

ナレッジ×AI[®]で業務革新



オンラインによるお客様サポート強化に

- ・Webフォームで問合せ受付、抜け漏れないお客様対応
- ・製品やサービスに関するナレッジ公開でお客様の自己解決支援
- ・AIチャットボット「ナレッジロボ[®]」による即時解決

全社規模のトップダウンな取組みに

- ・組織横断のDX推進プラットフォーム
- ・組織を超えた高度な製品開発やサービス提供
- ・全社的なQCD改善、安全対策、温暖化施策

製造業におけるお客様起点の業務革新に

- ・技術伝承と脱属人化
- ・法人向けお客様サポートや代理店支援
- ・FAQ、ナレッジロボによるカスタマーサクセス実践

SolutionDesk

なら解決できる

ナレッジ×AIで業務革新

ビジネス環境が絶えず変化する中、AIのような最先端技術の適用はもはや不可欠と言えます。特にChatGPTのような生成AIの導入で、業務効率や品質は飛躍的に向上します。しかし、真の変革は企業独自の強み・知識とAI技術を融合させることでのみ達成されます。AI機能を搭載したSolutionDeskは、企業の専門知識や独自ノウハウを活用し、ビジネスに競争優位をもたらします。



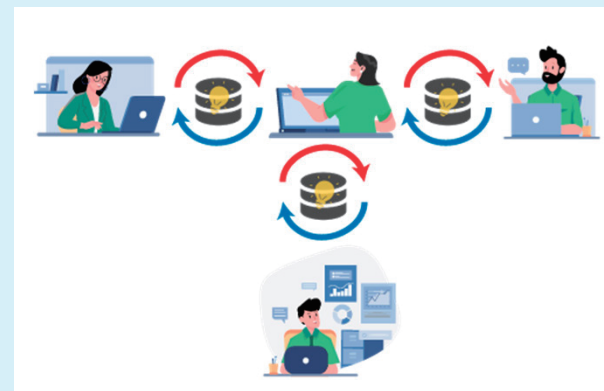
あらゆるナレッジを統合的に活用する「超FAQ®」で問題解決力向上



FAQは問題解決に有効ですが、作成や更新に手間がかかるため、十分なFAQを用意できない、なかなか更新されず使われなくなってしまう..といった課題もよく聞きます。アクセラテクノロジーでは、FAQに加え、マニュアルや通達、対応履歴、個人のノウハウなど、あらゆるナレッジを統合的に活用する仕組み「超FAQ」を提唱しています。SolutionDeskはこの超FAQの実現で問題解決力向上に貢献します。

