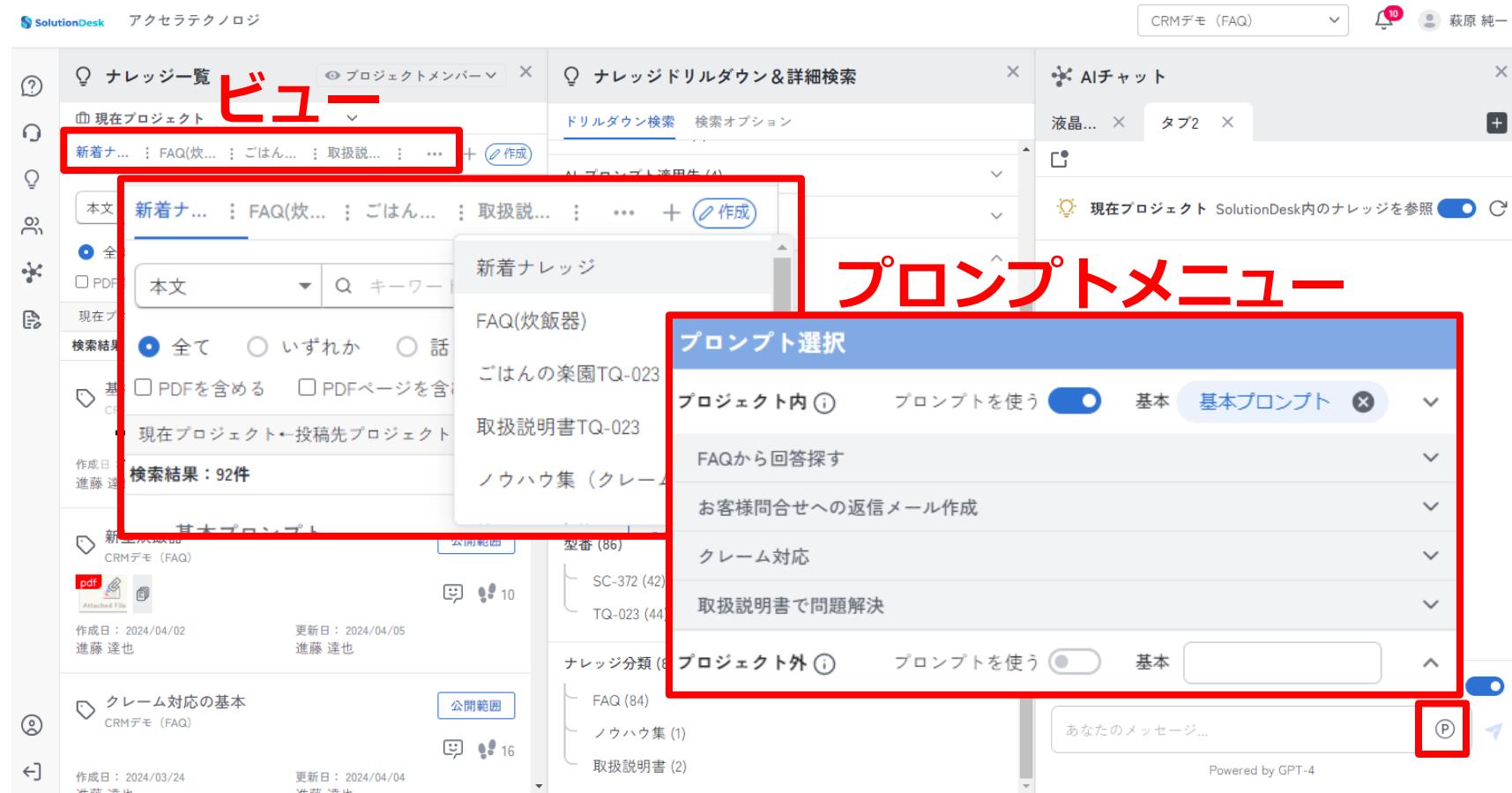
AI 2024/04/08 11:32
製品名「ごはんの楽園」の型番TQ-023において、液晶パネルに「E01」と表示される場合、温度センサー異常を示している可能性があります。このエラーが表示された場合は、炊飯器の電源を切ってから再度オンにしてください。それでもエラーが続く場合は、メーカーに連絡することをお勧めします。FAQ-IDは21です。【基本プロンプトend】

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



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はしています。」

に関しまして、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はいかがでしょうか。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ひいたします。

