SolutionDesk
ボイスエージェント

ボイスボットで終わらない
必要な情報を届け、現場で得た知識を蓄積する
音声型AIエージェント

ナレッジ参照　案件管理　チケット化　後続業務連携

こんな課題はありませんか

1 新人オペレーターの戦力化に時間がかかる



新人教育や応対訓練が十分に行えず、オペレーターの習熟に時間がかかり、応対品質にもばらつきが生じている

2 専門的な質問に即答できない



専門知識が必要な問い合わせにすぐ答えられず、確認や折り返しが増え、解決までに時間がかかっている

3 迷惑電話・カスハラへの冷静な対応が難しい



迷惑電話やカスハラへの対応に負担を感じ、冷静な判断や適切な対応が難しい

4 定型問い合わせが電話応対を圧迫



FAQやマニュアルで確認できる定型的な問い合わせに時間を取られ、電話がつながりにくく、応対品質も低下している

5 作業中の確認や報告に手間がかかる



作業中は手を止めないと情報を確認できず、作業後の報告書作成にも時間がかかり、業務効率が上がらない

6 熟練者のノウハウが残らない



熟練者の判断理由や作業のコツを十分に聞き出せず、組織での共有や技術・ノウハウの継承が進まない

アクセラテクノロジ株式会社
©Accela Technology Corp.

SolutionDesk

ボイスエージェントが活躍する業務シーン

ボイスエージェントは、お客様への自動応答から、担当者の応対支援、教育・訓練、現場作業まで、幅広い業務で活用できます。

1 お客様対応の教育・訓練

担当者 ⇄ お客様役のAI



AIがお客様役となり、担当者と音声でロールプレイ。問い合わせ対応や商品案内など、新人教育から新商品・イベントに向けた応対訓練まで幅広く活用できます。

練習機会の拡充で教育負担軽減、早期戦力化を支援

2 専門的な応対の支援

通話 → AI → 画面に回答候補



AIが通話内容を聞き取り、ナレッジに基づく回答候補をPC画面に表示。テクニカルサポートや社内ヘルプデスクなどで、担当者の知識や経験を補い、迅速な回答を支援します。

折り返し対応を削減し、問題解決を迅速化

3 迷惑電話・カスハラ対応

通話 → AI → 対応文言・手順



カスハラが疑われる場面などで、社内方針に沿った対応文言や手順を画面に提示。通話を録音・文字起こしし、対応後の確認やトラブル発生時の証拠としても活用できます。

担当者の心理的負担を軽減し、冷静な対応を支援

4 電話問い合わせの自動対応

お客様 ⇄ 音声で応答するAI

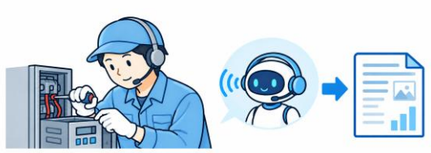


Webサイトや製品マニュアルなどの情報を基に、AIがお客様からの電話に自動応答。よくある質問や定型的な問い合わせに対応し、電話が集中する時間帯の受付負荷を軽減します。

お客様の待ち時間とオペレーターの負荷を軽減

5 現場作業の支援・記録

現場の音声 ⇄ AI → 記録・報告書



ヘッドセットを通じて、必要な情報や作業手順を音声で確認。作業内容や気づきをその場でAIに伝えることで、作業記録や報告書を自動作成します。

作業を止めずに情報を確認、報告の負担も軽減

6 熟練者のノウハウ収集

熟練者 ⇄ 聞き手 ←AIの質問提案



AIが熟練者へのインタビュー内容を聞き取り、判断理由や作業のコツを深掘りする質問を提案。会話内容を整理し、組織で共有・活用できるナレッジにまとめます。

熟練者の暗黙知を引き出し、ノウハウ継承を支援

声でナレッジを活用し、会話からナレッジを育てる

必要な知識を探して確認したり、経験やコツを文章にまとめることは、現場の負担になりがちです。
SolutionDesk ボイスエージェントは、まず既存の業務マニュアルやFAQを活用して運用を開始します。その後、音声での問い合わせや対話を通じて、ナレッジの不足や改善点を把握し、必要な情報を追加・更新。こうしたナレッジの活用と改善を日々の業務に組み込むことで、現場で使える知識を継続的に育てていきます。

