



活用事例集

カスタマーサポートの課題を
ナレッジ×AI[®]で解決！

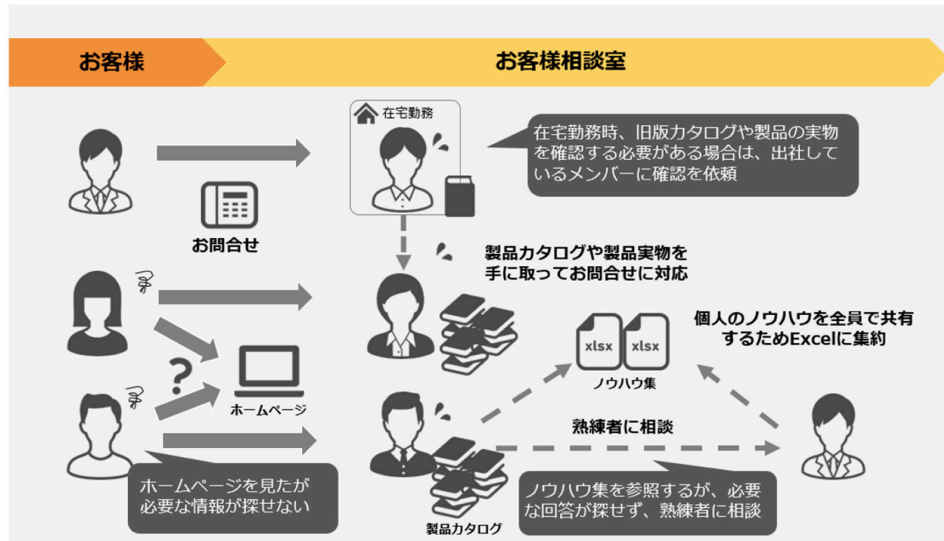


テープ剤メーカー お客様相談室

業務の流れ

1. お客様相談室にて電話、メールでお客様からのお問合せを受付
2. 大量の製品カタログや個人のノウハウをまとめたExcelを参照し、お客様へ回答

課題



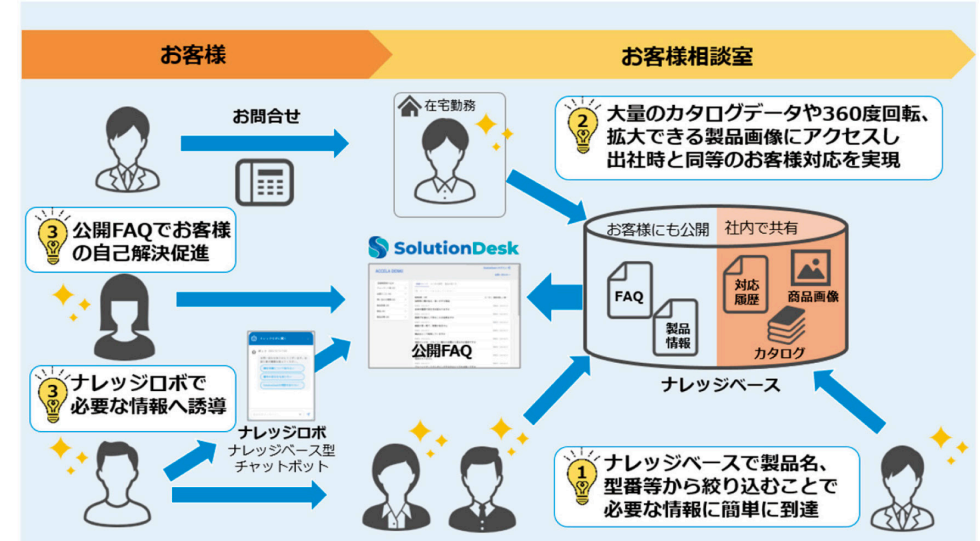
SolutionDesk 導入前の課題

- ・各個人の持つノウハウをExcelにまとめているが、大量の情報の中から必要な回答を探せず、熟練者に確認するなど、回答までに時間がかかる
- ・カタログや製品の実物を確認しながら対応するケースが多く、在宅勤務時は入社しているメンバーに確認を依頼する必要がある
- ・ホームページで公開している情報へお客様をうまく誘導できていない

