

コールセンターの現場力アップ！

ナレッジ×AI[®]

応対履歴とマニュアルから
本当に使えるFAQ作成

シナリオレスで
AIチャットボット導入

会議メモから
議事録作成

マニュアルの更新差分を反映した
教育資料作成

模擬対応トレーニング
で新人教育をサポート

応対履歴のレポート化で
業務改善フィードバック

システム利用履歴をもとにした
改善策立案

問合せ返信文の
自動作成

メールでのやり取りを
チケット管理

問合せ案件の見える化による
抜け漏れ防止

問合せ削減につながる
簡単FAQ公開

応対履歴からお客様ごとの
サマリーを自動生成

業務手順と実際の応対の差異から
課題抽出

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



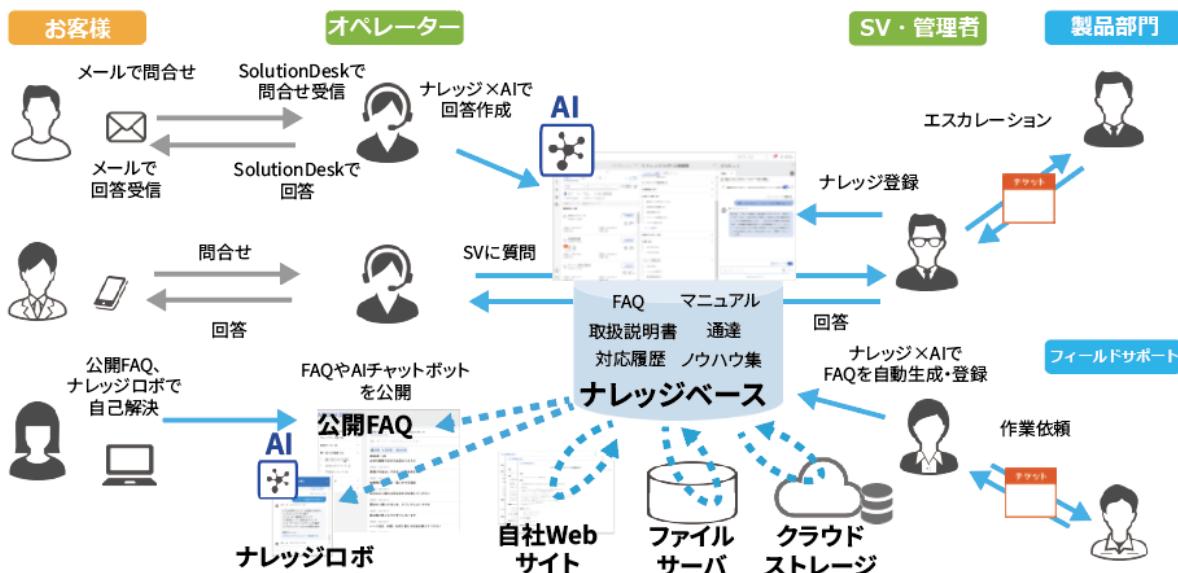
やはりAI活用の
専任が必要？

一部の社員しか
使いこなせないので



ぜひアクセラテクノロジにご相談ください！

カスタマーサポートでのナレッジ×AI運用イメージ



SolutionDesk

「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。

©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。