

ナレッジ×AI[®]によるヘルプデスク業務の革新！
顧客満足度と生産性向上を追求した次世代のカスタマーサポート

ナレッジ×AI 達人シリーズ

ヘルプデスクの達人

AIによる回答の生成 で問合せ対応の 付加を軽減

お客様からの問合せに対し、社内で蓄積したナレッジをもとにAIで回答を作成することで、問合せ対応の負荷を軽減

組織内の問合せを ナレッジ化し 現場の解決力向上

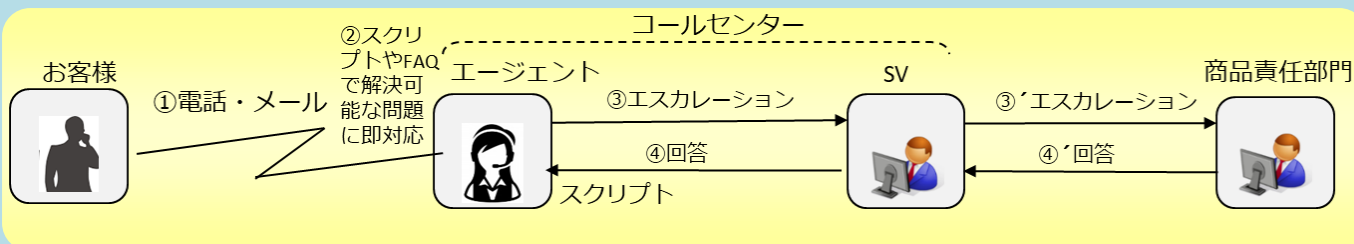
社内外からの問合せをナレッジベースに蓄積し、共有・活用することで、同じような問合せがあった際に自己解決できるように

高度化する問合せに 様々な情報を 組み合わせてナレッジ化

業務に合わせたプロンプトを使い、ナレッジベースに登録したFAQやマニュアルからAIが新たなビジネスコンテンツを生成可能

「ヘルプデスクの達人」が生まれた背景

お客様の疑問点やお困りごとを解決すべく、カスタマーサポート部門やヘルプデスク部門では日々様々なお問合せに対応しています。最近では、ビジネスのサービス化やカスタマーサポートのプロフィットセンター化という流れの中で、その重要性はさらに高まっています。以下の図は典型的なヘルプデスクでの業務の流れを示しています。お客様から電話やメールでお問合せを受けたエージェントは、スクリプトやFAQで解決可能な問題には即対応し、解決できない場合にはSVにエスカレーションします。SVは自分の知識・マニュアルを頼りに回答を作成します。SVでも解決できない場合には、商品責任部門にエスカレーションします。このような業務の現場から聞こえてくる代表的な課題は以下の通りです。