何が変わった？

カタログ、FAQ等の製品情報をナレッジベースで一元管理、その一部をお客様向けに公開することでお客様の自己解決を促進

解決



SolutionDesk 解決ポイント

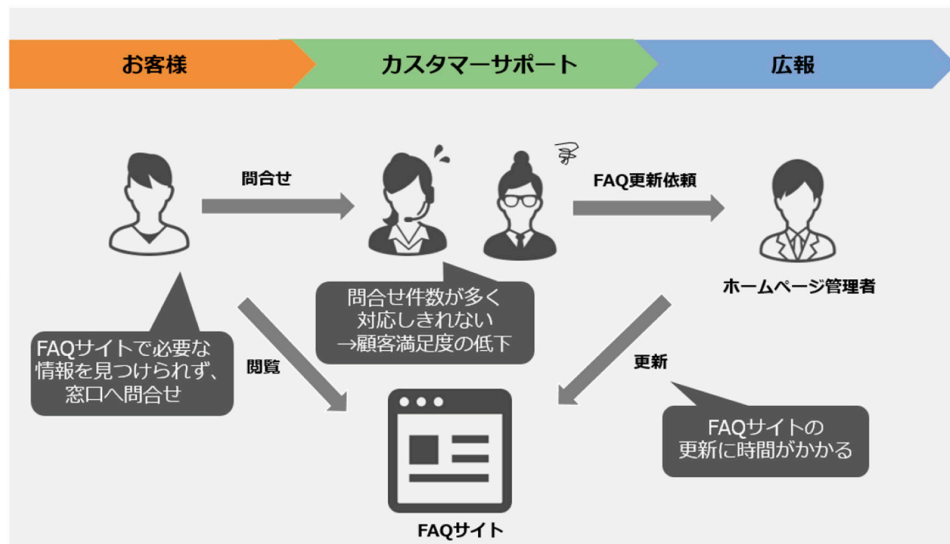
1. ナレッジベースに製品カタログや対応履歴、ノウハウ集等、お客様対応に必要な情報を集約、製品名等から絞り込むことで必要な情報に簡単に到達
2. 在宅勤務時も、ナレッジベースでカタログや360度回転、拡大できる製品画像にアクセスできるので、入社時と同等のお客様対応を実現
3. ナレッジの一部をお客様向けにFAQとして公開、ナレッジロボから対話的にFAQへ誘導することで、お客様の自己解決を促進

ヘアケア製品メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様からの問合せを電話やメール、問合せフォームから受付
2. 頻繁に来る問合せは「よくある質問」としてFAQサイトに掲載

課題



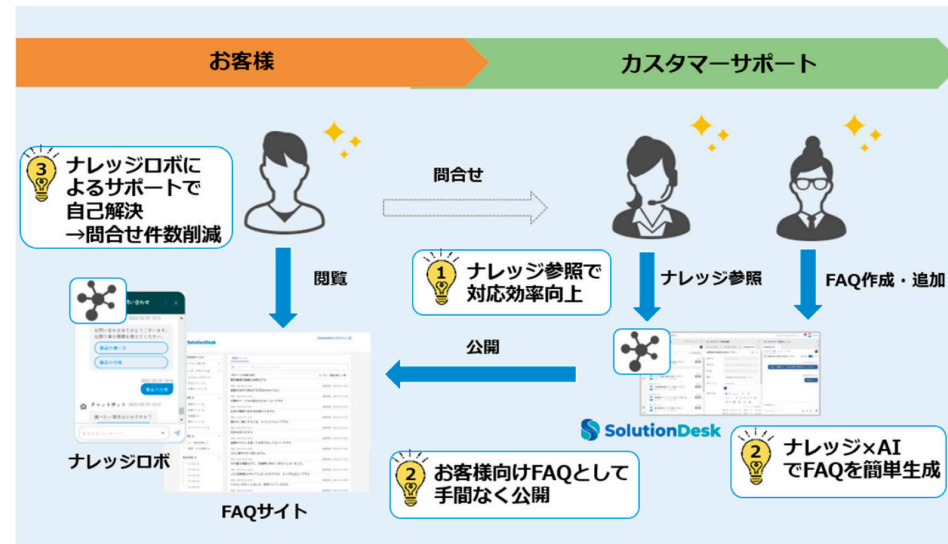
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ FAQサイトを見てもお客様が自己解決できないため、窓口への問合せが多く、対応しきれないお問合せが出てしまう
- ・ FAQサイトの更新は別部門のホームページ管理者に毎回依頼するため、頻繁に更新できず、掲載情報が古くなってしま