信頼しつつも検証

シーン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のようになります。

【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】

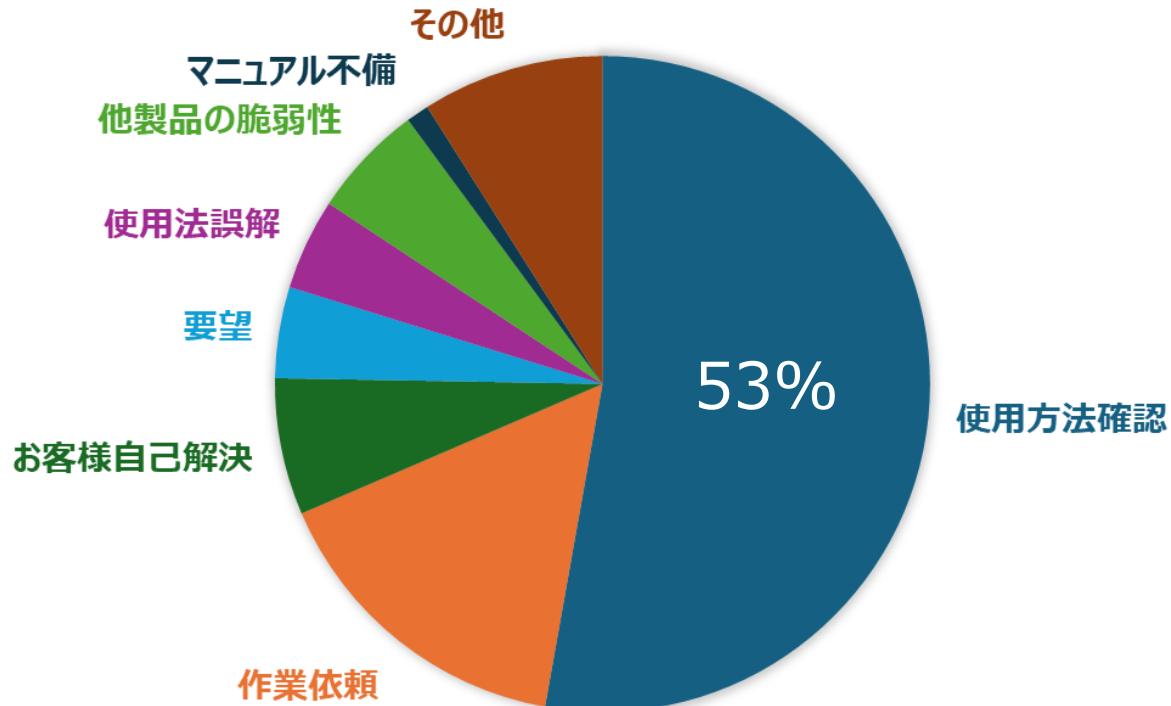
最後に、お客様が意見を伝えてくれたことに対する感謝を示しつつ、「お待たせしてしまい大変ご迷惑をおかけしましたが、ご意見いただきありがとうございます」と感謝の意を表します。

