

ナレッジ×AIでカスタマーサポートの現場力アップ

問い合わせ対応自動化・抜け漏れ防止

このようなお困りごとはありませんか

お客様サポートの抜け漏れをなくしたい

問い合わせメールへの対応業務を効率化・自動化し、対応漏れや遅延をなくしたい

対応の属人化をなくしたい

対応履歴やナレッジが共有されておらず、類似の問合せにも毎回同じだけ時間を要している

関連部門への依頼や調整を効率化したい

依頼やエスカレーションの伝達ミスや情報不足による手戻りが発生する、進捗も把握しづらい

課題解決へのアプローチ

TICKET

AIが業務フローに沿ってチケット発行

AIがメールを解析し、業務フローに沿って誰が何をすべきか判断、適切なチケットを自動発行します。進捗が可視化され、抜け漏れのない業務設計が可能に。



人とAIの協働で業務を効率化

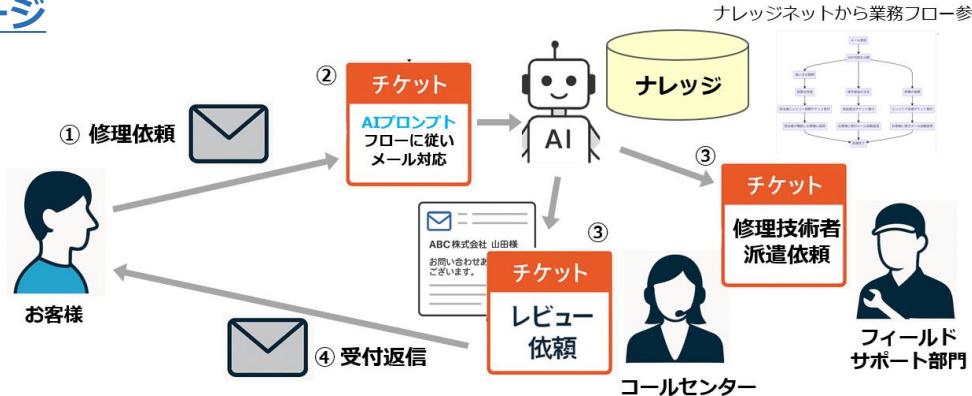
チケットは、人からAI、AIから人、AIからAIと柔軟に発行可能。AIに任せられる部分は任せ、人の判断が必要な部分は人手を介することで業務を効率化します。



AIで回答メールを自動作成

問い合わせの内容をもとに、AIが適切なナレッジを参照して返信文を下書き。担当者は確認・修正するだけで対応が完了。効率化だけでなく属人化の解消に。

運用イメージ



導入効果



対応漏れ、遅延防止

チケット発行で即時連携、進捗を見える化



回答作成のコスト削減

メール作成や他部門との調整工数を削減



お客様満足度の向上

回答品質と対応スピード改善で満足度向上

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。