何が変わった？

ナレッジ×AIでFAQを簡単生成、FAQサイトへの公開とナレッジロボ®による誘導でお客様の自己解決をサポート

解決



SolutionDesk 解決ポイント

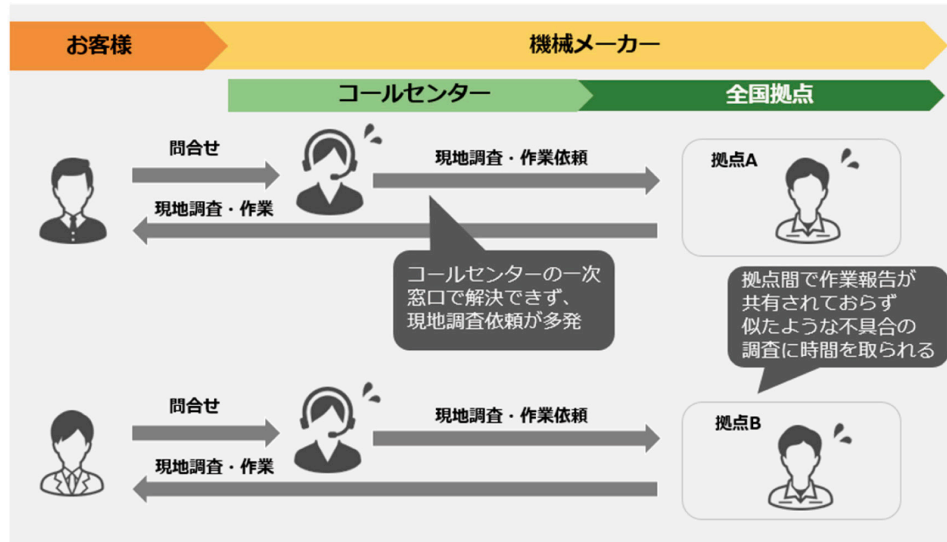
- 1 オペレーターは商品説明書やカタログ、取扱注意書等のナレッジを参照し、お問合せに対応
- 2 商品説明書や取扱注意書を参照元としてAIでFAQを簡単生成、お客様向けにWebサイトで手間なく公開可能
- 3 AIチャットボット「ナレッジロボ」がお客様のお困りごとをヒアリングし、最適な解決策を提案

機械メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様からの不具合問合せをコールセンターで受付
2. コールセンターで解決できない場合は、全国の拠点に現地調査・作業依頼
3. 依頼を受けた拠点のエンジニアがお客様先に出向き、調査・作業実施

課題



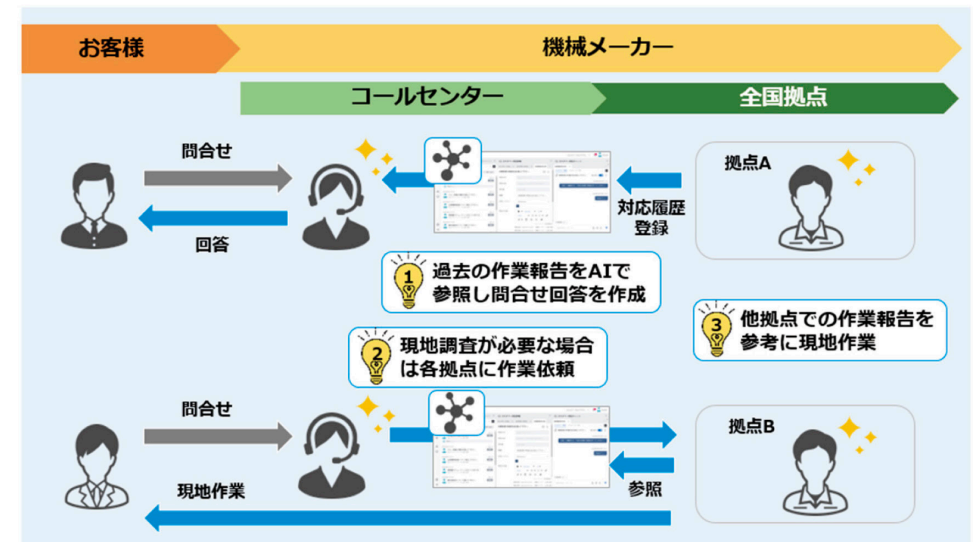
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 高度な知識を必要とするお問合せが多く、コールセンターの一次窓口で解決できず、現地調査が必要となるケースが多い
- ・ 拠点間で対応履歴が共有されていないため、似たような不具合の調査・対応に時間を取られている