「ナレッジサプライチェーン」の構築でナレッジの鮮度と正確性を保持

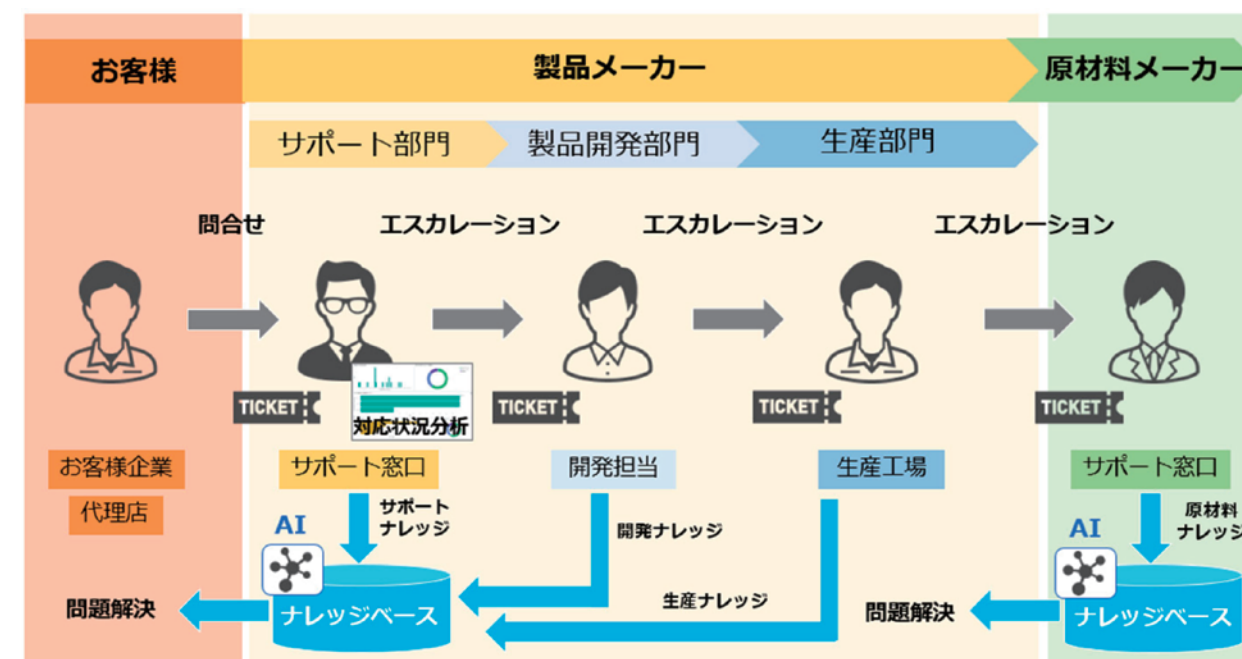
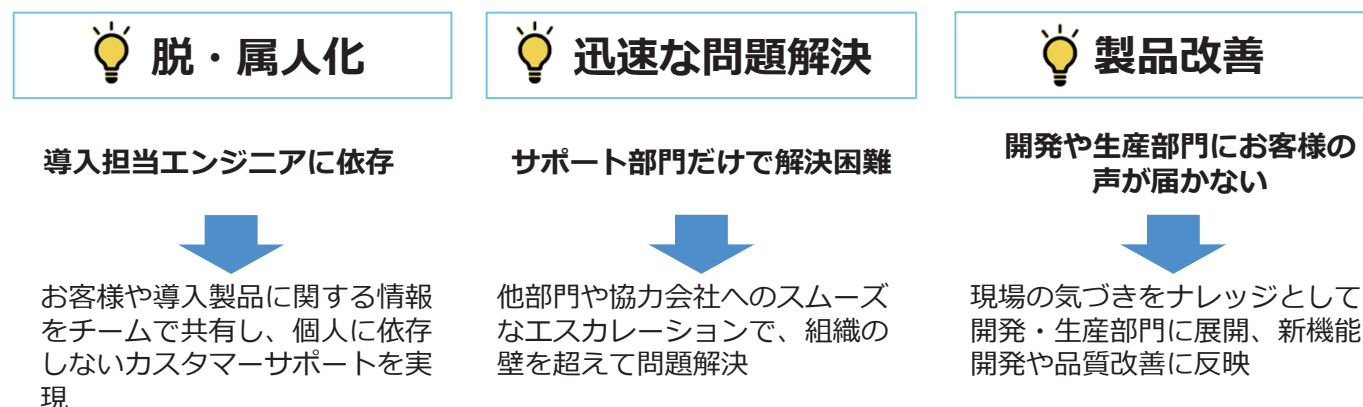
ナレッジは企業の血流のように、業務の現場に役立つ情報を届ける「動脈」と、現場からの問合せなどフィードバックをもたらす「静脈」を循環させることでその鮮度と正確さが保たれます。ナレッジの循環は社内の関連部門はもちろん、お客様や協力会社とも共有することが重要です。SolutionDeskはこのナレッジによる協力関係＝「ナレッジサプライチェーン」の構築で、常に最新のナレッジを活用し業務品質を向上させる仕組みを提供します。



SolutionDesk

活用シーン1

® B2B製造業の カスタマーサポート



1. お客様はカスタマーサポート専用窓口から問合せ、ナレッジの共有で個人に依存しないチームでの対応を実現。分析機能で対応状況を見える化し、パフォーマンスを改善
2. サポート部門は過去のサポート履歴や開発部門が公開した製品マニュアルを参照し問合せ対応。AIの活用により、技術面で習熟していなくても、マニュアル等の技術文書から効率的に回答を作成可能
3. サポート部門で解決できない場合は、開発・生産など他部門や原材料メーカー等の協力会社にもエスカレーションし問題解決

