

# コールセンターの現場力アップ！ ナレッジ×AI<sup>®</sup>

応対履歴とマニュアルから  
本当に使える**FAQ作成**

シナリオレスで  
**AIチャットボット導入**

会議メモから  
**議事録作成**

マニュアルの更新差分を反映した  
**教育資料作成**

**模擬対応トレーニング**  
で新人教育をサポート

応対履歴のレポート化で  
**業務改善フィードバック**

システム利用履歴をもとにした  
**改善策立案**

問合せ返信文の  
**自動作成**

メールでのやり取りを  
**チケット管理**

問合せ案件の見える化による  
**抜け漏れ防止**

問合せ削減につながる  
**簡単FAQ公開**

応対履歴から**お客様ごとの**  
**サマリー**を自動生成

業務手順と実際の対応の差異から  
**課題抽出**

マニュアル、社内通達・通知を活用した  
**応対改善**

業務でのAI活用に興味はあるけれど  
導入に踏み切れない…という皆様、

一部の社員しかAIを  
使いこなせないのでは…

AIは嘘をつくと聞く  
けれど…大丈夫？

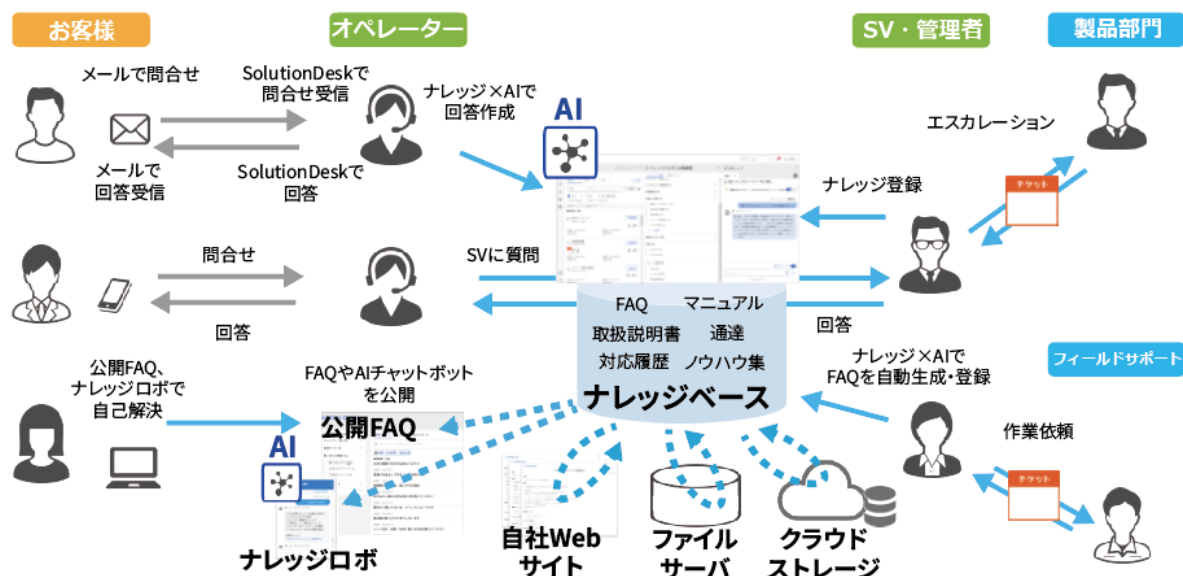
入力した情報をAIに  
学習されないか心配

ファイルサーバにある  
データもAI  
の参照元にしたい



**ぜひアクセラテクノロジーにご相談ください！**

# カスタマーサポートでのナレッジ×AI運用イメージ



## ナレッジマネジメントを 強力な武器として企業のAI活用を支援



### プロンプトもナレッジとして共有、誰でも迷わず業務でAI活用

「AIを誰もが業務で使える」ようにするためには、AIへの指示文「プロンプト」そのものをナレッジとして捉え、テンプレート化、再利用できるようにすることが重要です。SolutionDeskではプロンプトをテンプレートとして保存し、全員で共有・再利用が可能です。「FAQから回答を探す」「返信メール作成」など、わかりやすい名前を付けて共有することで誰もが簡単に業務でAIを活用できるようになります。

### AIに嘘をつかせない「ドリルダウンRAG」で精度の高いAI活用を実現

参照元のナレッジを製品名や型番、年度などで絞り込んでAIを活用できる「ドリルダウンRAG」により、回答に古い情報や関連のない情報が混入するリスクを防ぎ、精度の高いAI活用を実現します。

### 企業でのAI活用で重要なのはナレッジベースの鮮度！

#### ナレッジを簡単に追加・更新し鮮度を保てる仕組みを提供

精度の高いAI活用を実現するには、参照元のナレッジを常に鮮度の高い状態に保つことが重要です。SolutionDeskではナレッジに紐づいたチャットスレッドで現場からのフィードバックを得ることが可能です。それに基づいてナレッジを追加・更新することで鮮度を保ちます。また、AIの参照元となるナレッジは一括登録可能な他、社内ファイルサーバーやWebページなどからも自動収集できるため、最新データを常に取り込みます。それを「ドリルダウンRAG」で用途や製品別等で絞り込むことで、正確性の高いAI活用を実現します。

ナレッジ×AIで生産性向上を実現するITプラットフォーム  
「SolutionDesk」のカタログダウンロードはこちら：



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。