何が変わった？

過去の作業報告を全社で共有、
コールセンターでの一次解決率向上、
類似不具合時の作業時間短縮を実現

解決



SolutionDesk 解決ポイント

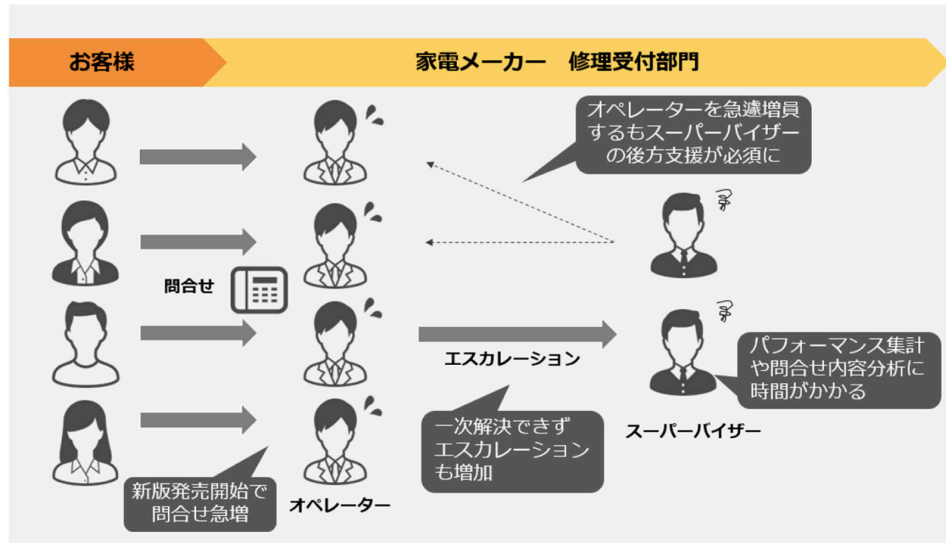
- 1 過去の作業報告をナレッジとしてコールセンターと全国の拠点で共有、コールセンターではそのナレッジを対象にAIで回答作成し、一次解決率を向上
- 2 現地調査が必要な場合は各拠点にエスカレーションし作業依頼
- 3 他拠点の類似不具合時の作業報告を参考にすることで、作業にかかる時間を大幅短縮

家電メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様からの製品についての問合せを窓口で受付
2. オペレーターが解決できない問合せはスーパーバイザーにエスカレーション
3. パフォーマンス集計や問合せ内容分析をもとにサービス向上施策を検討