SolutionDesk

活用シーン2

全社を挙げた お客様起点の業務改革

💡 アジャイル組織化

他部門への相談の仕方が
わからない

各部門にサービスデスクを開設し、チケット管理により部門間で問合せ対応

💡 迅速な問題解決

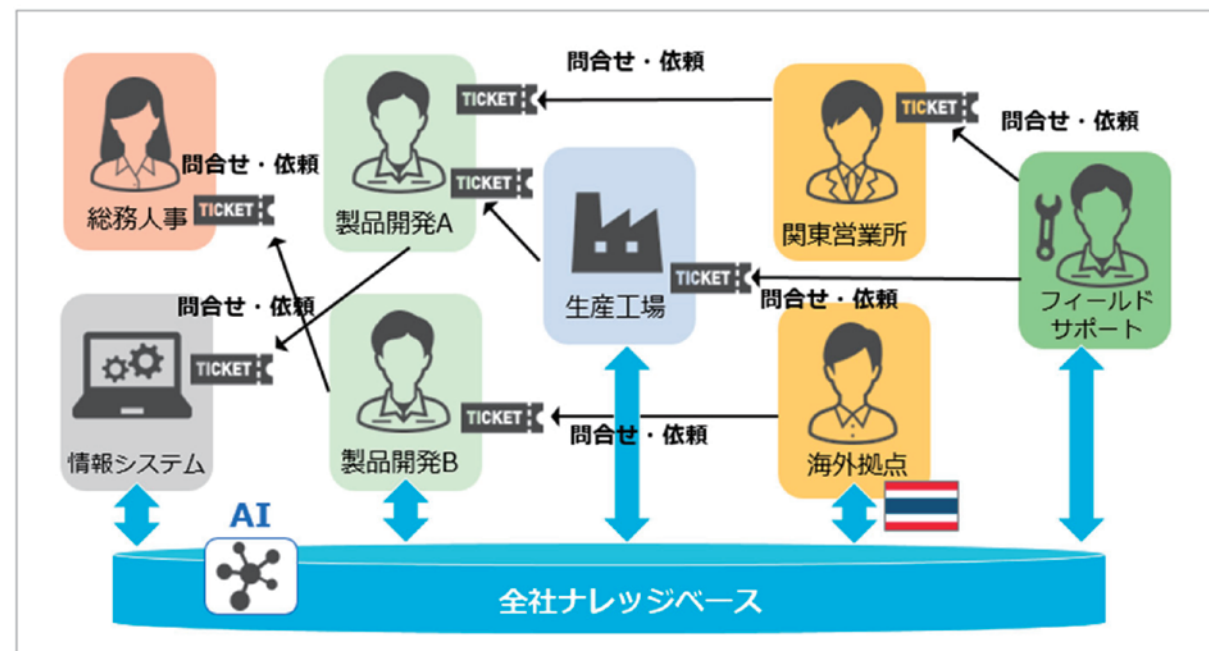
言語の壁により、海外拠点からの
問合せ対応に時間がかかる

海外拠点担当者は、日本語で構築したナレッジベースにAIチャットで自国語で問い合わせることで回答を取得可能

💡 ノウハウの全社活用

業務ノウハウが属人化している

ノウハウを業務の中で形式知化する仕掛けと、全社共有のタグで活用度アップ



1. 人脈の有無に関係なく組織の壁を超えた協働体制で、部門間で問合せ・協力を相互に依頼可能。必要に応じたエスカレーションで適切な部門が迅速に対応
2. 各専門部署が問合せに対しナレッジベースに投稿し回答することで、業務の中でノウハウの形式知化を促進
3. 海外拠点の担当者も、AIチャットに問い合わせることで自国語で回答を取得可能

