

# 対応履歴からお客様サマリー自動生成

## このようなお困りごとはありませんか

### ベテランへの業務集中と情報共有の課題

特定の担当者に製品やお客様の情報が偏り、業務がベテランに集中してしまう

### 引き継ぎ時の情報収集に時間がかかる

担当者の変更や不在時に、過去の対応履歴や関連情報を効率的に収集できず、引き継ぎに多大な労力を要する

### ノウハウやナレッジの形式知化が進まない

業務のやり取りが断片的に存在し、お客様との過去のやり取りやノウハウが活用できる状態になっていない

## 課題解決へのアプローチ



### 多様なチャンネルからの 情報収集

通話の録音データ、メールやチケット、作業報告書、仕様書、契約書、設計資料など、様々な形式で存在するお客様とのやり取りや関連情報をAIで活用。



### Folder RAGでファイル サーバーのデータを活用

既存のファイルサーバー上のデータをRAGを使って取り込む「Folder RAG」により、ファイルサーバーの情報をそのままAIで活用できます。



### AIでお客様ごとの サマリー自動生成

収集した断片的な情報から、AIがお客様名に基づいてサマリーを自動生成。サマリーの雛形を用意することで、AIが出力する情報の粒度や構成を揃えます。

## 運用イメージ

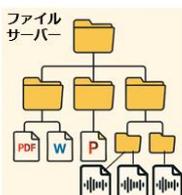
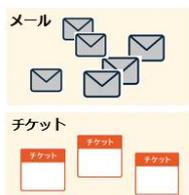


お客様企業名を入力ください。

山川電機工業様です。



山川電機工業様サマリーです。



Folder RAG

お客様名：山川電機工業株式会社

導入状況・活動履歴サマリー

**企業プロフィール**

- 所在地: 東京都港区
- 設立: 1956年
- 従業員数: 500名
- 代表取締役: 田中 太郎
- ホームページ: <https://www.yamawakidensetsu.co.jp>

**お客様担当者の履歴 (製造部)**

所属: 1010  
ご担当お客様: 製造性をもとに業務。新製品開発が中心。お子さんは女の子が2人。

所属: 1015  
ご担当お客様: 製造技術に関して大変詳しい。2023年に本部門に配属。

**導入の初期目標**

- 業務による生産性向上
- 作業エラーの削減

**システム導入履歴**

- 2023年3月: 初期システム導入 (顧客対応自動化機能セット)
- 2023年5月: 初期システムの導入に伴う業務調整
- 2023年7月: 操作マニュアルの更新
- 2023年9月: 顧客対応自動化機能の改良
- 2023年10月: AI導入システムの試行導入

**直近での問合せ**

- 2023年10月25日: 新製品Aに関するお問い合わせ
- 2023年10月18日: エラー発生に関するお問い合わせ
- 2023年10月12日: 顧客対応自動化機能の不具合に関するお問い合わせ
- 2023年10月5日: 操作マニュアルに関するお問い合わせ
- 2023年9月28日: 顧客対応自動化機能に関するお問い合わせ

**導入製品一覧**

- 顧客対応自動化機能
- 業務効率化システム
- 顧客対応自動化機能
- 顧客対応自動化機能

※さらに詳しい情報は必要に応じて、関連項目のリンクをご参照ください。

## 導入効果



### 属人化解消、引き継ぎ円滑化

情報を一連で把握、引き継ぎがスムーズに



### お客様対応品質向上

詳細情報の共有で対応品質向上



### 業務効率化と情報活用の促進

情報収集・作成効率化、ナレッジ活用促進