SolutionDesk ナレッジ×AI®

カスタマーサポートの現場で広がるナレッジ×AI活用

お問合せ対応自動化

電話問合せ自動応答
AI音声が電話対応を代行、問合せ対応工数を大幅削減

シナリオレスAIチャットボット
Webサイトの公開情報を活用し、シナリオレスなAIチャットボット公開を支援

FAQ公開
蓄積されたナレッジから選択した情報をFAQとして公開、自己解決促進

アウトバウンドコール
アンケート実施など、AIがお客様への架電業務を代行

オペレーター対応支援

問合せ対応アシスタント
通話内容をリアルタイムで解析し、最適な回答案をAIが提示

問合せ返信メール作成支援
過去の回答やナレッジを基に、AIが返信文案を自動作成

お客様対応サマリー作成
膨大な応対履歴をAIが要約、お客様の状況を即座に把握可能

サポート対応ガイダンス
メンテナンス現場等で、作業手順をAI音声がガイド

担当者アサイン
業務フローを参照し、AIが適切な担当者をアサイン

問合せ案件管理
チケットによる問合せ状況見える化で対応の抜け漏れ防止

センター運営・品質管理

FAQ等ナレッジ作成支援
応対履歴から、FAQやマニュアル等ナレッジを自動作成

VOC自動分析
お客様の声をAIで自動分析、潜在的なニーズや課題を抽出

AI音声トレーニング
AI音声による模擬対応トレーニングで、新人の即戦力化を促進

業務手順・課題抽出
手順書と実際の応対の差異をAIで検出。改善課題を可視化

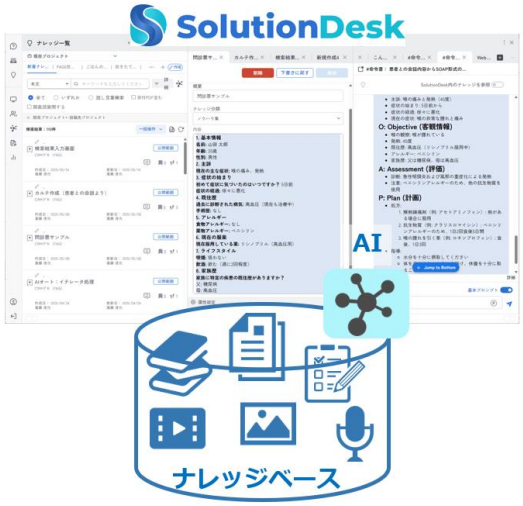
業務改善レポーティング
システム利用履歴をAIが分析、具体的な改善策を提案

商品改善フィードバック
お客様の声を自動分析し、商品開発部門へフィードバック

その他

- 議事録自動作成
- 勤務シフト自動作成
- 見積書自動作成
- 多言語対応
- 契約書確認支援
- 顧客対応アシスト
- 名刺OCR
- 研修用資料作成
- 法令・規格改定の要約

ナレッジマネジメントに基づくAI活用ソリューション SolutionDesk



- 生成AIを搭載したナレッジマネジメント基盤
- 部門ごとに独自のナレッジベースを構築
- チケット管理による業務依頼・進捗管理
- 業務に組み込める実務直結AIアプリ
- 共通ナレッジベースを参照しAIが業務支援、自動化
- 音声応対を起点にナレッジ化、後続業務自動化
- CRMやSFA、設備管理など既存システムと柔軟に連携

「AIを導入する」から「AIとともに進化する」へ

■柔軟なAI活用方式（DAG /ドリルダウンRAG / ARG）

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(特定参照): 指定したナレッジのみを参照。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対応。

ドリルダウンRAG (絞り込み): 製品名や年式で絞り込んだ上でナレッジを参照。通常のRAGの課題である「似て非なる情報」の混入を防ぐ。

ARG (全件参照): 関連するすべてのナレッジを参照。網羅的な集計・比較・分析を自動化。

■現場の「状況判断」と「確実な処理」を両立するAIエージェント

特性の異なる2つの実行方式により、柔軟なAI処理から安定した定型処理まで対応します。

AIオート(判断型): メール受信、時間指定などをきっかけに、AIが業務処理を自動実行。
SDオート(プログラム型): 開発したコードを正確に反復実行し、安定性が求められる定型業務に対応。

■音声応対を起点に、ナレッジ活用から後続業務までを一体化

人と人、人とAIの音声対話をテキスト化し、チケットと紐づけて保存。通話終了をきっかけに、要約、報告書作成、新規チケット発行、ナレッジ化、外部システム連携などの後続処理を自動実行します。音声応対を単体機能で終わらせず、業務全体の流れに組み込み、効率化と品質向上を支援します。

■着実に成果へ導く「業務実装モデル」と「伴走支援」

AI活用が組織に定着し、成果を生み続ける仕組みを提供します。

業務実装モデル: AIと社内ナレッジを連動させた「ナレッジ×AI 業務実装モデル」を提供。業務の中でAIを組み込む場所や参照情報をあらかじめ設計し、一部業務から段階的に拡張できます。

伴走支援体制: 導入後の形骸化や属人化を防ぎ、現場の声を反映した改善を継続。社内に専門人材を確保せず、既存体制のままAI活用レベルを引き上げます。

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。

Accela Technology CORPORATION

アクセラテクノロジ株式会社
〒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　https://info.solutiondesk.jp/