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。

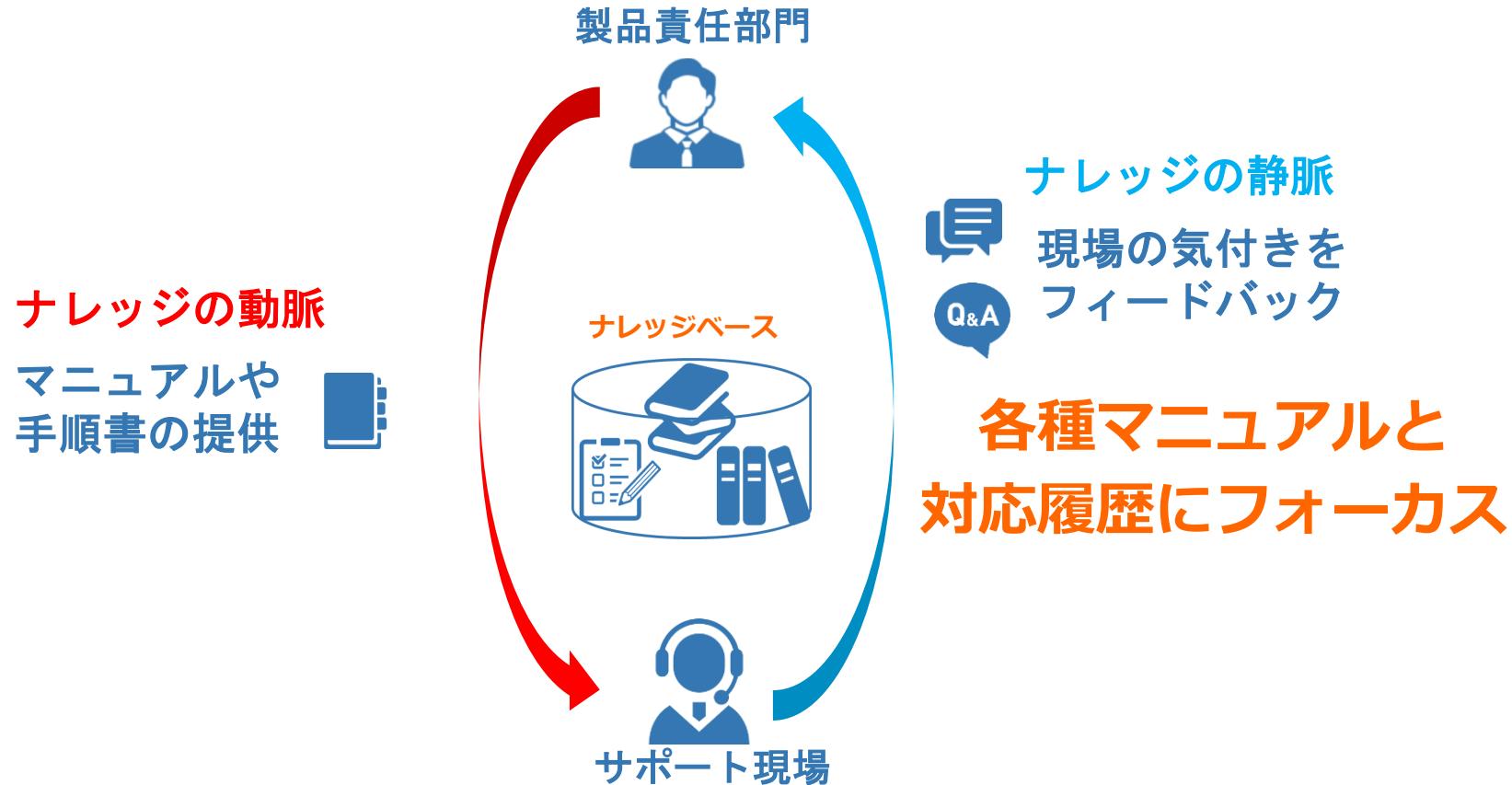
FAQ自動生成

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

問合せ管理システム



(1)お客様対応集
やり取りをテキスト化。
対象製品やサービス毎に分ける

(問い合わせタイトル ○○○
(お客様 メッセージ001)
(サポート メッセージ002)
(お客様 メッセージ003)
(サポート メッセージ004))

(問い合わせタイトル ○○○
(お客様 メッセージ001)
(サポート メッセージ002)
(お客様 メッセージ003)
(サポート メッセージ004))

(問い合わせタイトル ○○○
(お客様 メッセージ001)
(サポート メッセージ002)
(お客様 メッセージ003)
(サポート メッセージ004))
.

メール



チャット



(2)プロンプトStep1

お客様対応集からFAQを連番、
Question、Answer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。回答は対応集から
の生成を試み、それが出来ない質問
にはAnswer欄は空欄で残してください。



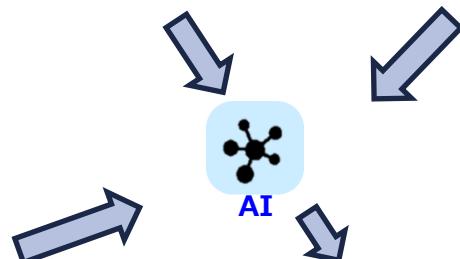
連番	Question	Answer
1	ナレッジのサプライチェーンとは何ですか	
2	超サービスデスクとは何ですか	お客様対応の窓口部門に留まらず、関係部門が一丸とな って知識を集め協力し、お客様起点の問題解決に取り組 み、その先にあるカスタマーサクセスを目指そうという考え方 です
3	SolutionDeskの料金体系を教えてください。	

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そうという考え方です
3	SolutionDeskの料金体系を教えてください。	



