

AIに何を任せ、 人は何を担う？

電話応対から新人教育まで、
CSの「ナレッジ×AI」4つの実践例



問い合わせ
自動応対



リアルタイム
応対アシスト



チケットによる
業務フロー連動



模擬応対
トレーニング

- 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 ナレッジマネジメントに基づく業務DXソリューション

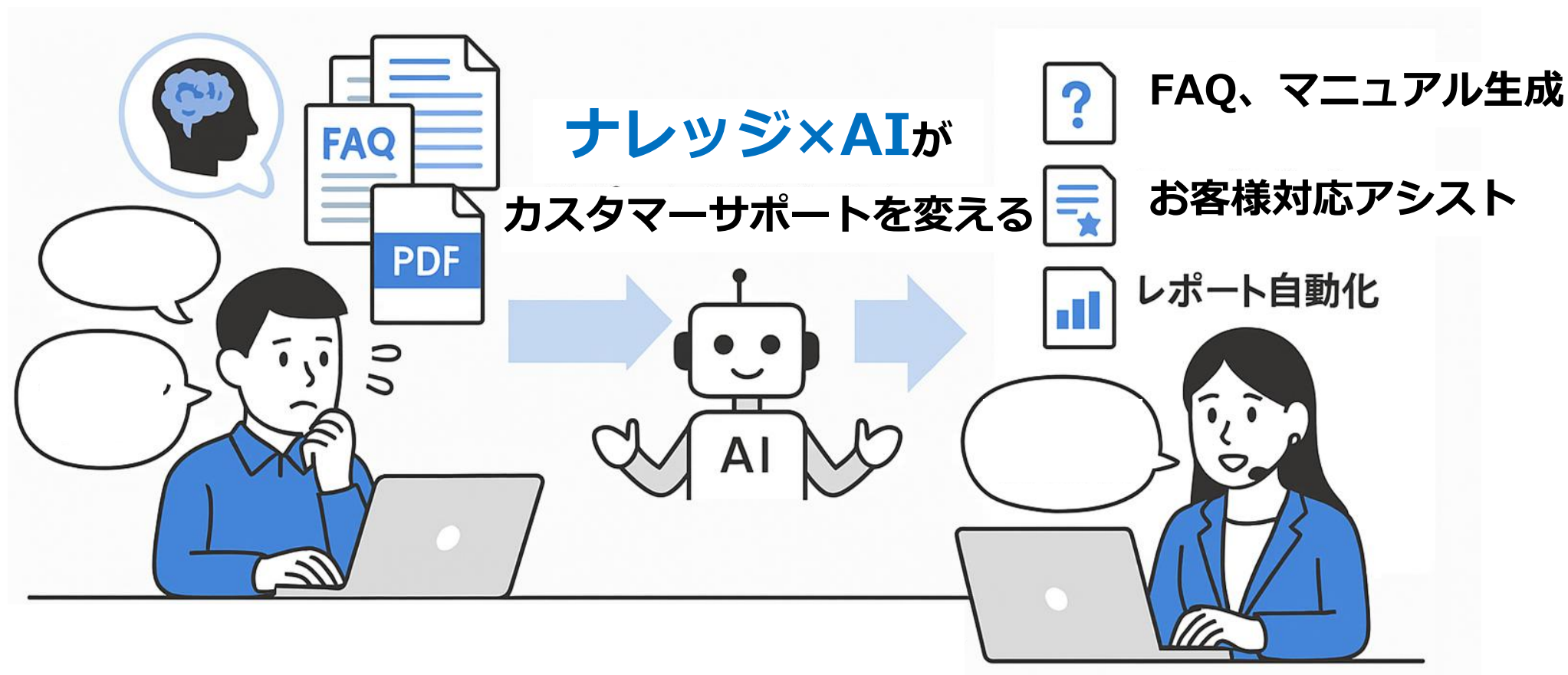
K-Board ナレッジボード（ナレッジ創出IT）

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

「ナレッジ」こそがAIを業務で正しく動かすエンジン

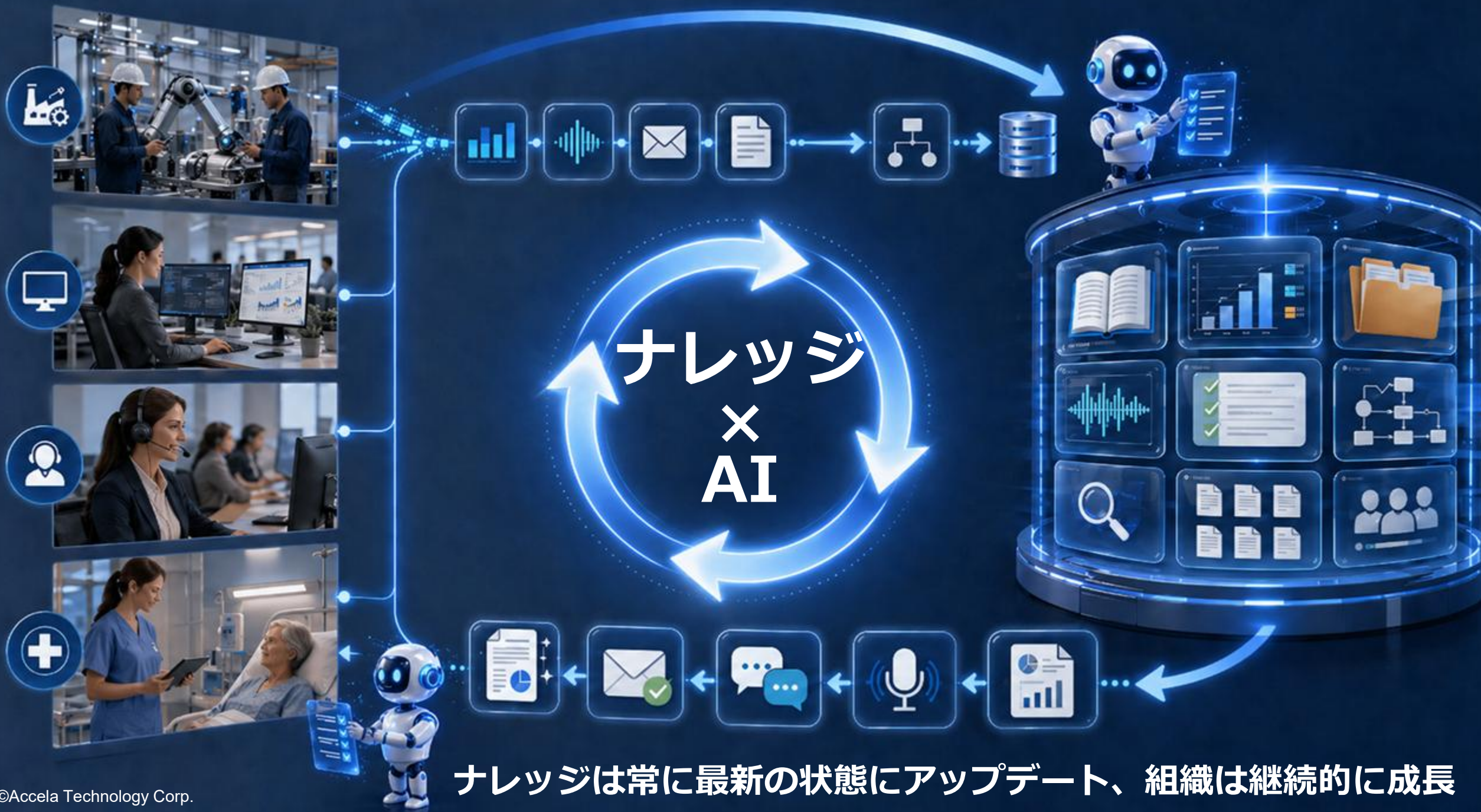


ナレッジマネジメント

暗黙知

形式知

業務で生まれる「暗黙知」を組織で共有できる「形式知」に



ナレッジは常に最新の状態にアップデート、組織は継続的に成長

ナレッジ×AIでカスタマーサポートの課題を解決！