課題



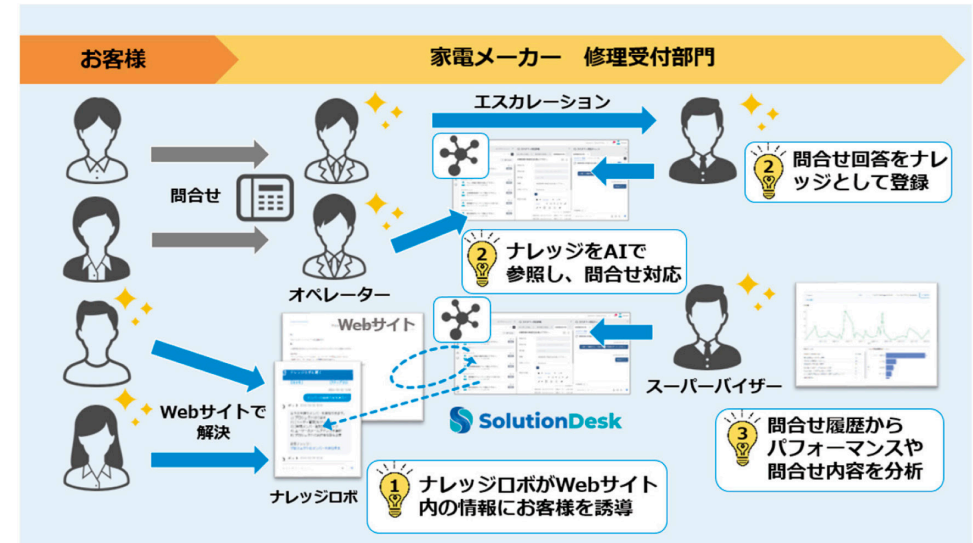
SolutionDesk 導入前の課題

- Webサイトで取扱説明書や操作ガイドを公開しているが、お客様が必要な情報を見つけられず、新版の発売時には問合せが急増する
- オペレーターを増員するも、研修時間が足りないため一次解決できず、スーパーバイザーの後方支援が必須に
- パフォーマンス集計や分析にかかる時間も増え、スーパーバイザーの業務を圧迫。マニュアル作成などオペレーター育成やサービス改善に必要な時間を取れない

何が変わった？

AIチャットボットでお客様の自己解決を支援、
問合せへの回答はナレッジ化し
オペレーターの対応力向上に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

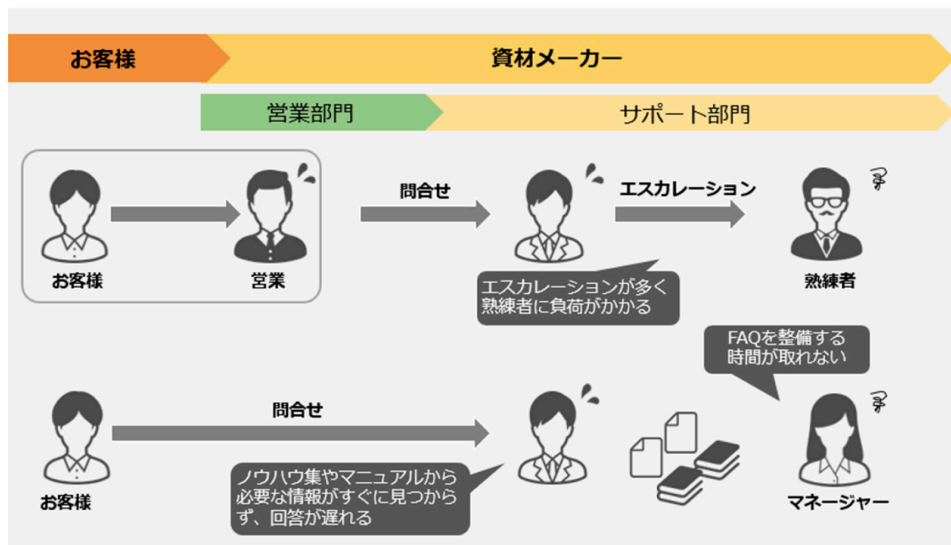
- 1 AIチャットボット「ナレッジロボ」が対話型でお客様のお困りごとをヒアリングし、Webサイト上の取扱説明書や操作ガイドに誘導、自己解決を促進
- 2 オペレーターが解決できない問合せはスーパーバイザーへエスカレーション、問合せ回答をナレッジ化することで、オペレーターは次回からAIを活用したナレッジ参照で自己解決
- 3 問合せ履歴からパフォーマンスや問合せ内容を簡単集計。足りない情報をナレッジとして追加することで対応品質を向上

資材メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様や営業担当からの問合せを電話、メールで受付
2. ノウハウ集やマニュアルを参照し問合せに回答
3. 特注品に関するものなど、高度な問合せは部門内の熟練者にエスケーション