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



(3)プロンプトStep2

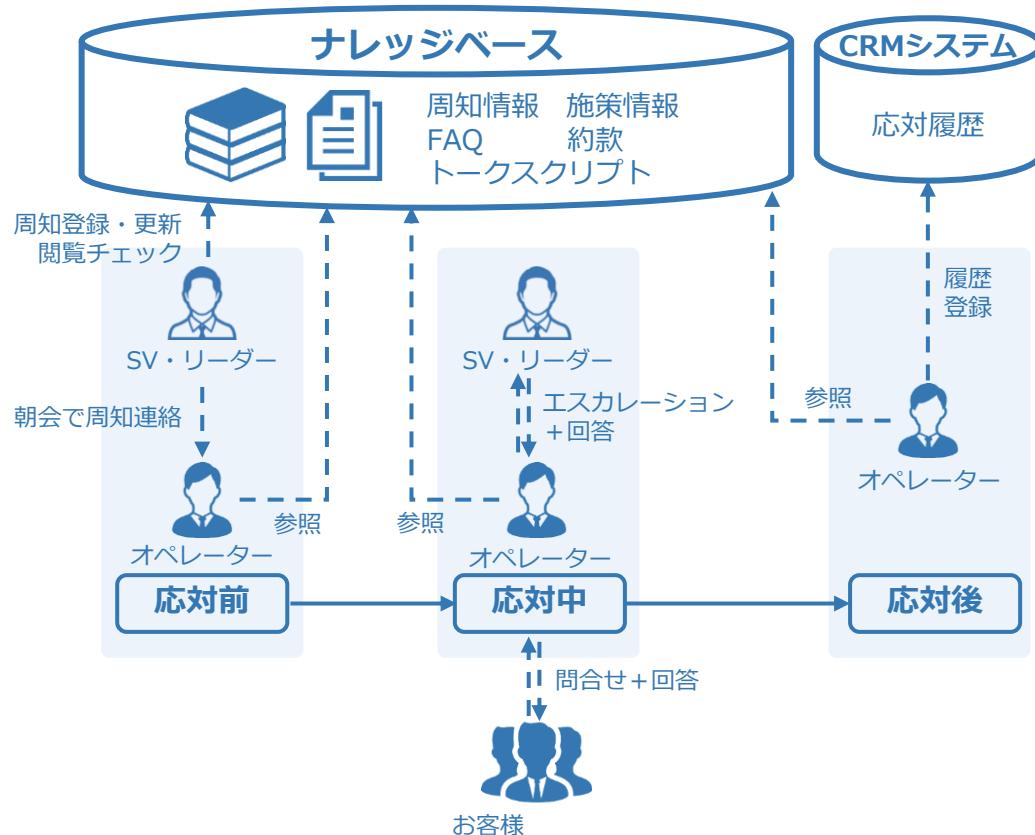
FAQのうち、Answerの欄を与えた参考資料(ナレッジベース)を元に作成してください。Answer欄が既に記入されている部分は、該当する資料のページを記入、空欄の部分は参考資料(ナレッジベース)から回答を見つけて、当該ページと共に記入してください。

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そうという考え方です。(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応対業務の改善