ナレッジ×AIで以下のような課題を解決します。

①問い合わせ対応負荷軽減

- お客様の自己解決率を上げ、問合せ対応にかかる工数を削減したい
- チャットボットを工数かけずに運用したい

②問い合わせ対応品質向上

- 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、対応品質を底上げしたい

③問い合わせ対応効率化

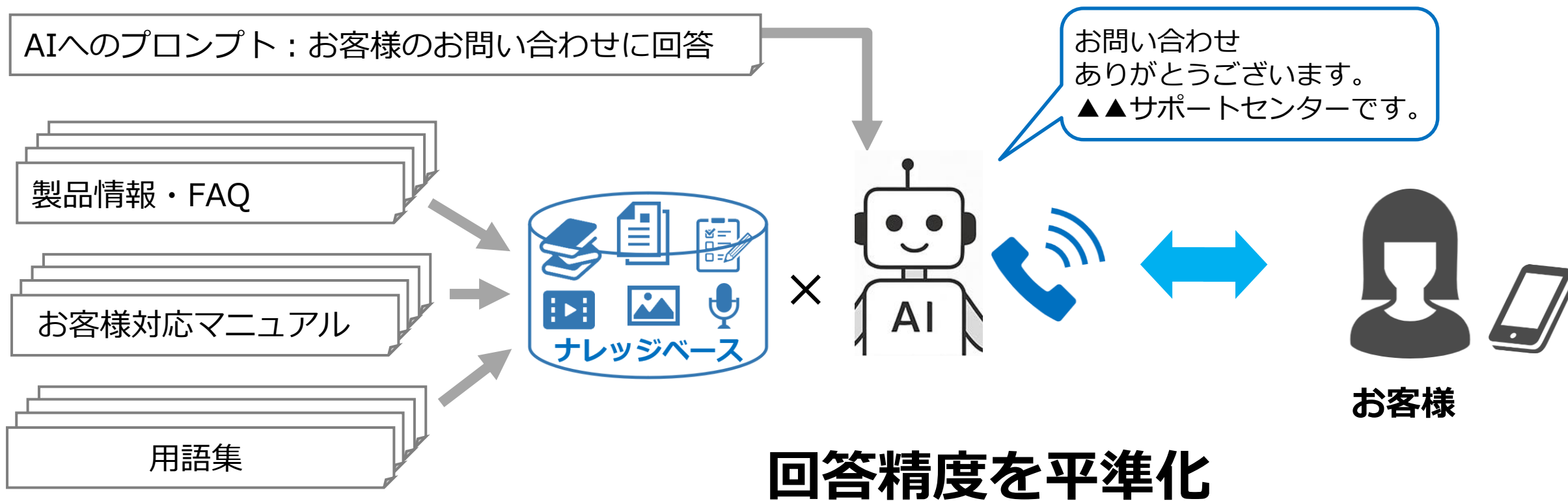
- お客様対応の抜け漏れをなくしたい
- 関連部門への依頼や調整を効率化したい

④教育の負荷軽減と品質向上

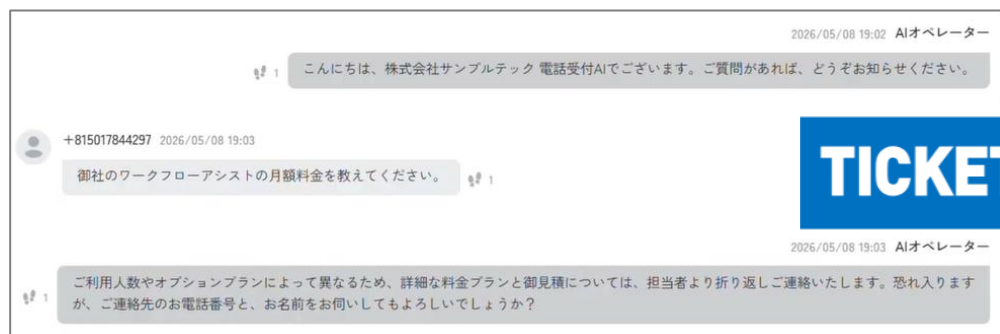
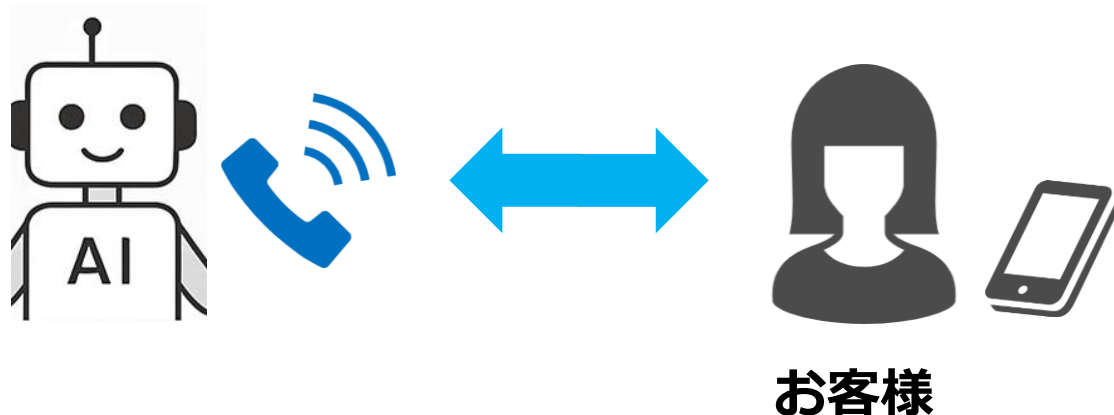
- 教育時間を短縮し、新人を即戦力化したい
- 新人育成にかかる熟練者の負担を軽減したい

①問い合わせ対応負荷軽減

AI音声ナレッジをもとにお客様のお問い合わせに自動応対



①問い合わせ対応負荷軽減



- ・ 問い合わせ分類
- ・ エスカレーション
- ・ 外部システム連携
- ・ 報告書作成

:

後続業務の工数を削減

①問い合わせ対応負荷軽減



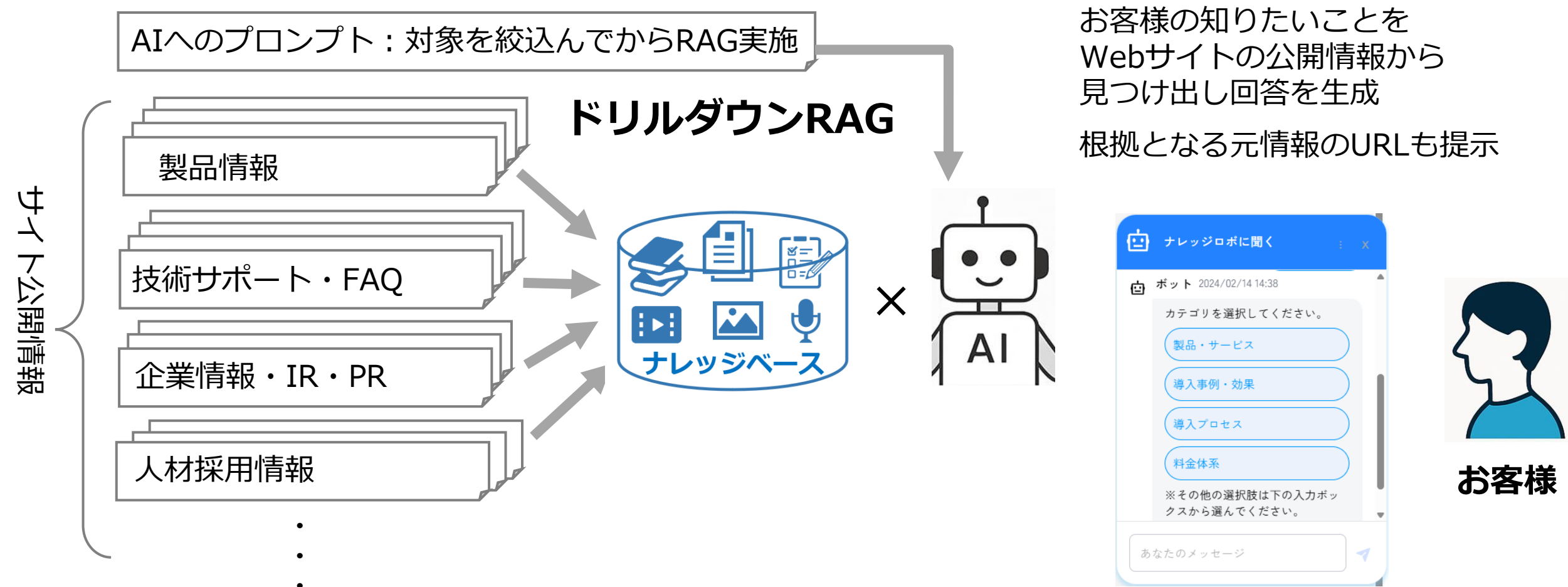
運用例

電話自動応対

AI音声がお客様からの電話問い合わせに自動応対

①問い合わせ対応負荷軽減

シナリオ作成不要！Webサイトの公開情報をもとにAIチャットボットが回答



①問い合わせ対応負荷軽減

WebRAG型AIチャットボット：

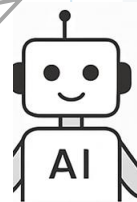
企業の伝えたい情報とお客様の知りたい情報をAIがマッチング



お客様

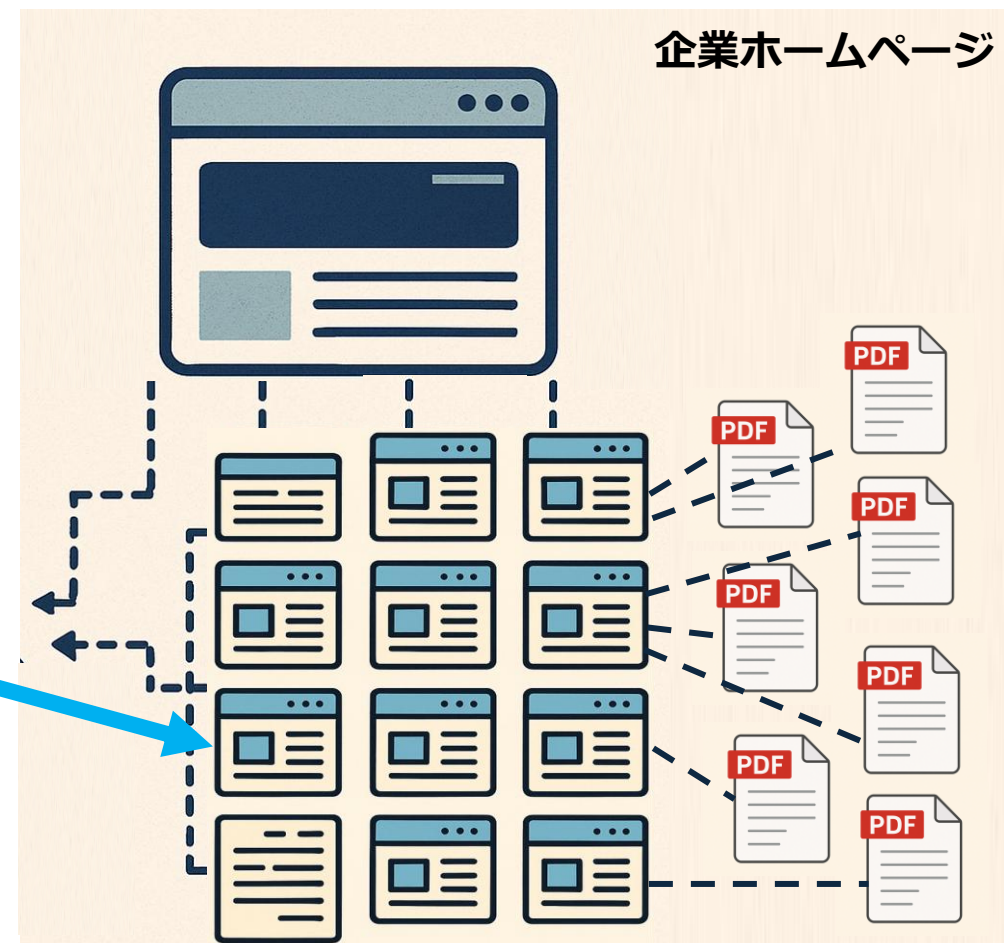
炊きたて家族の保温用
タイマーの設定法を
教えてください

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>



- 🕒 学習やスクリプト作成が不要（自動更新→保守工数0）
- 🔄 PDFも自動で対象に含められる(根拠ページ明示)
- 🌐 多言語対応が可能

企業ホームページ

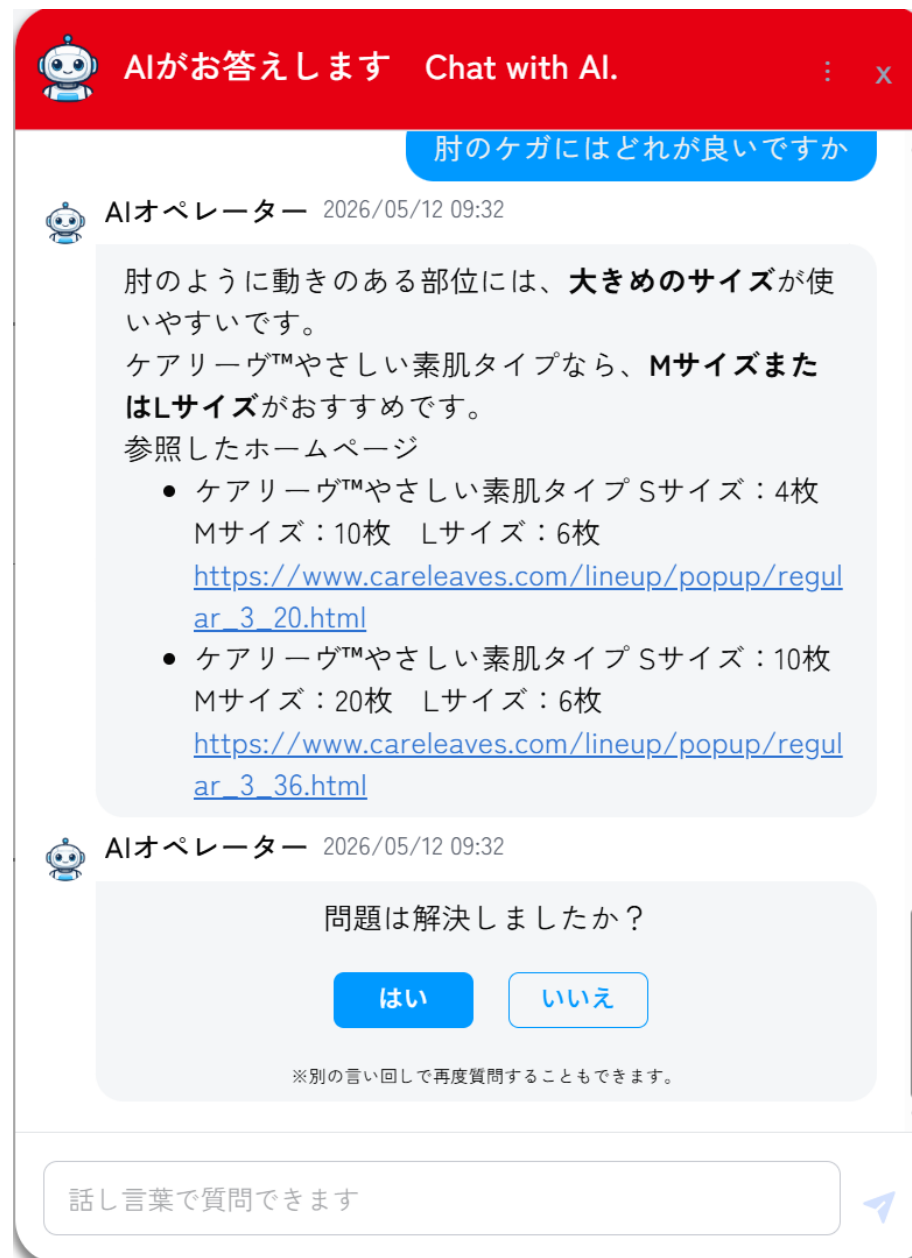


①問い合わせ対応負荷軽減

運用例

ニチバン株式会社様

公式サイトでのお問い合わせ対応に
SolutionDeskのAIチャットボットを
ご採用



The screenshot displays the AI chatbot interface within a red header bar. The header contains a robot icon, the text "AIがお答えします Chat with AI.", and a close button (X). The chat area shows a user question in a blue bubble: "肘のケガにはどれが良いですか". The AI response, timestamped "2026/05/12 09:32", is in a light blue bubble and provides advice on elbow bandage sizes. It mentions that larger sizes are easier to use and recommends M or L sizes for most skin types. It also provides two links to product pages. Below the response, a follow-up question "問題は解決しましたか?" is shown with "はい" (Yes) and "いいえ" (No) buttons. A footer note states: "※別の言い回しで再度質問することもできます。". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "話し言葉で質問できます" and a blue arrow button.