課題



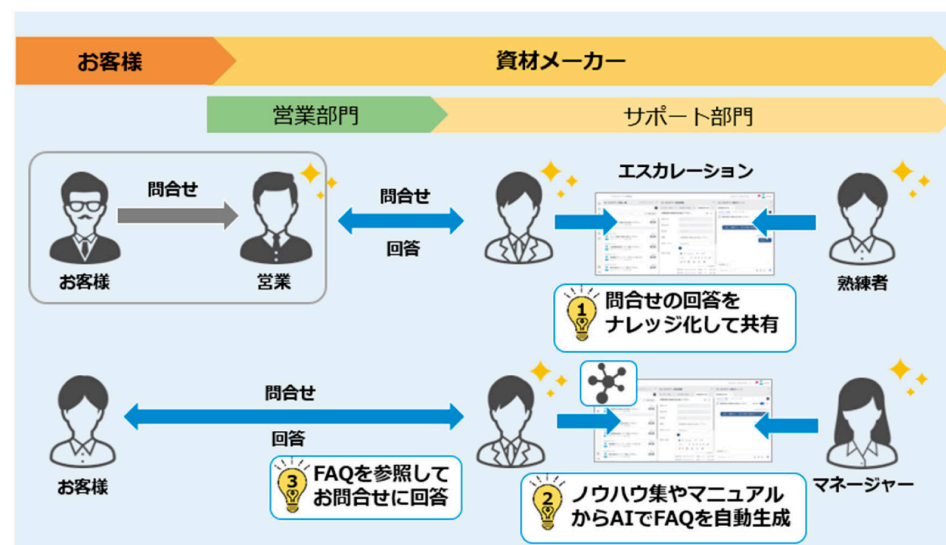
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 特注品についてなど、熟練者に聞かないとわからない問合せも多く、熟練者に負荷がかかっている
- ・ 問合せ対応に必要な情報をFAQとして整備し、誰でも回答できるようにしたいが整備に必要な時間を確保できない
- ・ ノウハウ集やマニュアルはあるが、そこから必要な情報を見つけられず回答に時間がかかる

何が変わった？

ノウハウ集やマニュアルを参照元として
AIでFAQを自動生成
問合せ対応にかかる時間を大幅短縮

解決



SolutionDesk 解決ポイント

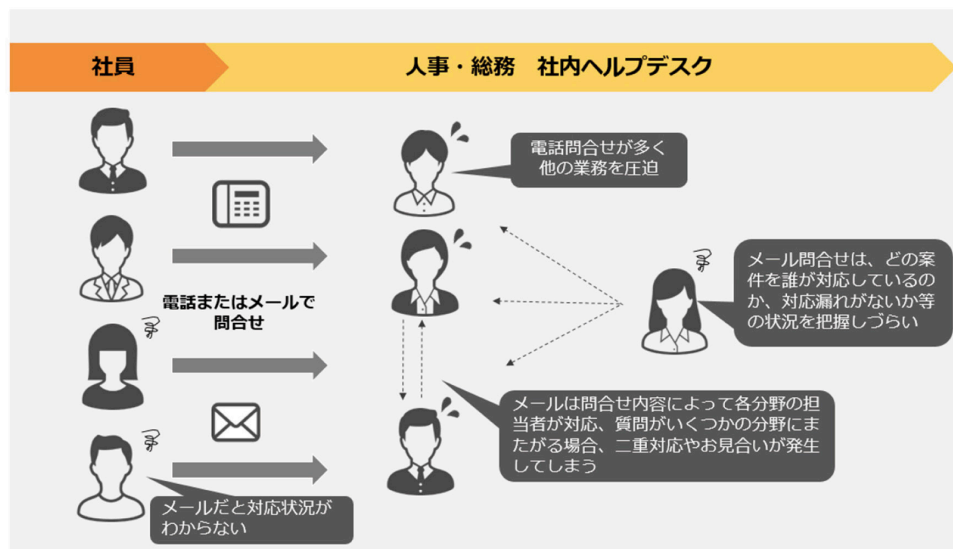
- 1 エスケーションされた問合せの回答は「ナレッジ」化して共有、次回からはナレッジを参照して自己解決可能に
- 2 ノウハウ集やマニュアルを参照元として、AIでFAQを自動生成。整備にかかる時間を大幅短縮
- 3 FAQを参照し、お問合せに迅速に回答