SolutionDesk

活用シーン3

ホームページから 個人客向けサポート

💡 人員不足解消

電話やメールが滞る
専任要員不在

ホームページからの受付を併用しチケットで抜漏れなく対応

💡 迅速な問題解決

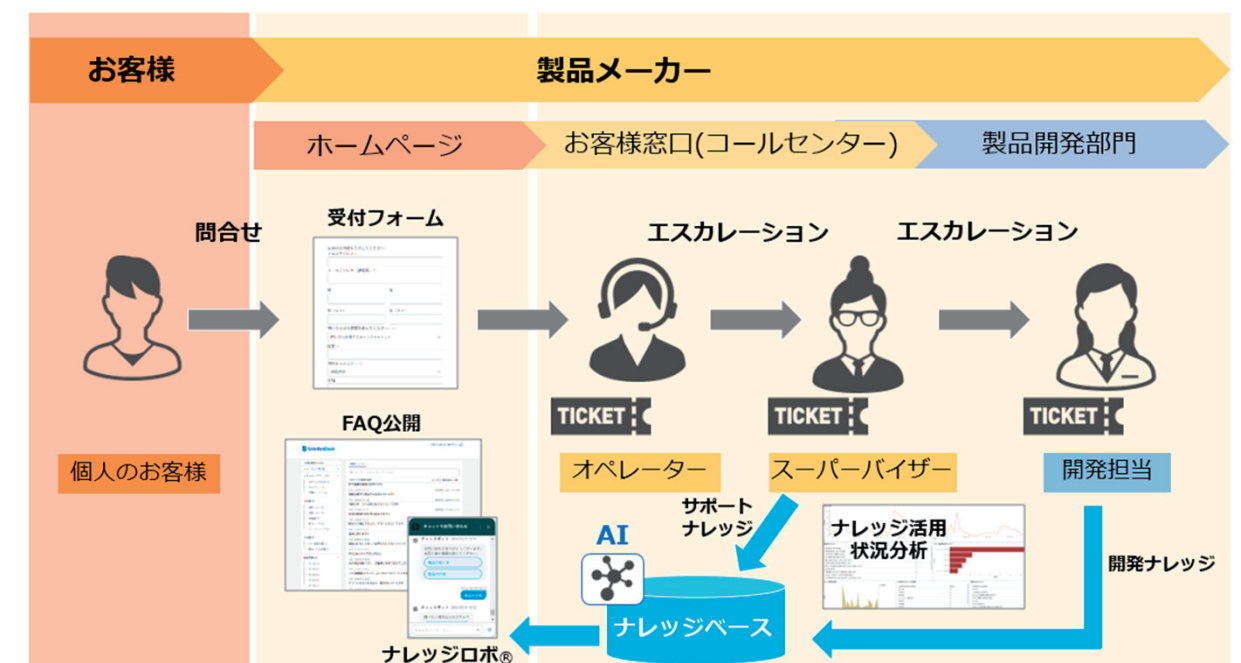
回答作成に時間がかかる

AIチャットで回答内容を作成、効果的なプロンプトはチームで共有し、問合せ対応の精度向上

💡 お客様自身で解決

FAQを用意できない

サポート業務にFAQ作成を仕組み化しホームページ公開/ナレッジロボからも回答へ誘導



1. お客様がホームページ上のフォームから問合せをすると、チケットが発行され案件管理開始
2. お客様窓口部門のオペレーターは、社内ナレッジを対象にAIチャットで問い合わせし回答内容を作成
3. 回答が困難な質問はスーパーバイザーや製品開発部門にエスカレーション。エスカレーションされた側は、回答をFAQとしてナレッジベースに登録（仕組化でFAQを充実）
4. FAQをホームページで公開し、ナレッジロボで回答に誘導することでお客様の自己解決をサポート
5. 分析機能でナレッジの活用状況を把握し、FAQを追加・更新

ナレッジ×AIで 業務革新 SolutionDeskでできること

ナレッジ活用

組織や部門を超えたナレッジ活用

日々の業務で活用するFAQや応対マニュアル、商品取扱説明書等はもちろん、過去のお客様対応履歴や個々の担当者が持つスキルやノウハウといったナレッジは、企業にとって重要な資産です。

SolutionDeskは、これらのナレッジを一元管理し、組織や部門の壁を超えた活用を促進します。ナレッジの活用により、スキルの平準化や技術伝承、生産性向上に貢献します。