業務イメージ



導入前の課題

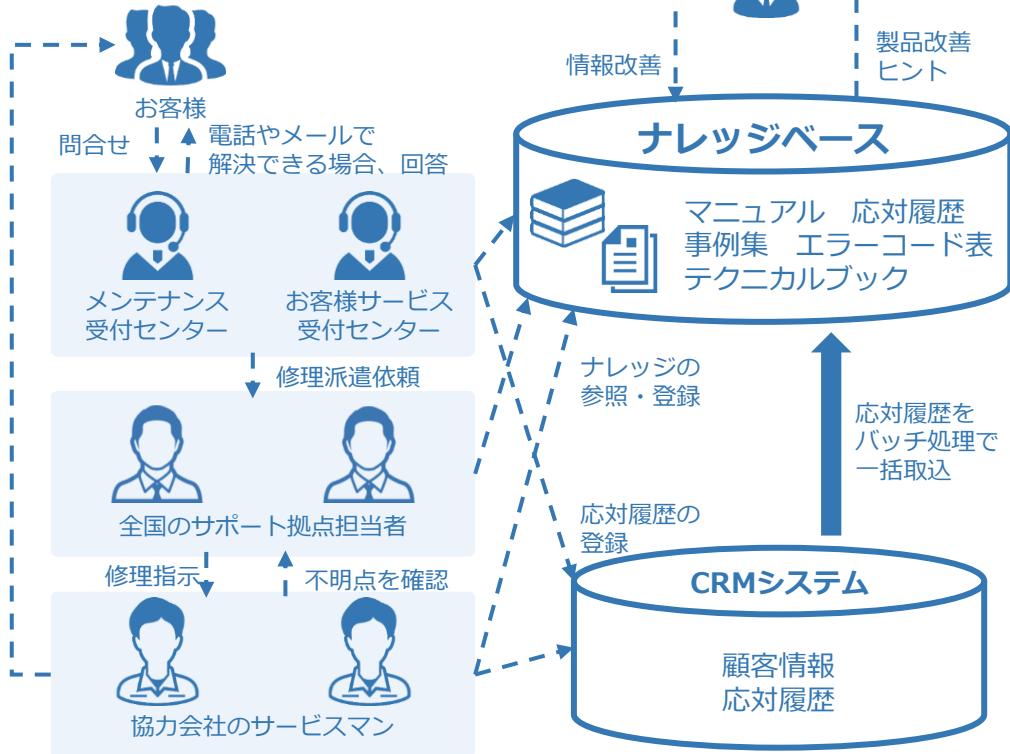
- ①エスカレーションが多くSVの業務負荷が大きい
- ②扱う情報量が多く応対難度が高いため、オペレーターの定着率が悪い
- ③業務変更が多く、確認漏れにより誤案内のリスクが発生
- ④業務改善のヒントが個人もちとなっている

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需要があるか分からず、情報の改善がしづらい
- ④せっかく溜まっているお客様の声を、製品開発・改善に活かせない

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

The screenshot shows two search results panels. The left panel is titled 'お困りごと (14)' and lists tags: エラー (1), 使い方がわからない (5), 吹きこぼれ (1), 煙が出る (1), 電源が入らない (2), andもっと見る. The right panel is titled '製品型番 (28)' and lists items: 43M540X (2), 50M540X (2), and 55M540X (2).

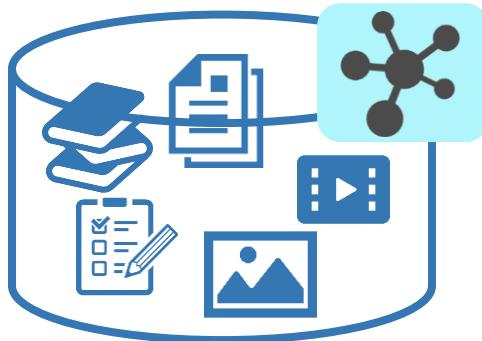
③ナレッジが見つからない

→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

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

お客様

電話問合せ



メール問合せ



Webフォーム問合せ



自己解決



AIチャットボット

公開FAQ

公開

公開

CTI

担当者アサイン

受付メール返信

回答作成支援

ナレッジ検索

教育・トレーニング

CRM

オペレーター



回答

案件管理

シフト希望入力

シフト作成

修理依頼

SV



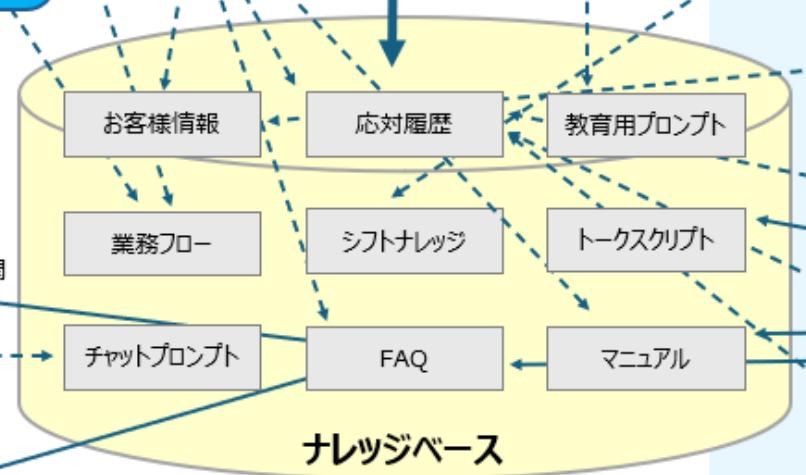
議事録作成

業務改善ダッシュボード

トクスクリプト改善

FAQ・マニュアル等のナレッジ改善

問い合わせ分析



フィールドサポート



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

担当顧客の問い合わせ状況把握