① 自己解決率の向上

問合せにエージェントが迅速に回答できるだけでなく、お客様自身が自己解決できるような工夫が求められます。

② 属人化の回避

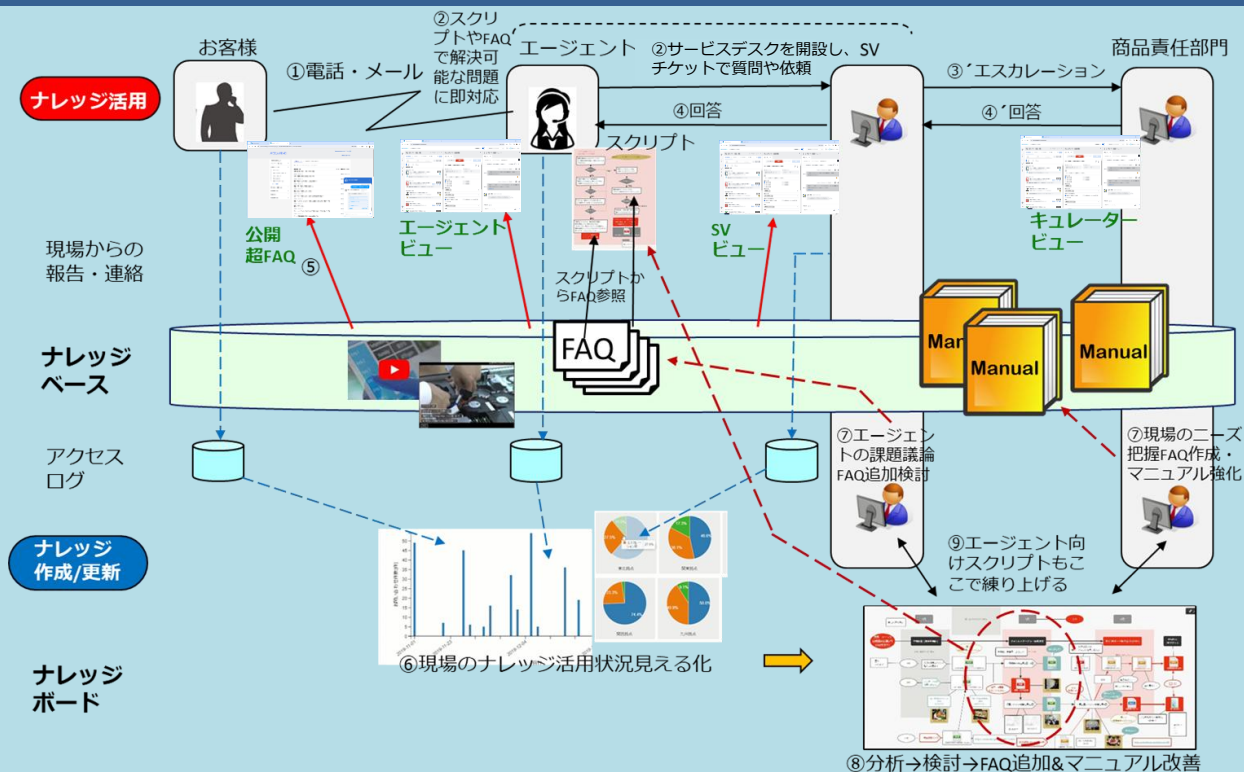
経験豊富なエージェントに依存せず、新人含め誰でも同様に対応できることが必要です。

③ お問合せ内容の高度化への対応

サービスや製品の複雑化や種類の増加に伴い、少ない人数で多くの内容をカバーする現場の対応力が求められます。

「ヘルプデスクの達人」は、ナレッジベースでノウハウや資料を管理し、対応窓口含む社内関連部門間で共有・活用していくための導入サービスです

■ 運用イメージ



■ 特長

1. ナレッジからチャットインターフェースで知見を引き出す

AIへの指示(プロンプト)により、ナレッジから業務に必要な具体的な情報を引き出すことが可能です。

2. プロンプトの設計と活用

ナレッジからどのように情報を引き出すかという観点で、プロンプトを設計します。業務プロンプトとして、各業務ごと(返信文作成、報告書作成、〇〇分析、FAQ生成など)に用意し、活用します。

3. ひな形文書の活用

AIに対して回答書式のひな形を定義します。例えば、報告書、各種会議の議事録、サポート返信メールなど、用途毎のひな形を適用し、AIからの回答をそのまま業務で利用できる形に生成します。

4. プロンプトのナレッジ化

ナレッジから知見を引き出すためのプロンプトそのものが、またナレッジになり得ます。プロンプトの保存と再利用を可能にすることで、更なるナレッジ活用を推進します。

5. 業務ナレッジの洗い出しと設計

お客様の業務フローをヒアリングし、業務活用が可能な設計書、手順書、各種マニュアル、FAQ、現場写真、オペレーション動画などを洗い出します。それぞれの情報を管理するフォーマット、付与すべきタグを設計します。

6. ナレッジをAPI経由のChatGPTで活用

製品別や用途別のタグを用いたドリルダウンナビ®によりナレッジを絞り込み、API経由でChatGPTに参照させます。AIが社内の似て非なるナレッジを字面から関連づけてしまう「嘘つき」を抑止します。またAPI経由でのChatGPT利用なので、社内のナレッジも問合せ内容もAIの学習対象にされることなくセキュアな環境でChatGPTをビジネス活用いただけます。

「ヘルプデスクの達人」ではコールセンター部門における情報共有・活用の成功パターンをテンプレートとして提供します。そして弊社コンサルタントが御社の実務や実データに合わせ、実際の動作システムを用いてご提案いたします。

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。