誰でもほしい情報にたどり着けるドリルダウンナビ®



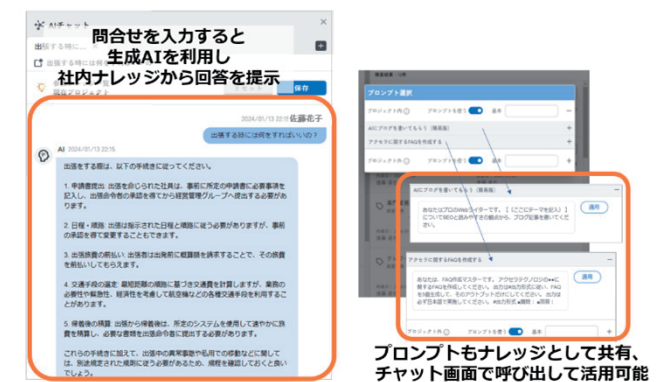
蓄積したナレッジに分類を表す「タグ」を付与することで、ドリルダウンの絞り込み項目を自動生成します（ドリルダウンナビ）。検索キーワードを思い浮かなくても、症状や、製品名、型番等から絞り込むだけで、誰でも数回のクリックで必要なナレッジに簡単にたどり着けます。フォルダ形式での管理と異なり階層を意識する必要がないので、タグのつけ外しのみで分類の変更も簡単です。

ナレッジ×AI

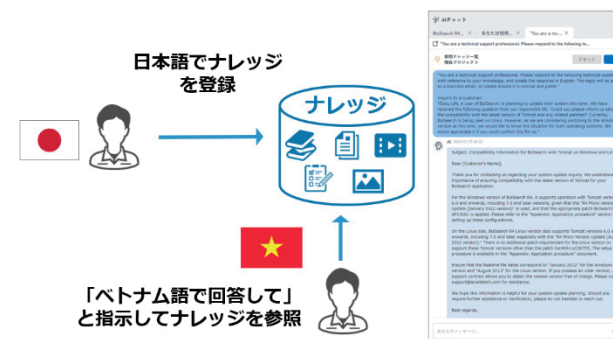
社内でのAI活用はSolutionDeskの中で完結、業務を効率化

社内ナレッジを対象としてAIを活用できます。例えば「出張時の手続きは？」と問い合わせると、生成AIを利用し社内ナレッジから回答を提示します。

生成AIをナレッジベースと紐付けずに使用することも可能です。APIを活用することで学習データとして蓄積されないため、セキュリティ面からも安心です。さらに、プロンプトの保存・共有もSolutionDeskで完結、社内の誰もが業務でAIを効果的に活用することが可能です。



ナレッジ×AIが実現する言語の壁を超えたナレッジ活用



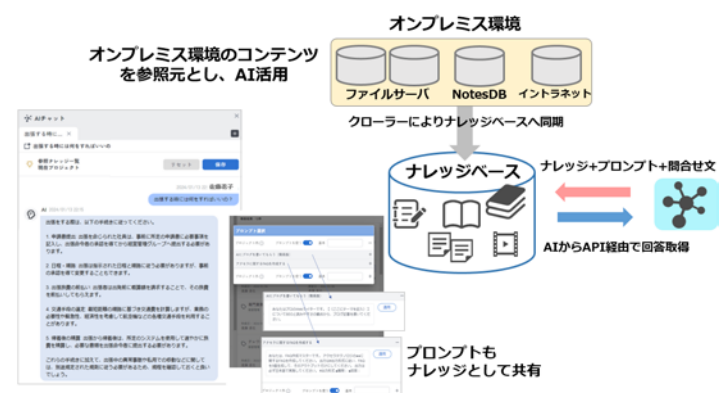
ナレッジベースはどの言語で構築してもかまいません。例えば日本語で構築したナレッジベースに対しても、AI機能によって他言語で問い合わせることができるため、海外拠点の技術サポート等に非常に有効です。

また海外の各拠点が持つビジネス文書や最新の論文等も、日本語をはじめ他言語で直接参照・活用できます。

オンプレミス環境の業務コンテンツをAI活用

社内のファイルサーバ、イントラネット、NotesDBに蓄積されたコンテンツをそのままAIの参照元として活用することが可能です。

コンテンツがどこに格納されているかを知らなくても、AIチャットで必要な情報を得ることができます。オンプレミス環境のコンテンツをSolutionDeskに自動でアップロード、同期も日々自動で行われるため、更新や削除の手間がなく、AIが古いデータを参照するリスクも避けられます。