AIがお答えします Chat with AI.

肘のケガにはどれが良いですか

AIオペレーター 2026/05/12 09:32

肘のように動きのある部位には、**大きめのサイズ**が使いやすいです。
ケアリーヴ™やさしい素肌タイプなら、**Mサイズ**または**Lサイズ**がおすすめです。

参照したホームページ

- ケアリーヴ™やさしい素肌タイプ Sサイズ：4枚
Mサイズ：10枚 Lサイズ：6枚
https://www.careleaves.com/lineup/popup/regular_3_20.html
- ケアリーヴ™やさしい素肌タイプ Sサイズ：10枚
Mサイズ：20枚 Lサイズ：6枚
https://www.careleaves.com/lineup/popup/regular_3_36.html

AIオペレーター 2026/05/12 09:32

問題は解決しましたか？

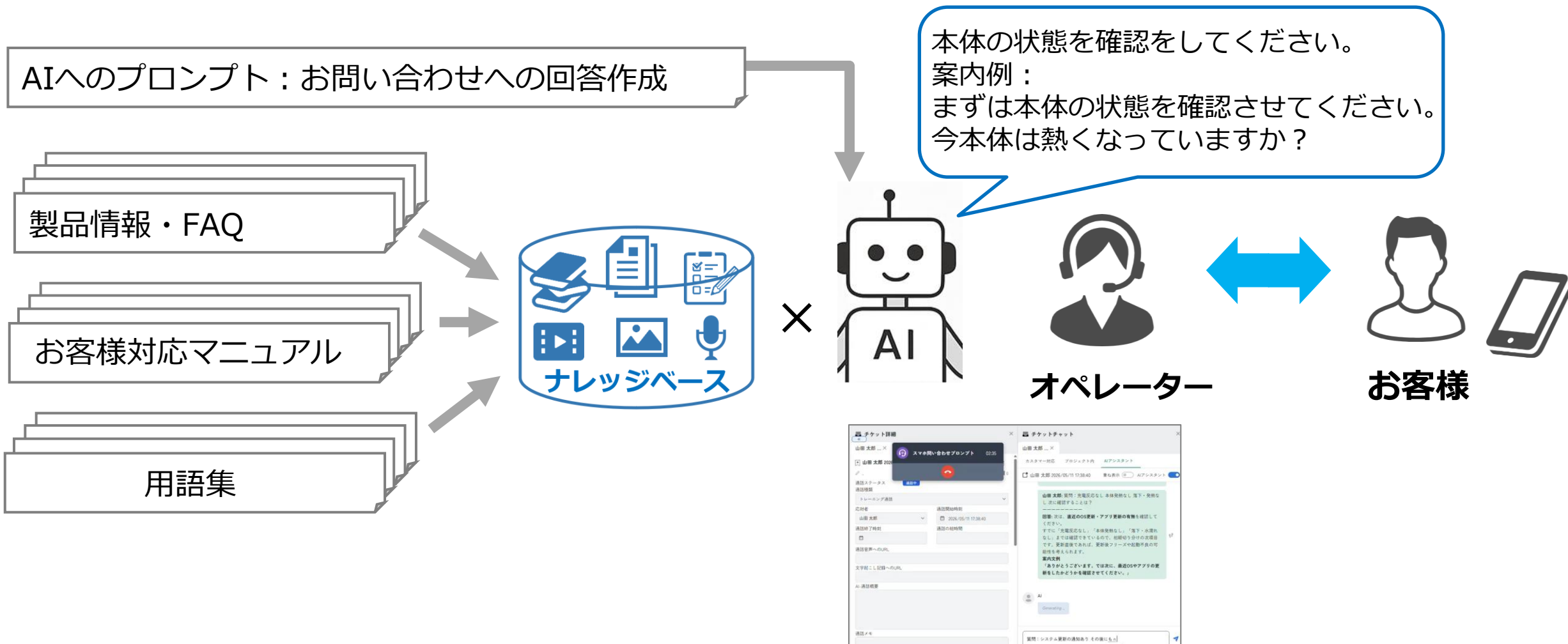
はい いいえ

