

# 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**

問合せ返信文の  
**自動作成**

シナリオレスで  
**AIチャットボット導入**

メールでのやり取りを  
**チケット管理**

会議メモから  
**議事録作成**

問合せ案件の見える化による  
**抜け漏れ防止**

マニュアルの更新差分を反映した  
**教育資料作成**

問合せ削減につながる  
**簡単FAQ公開**

**模擬対応トレーニング**  
で新人教育をサポート

応対履歴から**お客様ごとの  
サマリー**を自動生成

応対履歴のレポート化で  
**業務改善フィードバック**

業務手順と実際の対応の差異から  
**課題抽出**

システム利用履歴をもとにした  
**改善策立案**

マニュアル、社内通達・通知を活用した  
**応対改善**

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、

ナレッジマネジメントを  
軸にしたAI活用って何？

PoCで終わってしまい  
成果に結びつかない

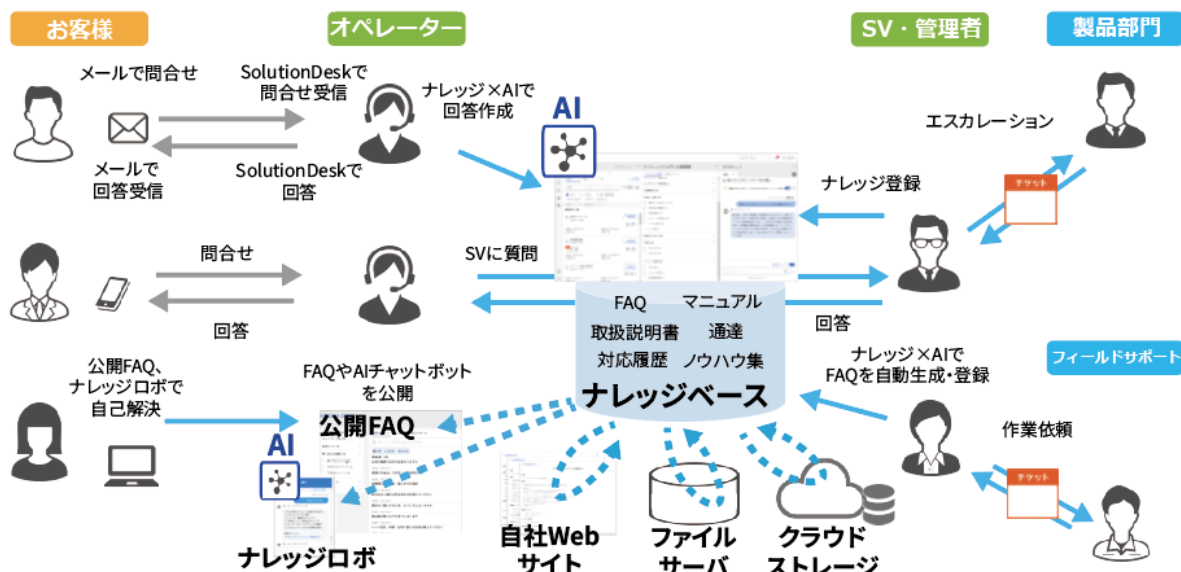
やはりAI活用の  
専任が必要？

一部の社員しか  
使いこなせないのでは



**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



## 「AIを導入する」から「AIとともに進化する」へ

### DAG、ドリルダウンRAG、ARG…柔軟なAI活用方式

SolutionDeskでは、AIにナレッジを「正しく使わせる」ための、柔軟なAI活用方式を用意しています。

#### DAG: 特定の情報を参照

「このマニュアルを読んで答えて」など、AIは指定された情報のみを用いて回答を生成するため、誤情報のリスクを最小限に抑え、高い信頼性が求められる業務に有効です。

#### ドリルダウンRAG: 情報を絞り込んで活用

製品名や型番、年度などでナレッジを絞り込んだ上でAIが検索・生成を行うため、よりピンポイントで正確な回答を引き出せます。通常のRAGの課題である「似て非なる情報」の混入を防ぎます。

#### ARG: 全件参照で網羅的な判断・分析を実現

AIが「すべて」の関連情報を読み込み、集約・比較・分析を行う方式です。人手では時間と手間がかかる網羅的なチェックや複雑な集計・分析業務を自動化します。

### 柔軟な自動化と拡張性を両立するSolutionDeskのAIエージェント

SolutionDeskのAIエージェントは、異なる特性を持つ2つの自動化エンジン「AIオート」と「SDオート」によって、業務の柔軟な自動化と拡張性を両立します。

#### AIオート: AI判断型エージェント

メールの受信や時間指定など、さまざまなトリガーを設定することで、AIが自動で業務を実行

#### SDオート: プログラム型エージェント

一度作成したプログラムコードをAIが繰り返し実行することで、正確性が求められる定型業務を安定して自動化

### チケットで人とAIが連携する業務フローを実現

タスク管理の基本単位であるチケットを用いて、「人→人」「人→AI」「AI→人」「AI→AI」といった柔軟な割り振りを実現します。AIを一担当者として業務フローに自然に組み込むことで、既存の仕組みを大きく変えずに導入可能です。結果として、人とAIの最適な役割分担が可能となり、業務効率化と現場力強化を両立します。

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。



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

E-mail : [marketing@accelatech.com](mailto:marketing@accelatech.com)

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