問合せ管理

チケット×チャットで抜け漏れのない案件管理

お客様からの問合せはチケットとして一覧で管理されます。チケットには、お客様や部門内、他部門・取引先とのやり取りの履歴がチャット形式で保存されるため、案件ごとの経緯を見失うことはありません。チケットの一覧画面では担当者や進捗状況を確認できるため、抜け漏れの案件管理が可能です。



マスター情報管理

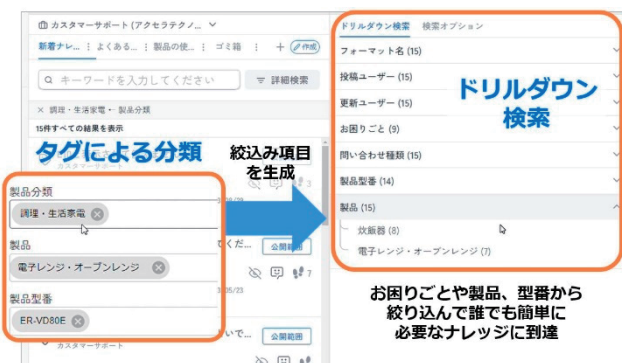
マスターナレッジで業務の根幹情報もナレッジ化し活用

マスターナレッジとは、「顧客マスター」「製品マスター」といった業務の根幹となる情報、いわゆるマスター情報をナレッジとして登録する機能です。マスター情報を管理することで、常に最新の信頼できるナレッジを全社で活用することができます。マスターナレッジは、問合せチケットや、ナレッジの選択項目として設定することもできるので、常に最新の関連情報を参照しながらの問合せ対応が可能となります。



FAQ公開

1ステップでお客様向けFAQ公開も可能



社内向けに作成したナレッジのうち、公開したい情報のみをWebサイトでお客向けにFAQとして公開できます。公開用URLが自動生成されるため、手順は製品サイトへリンクを挿入する1ステップのみ。これによりFAQの管理工数を削減できるだけでなく、常に鮮度の高いナレッジを提供し、お客様の自己解決促進に貢献します。

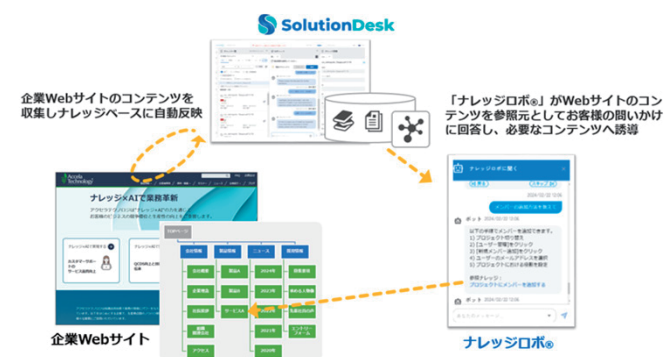
AIチャットボット

シナリオ作成や学習不要！ ナレッジ駆動型AIチャットボット「ナレッジロボ」

「ナレッジロボ」はQ&A集や各種製品マニュアルなどの公開ナレッジにあらかじめ付与した「タグ」の情報をもとに動作します。お客様の質問に対して対話的に対象製品、お困りごと、問合せの目的などを提示し、お客様の聞きたいことを明確化すると同時に、AIの参照元を絞り込み、精度の高い回答を提供することが可能です。



「ナレッジロボ」がユーザーフレンドリーなサイト案内役に！



コンテンツが豊富にあればあるほど、サイト全体の構成を把握することは難しく、お客様はなかなか目的の情報にたどり着けません。「ナレッジロボ®」では、企業Webサイトの公開情報全体をAIの参照元として設定することが可能です。「Webコンテンツ取込みオプション」が企業のWebサイト上で公開している情報を収集し、自動的にSolutionDeskのナレッジベースに組み込みます。URLをもとにしたタグの付与、特定のコンテンツのみの収集も可能です。「ナレッジロボ®」が「ユーザーフレンドリーなサイト案内役」となり、お客様の問題解決を強力に支援します。