※別の言い回しで再度質問することもできます。

話し言葉で質問できます

②問い合わせ対応品質向上

お客様との対話をテキスト化し、回答をリアルタイムアシスト



②問い合わせ対応品質向上



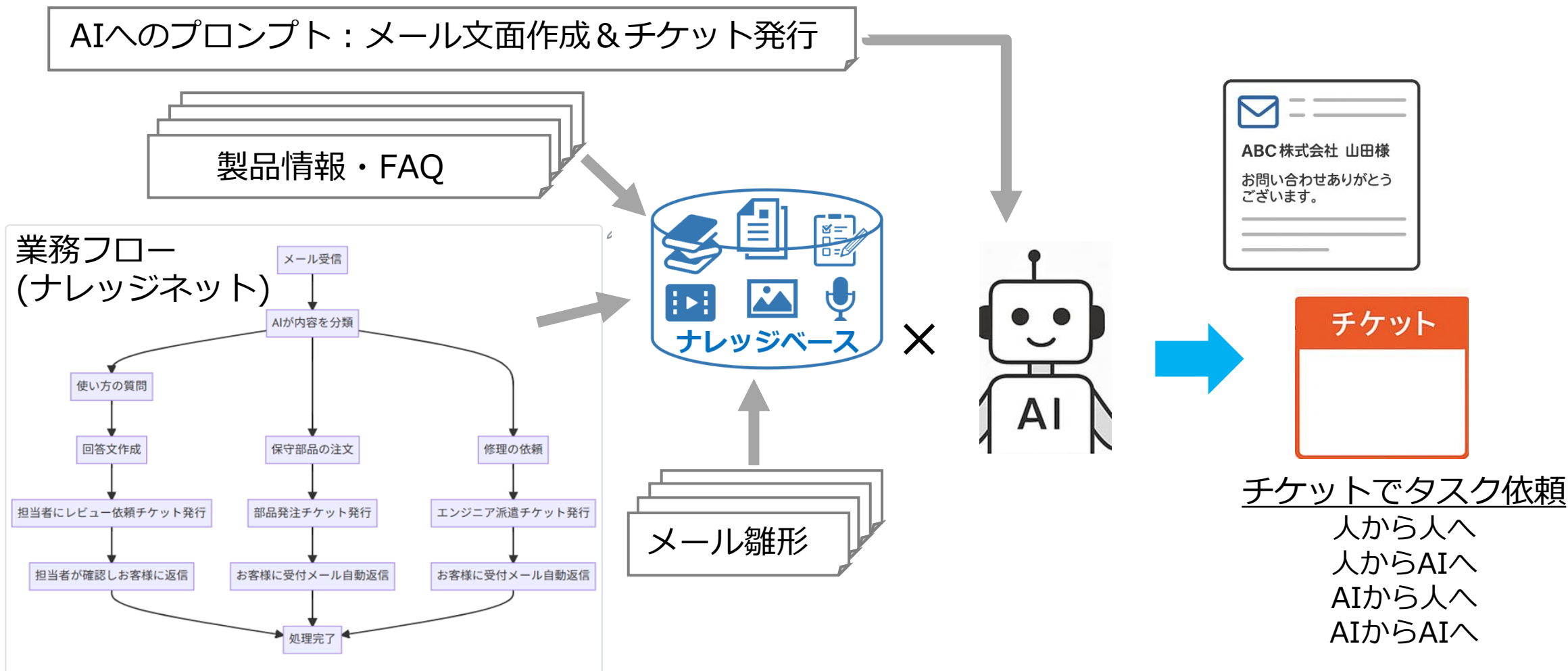
運用例

オペレーター対応アシスト

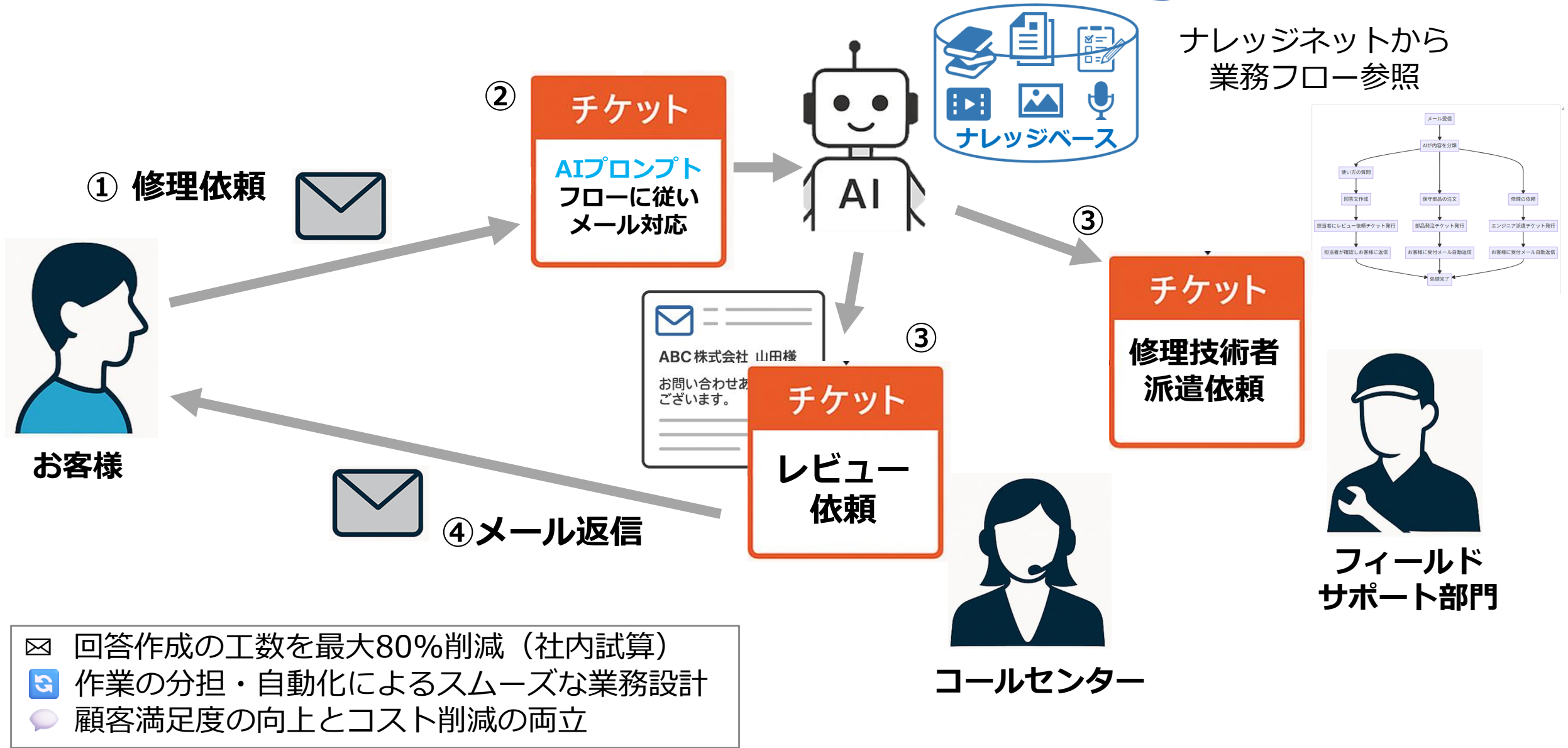
AIがオペレーターのお問い合わせ対応をリアルタイムアシスト

③問い合わせ対応効率化

お問い合わせに対する抜けの無い業務遂行をチケットを介してAIが支援



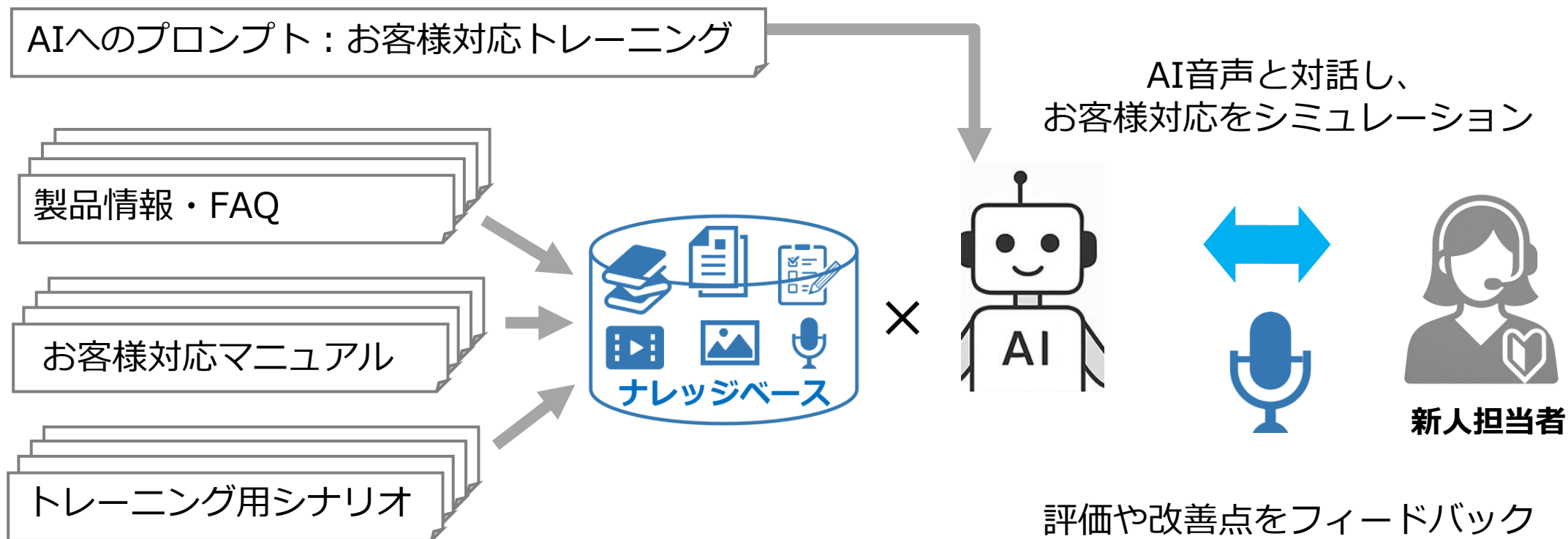
③問い合わせ対応効率化



- ✉ 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

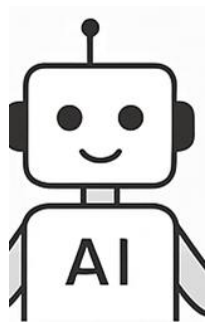
④教育の負荷軽減と品質向上