住宅メーカー 人事・総務社内ヘルプデスク

業務の流れ

1. 全国の拠点の従業員からの勤怠や給与、経費精算など、人事・総務に関する問合せを電話とメールで受付
2. メール問合せは内容によって、各分野の担当者が対応

課題



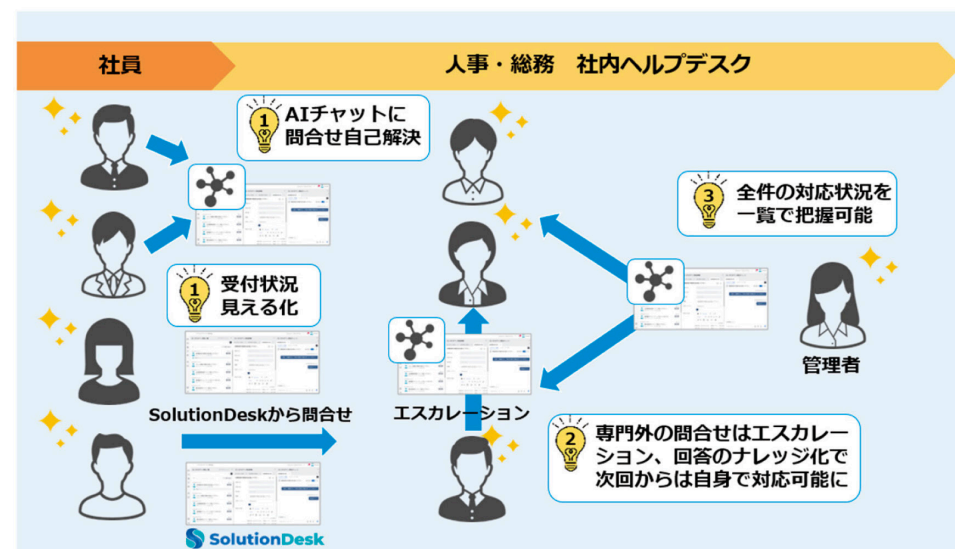
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 問合せは電話とメールで受けているが、メールだと対応状況が不透明だと感じる社員が多く、電話問合せが減らない
- ・ メールで来た問合せは、内容によって各分野の担当者が対応するが、質問がいくつかの分野にまたがる場合、二重対応やお見合いが発生してしまう
- ・ 管理者も、メールではどの案件を誰が対応しているのか、また、対応漏れや遅れがないかという状況を把握しづらい

何が変わった？

受付状況の見える化により電話問合せが減少、AIチャットに問い合わせることで自己解決も可能に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

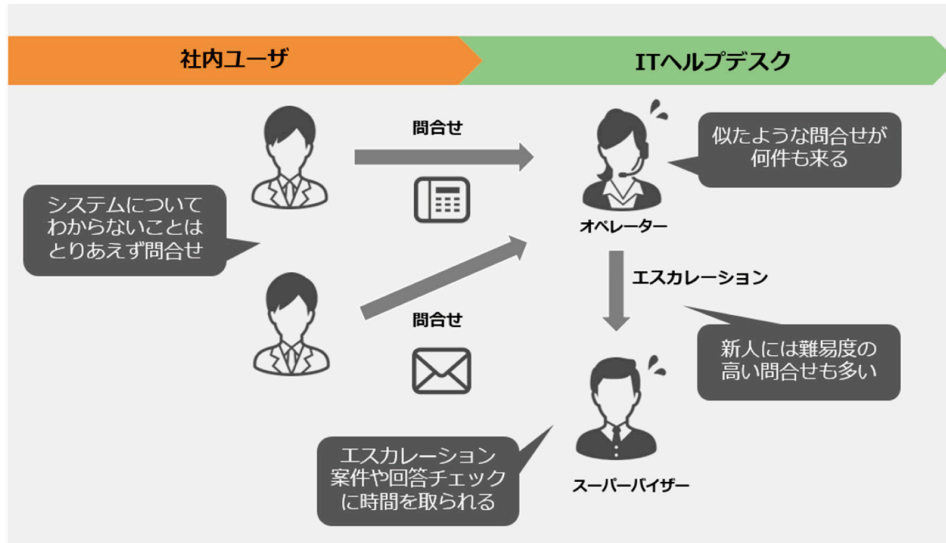
- 1 SolutionDeskでの問合せ受付により対応状況が見える化され、電話での問合せが減少。またAIチャットに問い合わせることで自己解決も可能に
- 2 専門外の問合せは、別担当者にチケットを発行してエスカレーション。回答内容がナレッジとして蓄積され、次回からは自身で対応可能に
- 3 管理者は全件の対応状況を一目で確認できるようになり、対応漏れや対応の遅れを解消