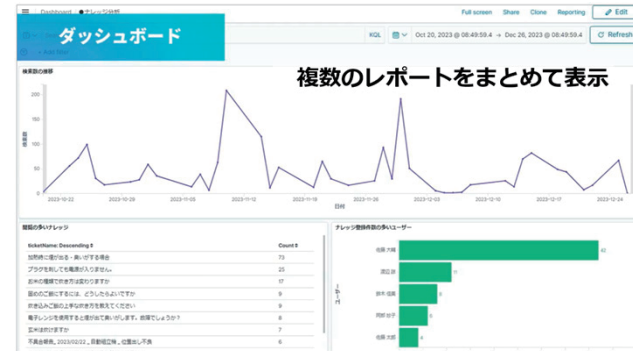
利用分析

ナレッジの活用状況から現場のニーズを把握

分析機能では、複数のレポートをダッシュボードにまとめて表示できます。
「どのナレッジがよく参照されているか」「どんなキーワードがよく検索されているか」を知ること、業務の現場でどのようなナレッジが必要とされているのか、現場のニーズを把握することが可能です。

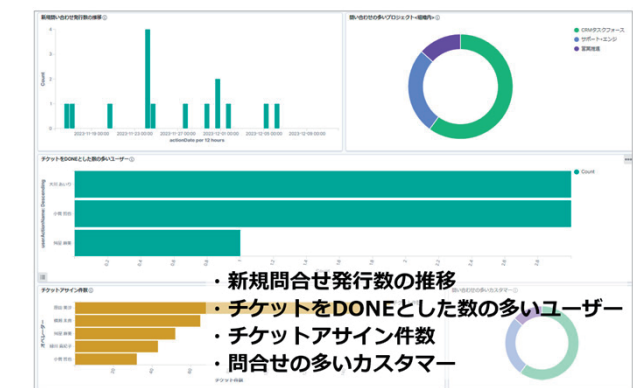
「検索結果が0件となるキーワード」は現場が必要とするナレッジが提供されていない、もしくは推進部門と現場で使用している用語が異なることを意味します。
ここで得た情報をもとに、新たなナレッジの追加、絞込み用タグの設定など改善を行うことで、ナレッジの精度はより高まります。

また、特定の分野について「誰がナレッジを多く投稿しているか」「誰の作成したナレッジがよく参照されているか」といった情報からは、その分野の「専門家」を知ることができます。全社的にナレッジマネジメント活動に取り組んでいる場合は、この情報をもとにナレッジ投稿の多い貢献者を表彰する等、活動の啓蒙に役立てることも可能です。



サービスデスクのパフォーマンスも一目でわかる

「チケットをDONEとした数の多いユーザー」では、ユーザー名とそのユーザーが完了させた問合せチケット件数が表示されるため、特に解決率の高いオペレーターがわかります。
他にも「問合せチケットの新規発行件数」「緊急度“高”の問合せチケット発行件数」「問合せの多いカスタマーの上位表示」等を確認することで、サービスデスクのパフォーマンスを把握し、サポート業務改善に役立てられます。



SolutionDesk 3つのプラン

エントリー 少人数や少数部門でのご利用に最適なエディション

オススメ！スタンダード 組織全体での幅広い活用に適したエディション

プレミアム ナレッジのWeb公開など、より高度な活用に対応したエディション

サポートサービス

SolutionDeskの3つのプランには、SolutioDeskの機能や操作に関するお問合せ対応が含まれます。貴社業務やビジネス課題を踏まえた使用法のアドバイスや提案を行う「プレミアムサポート」もご用意しております。

ナレッジ×AI伴走支援サービス

コンサルタント、サポートエンジニアがナレッジ×AIによる業務革新を伴走し支援します。

- ・ AI進化に合わせてプロンプトや設計も柔軟に対応
- ・ 業務変更に寄り添うナレッジ最適化支援
- ・ ナレッジ×AI業務適用を技術面からもサポート
- ・ 現場定着まで見据えた運用事務局代行

3つのプランの違いや、伴走支援サービスの詳細についてはWebサイトにてご確認ください。



SolutionDeskの詳細・最新情報はWebサイトにてご確認ください。

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

SolutionDesk

検索

【ドリルダウンナビ®】 特許第5993848号
ナレッジベースをタグで分類整理し絞込み検索を適用したナビゲーション機能

※AI機能で利用可能なGPTモデルについては、最新情報をWebサイトにてご確認ください。（<https://info.solutiondesk.jp/>）

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。



アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19

恵比寿ビジネスタワー2F/10F(受付)

mail : marketing@acclatech.com

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