AIがいつでも、何度でも対応してくれるトレーニング担当に



④教育の負荷軽減と品質向上

AI音声による模擬対応トレーニング



新人担当者

ポイント1: 「生きた対話」で型を身につける

- ・ナレッジをベースに、AIが様々な状況を演じ分け
- ・会社独自の「言い回し」や「配慮」も同時に体得

ポイント2: AIによるリアルタイム・フィードバック

- ・必要な項目を聞き出せたか、言葉遣いは適切か、AIが判定

ポイント3: 成功体験の積み重ね

- ・繰り返しのAIとの練習が疑似経験となり、現場での緊張を自信に変える

④教育の負荷軽減と品質向上

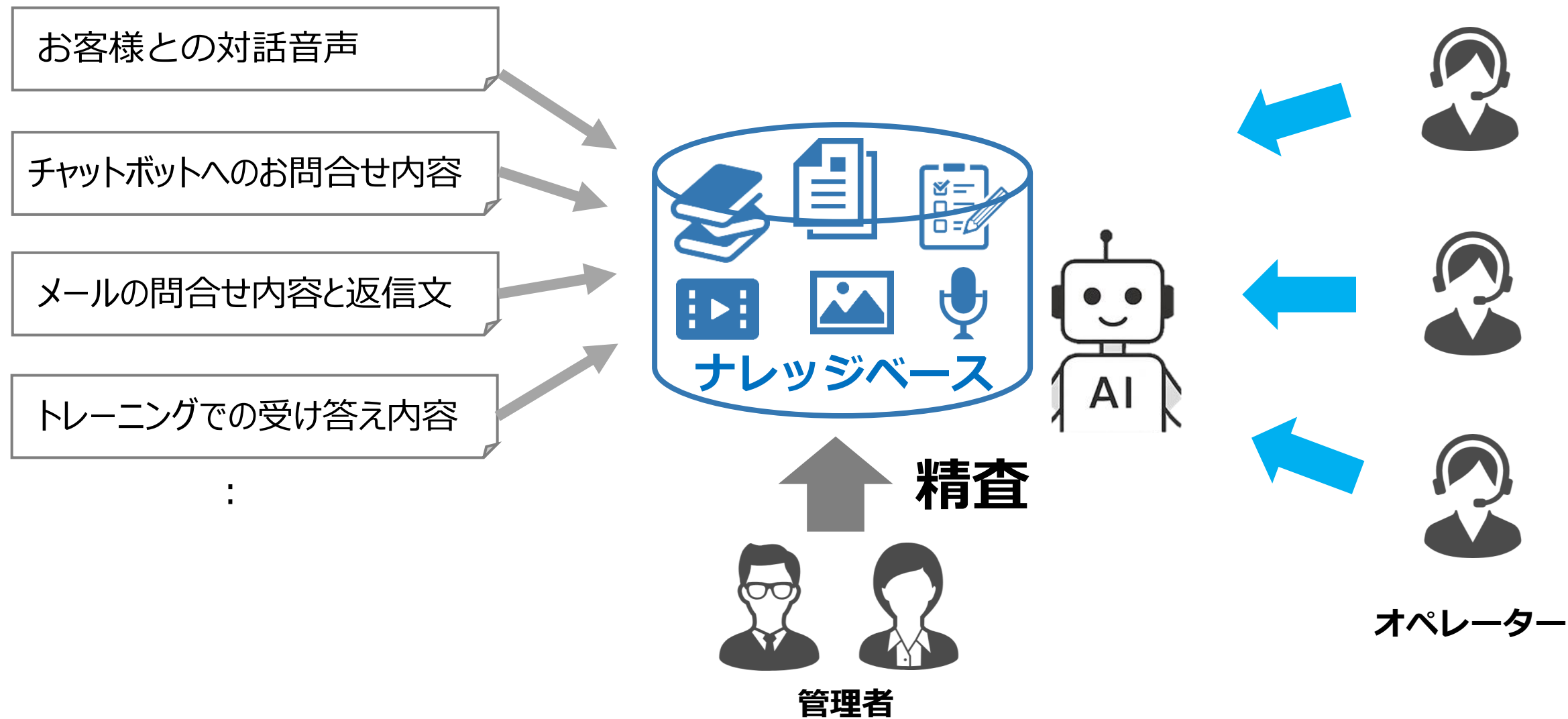


運用例

電話応対トレーニング

AIがお客様役となり、新人担当者が電話問い合わせでの受け答えを実践

ナレッジ×AIサイクルの循環



人とAIの協働でナレッジが磨かれ、組織の力が継続的に成長



AI搭載ナレッジベース



伴走支援サービス