物流会社 ITヘルプデスク部門

業務の流れ

1. 社内ユーザからの問合せを電話やメールで受付
2. オペレーターが回答できない内容は、スーパーバイザーにエスカレーション

課題



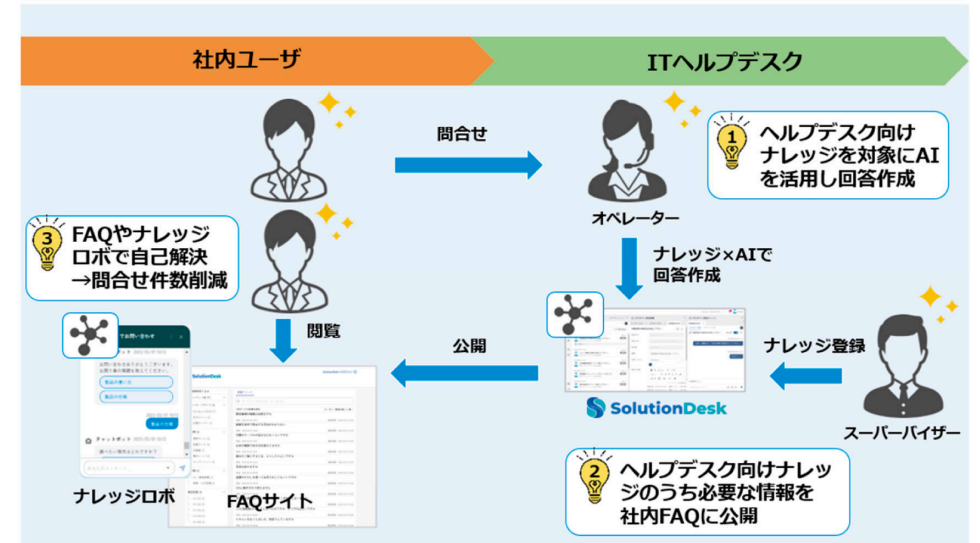
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ OSのバージョンアップ時や新ツールの導入時には、同じような問合せが何件もあり、対応に時間を取られる
- ・ 新人オペレーターには難易度の高い問合せも多く、エスカレーションや回答チェックが多発する

何が変わった？

FAQ公開で社内ユーザの自己解決を促進
問合せ受付時はナレッジ×AIで
回答作成、対応負荷を軽減

解決



SolutionDesk 解決ポイント

1. 各ITツールのマニュアル、アップデート情報等のヘルプデスク向けナレッジを一元管理、これらを対象にAIを活用し、問合せ回答を作成
2. ヘルプデスク向けナレッジのうち必要な情報を、簡単操作で社内FAQサイトに公開、お問合せ件数の削減に
3. AIチャットボット「ナレッジロボ」が社内ユーザのお困りごとをヒアリングし、最適な解決策へ誘導



事例や製品について詳しく知りたい方は

オンラインセミナーに参加

事例やデモをご紹介しますセミナーを随時開催しています。
ぜひご参加ください。

今後の進め方を相談したい方は

お気軽にお問い合わせください！

電話、メール、オンライン会議など
ご希望の方法でご説明いたします。

デモを見たい
導入コストを知りたい
運用方法を知りたい… 等々
お気軽にご相談ください！

<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。