

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。



FolderRAG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「FolderRAG」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

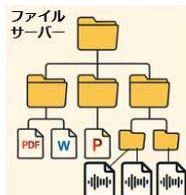
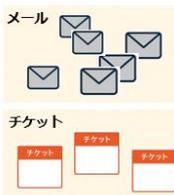


お客様企業名を入力ください。

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

<p>企業プロフィール</p> <ul style="list-style-type: none"> 所在地: 東京都港区 設立: 1958年 従業員数: 500名 代表取締役: 03-3234-5678 ホームページ: https://www.yamaguchi-denki.co.jp/ <p>お客様担当者の履歴 (製造部)</p> <p>田中一郎 (2021年3月 - 2022年12月) : 製造課長 <small>所属: 1010 ご担当業務内容: 製造技術に関する大規模な、2023年に本部門に配属。</small></p> <p>鈴木花子 (2023年1月 - 現在) : 製造課副課長 <small>所属: 1010 ご担当業務内容: 製造技術に関する大規模な、2023年に本部門に配属。</small></p>	<p>導入の初期目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動化による生産効率の向上 作業エラーの低減 <p>システム導入履歴</p> <ul style="list-style-type: none"> 2021年3月: 初期システム導入 (独立ライン用自動化機器セット) 2022年3月: 生産ラインの拡張に伴う機器追加導入 2022年5月: 製造システムクラウド化の実施 2023年10月: AI導入システムの試行導入 <p>直近での問合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 2023年10月25日: 機器トラブルシューティングに関する問い合わせ 2023年10月18日: エラー発生に関する問い合わせ 2023年10月12日: 機器稼働のセンサー設定不具合に関する報告 2023年10月5日: 機器稼働が不安定な状態を報告 2023年9月2日: 製造現場エラーに関する問い合わせ <p>導入製品一覧</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動化ロボットA: 10台稼働中 製造管理システムAGC300: 稼働中 高精度カメラCamPro Ver2: 稼働中 製造現場監視システム: 稼働中
--	--

※なお詳しい情報が必要な場合は、画像内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

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。
 ©Accela Technology Corp. 本サービスには、当社が取得した特許 (第5993848号、第7761291号) の技術を使用しています。