ナレッジマネジメントに基づくAI活用ソリューション



企業内に散在するナレッジを、業務で“使える形”に整え、AIと一緒に育てていくための基盤



AI



ナレッジベース

生成AIを搭載した
ナレッジマネジメント基盤

部門ごとに独自の
ナレッジベースを構築

チケット管理による
業務依頼・進捗管理

業務に組み込める
実務直結AIアプリ

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を現場に定着させ、業務変革を持続的に支援します

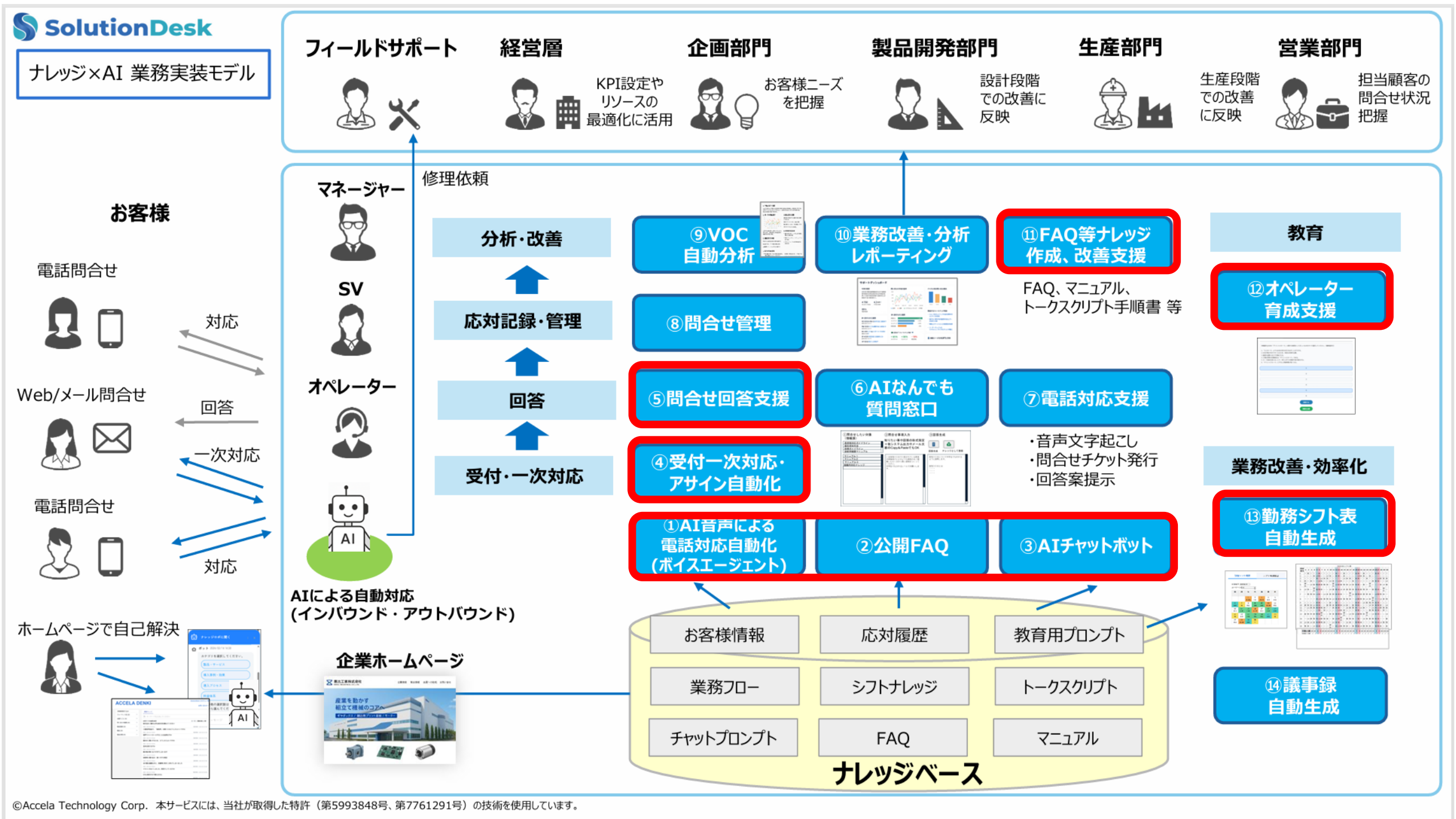
■ ナレッジ×AI 業務実装モデル

- ・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

ナレッジ×AI 業務実装モデル



アンケートへのご協力を
よろしくお願いします。



ナレッジマネジメントを軸にしたAI活用は…
アクセラテクノロジまでご相談ください！