ナレッジの静脈

現場の知識を集めて育てる

お客様からの問い合わせ、回答に迷った内容、作業中の気づき、熟練者の判断理由などを、音声から記録・整理します。収集した情報を確認し、FAQや作業手順に反映することで、次の業務に活かせるナレッジを蓄積します。

ナレッジの動脈

知識を現場へ届ける

FAQやマニュアル、作業手順、熟練者のノウハウをAIが参照し、回答候補や音声案内として提供します。担当者が必要なときに必要な情報を確認できるようにし、応対品質や作業の正確性向上を支援します。

業務の現場



お客様対応　現場作業　教育・技術伝承

会話・気づきの記録→整理・確認→ナレッジ更新



回答候補・音声案内・作業手順の確認



FAQ　マニュアル　手順　ノウハウ

組織のナレッジ

対話で引き出し、日々の業務で改善する

「なぜその判断をしたのか」「どこに注意したのか」を対話で掘り下げ、文書には残りにくい経験やコツを引き出します。こうして得られた知識を蓄積・共有し、日々の業務に活かすことで、業務の質を高めながらナレッジも改善していきます。

アクセラテクノロジは、長年培ってきたナレッジマネジメントの知見を活かし、
ナレッジの活用と改善が継続的に回る組織づくりを支援します。

©Accela Technology Corp.

SolutionDesk

音声対応から後続業務まで、業務全体を改善

対応中の支援から、対応後の処理、定期的な振り返りまでを一つの流れに。
ナレッジ×AIで、現場業務の効率化と継続的な改善を支援します。

1 業務支援

サポート業務の音声支援

AIがナレッジを参照し、音声での質問への回答や電話の自動応答、画面への回答候補の提示を行います。担当者の知識や経験を補い、応対・作業品質の向上と負担軽減を支援します。

2 記録・処理

後工程の自動化と支援

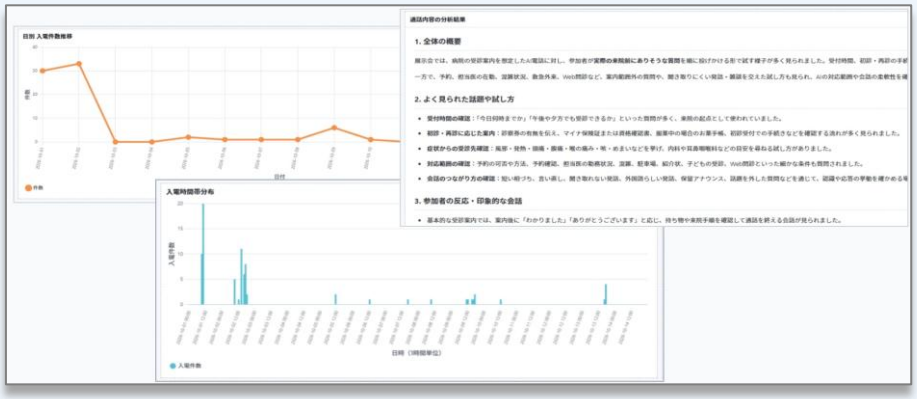
通話や作業中の音声をAIが整理し、報告書の作成やチケットへの記録を自動化。保守部品の発注やサービス員の派遣など、後続業務もシステム連携や必要な確認を組み合わせて支援します。

3 分析・改善

業務ログの分析と継続的な改善

対応件数などの定量データと会話の文字起こしから得られる情報を週次・月次で集計・分析。レポートやダッシュボードで問い合わせ傾向や回答に迷った内容を把握し、FAQや手順の改善に活かします。

ボイスエージェントの運用記録から自動生成するレポート例



運用記録を分析し、次の改善につなげる

- 回答に迷った質問を抽出
- 不足しているFAQを特定
- 運用改善の優先順位を検討

AIの電話応対を体験してみませんか？

Wi-Fi接続サポート窓口に問い合わせる想定で…
「Wi-Fiがつながらない」と話しかけてみてください。

ボイスエージェント
体験デモ ※

0800-222-0918

通話料無料

ボイスエージェントの詳細や活用シーンを詳しく知りたい

セミナー申込み ＞

自組織・自部門での活用について相談したい

お問い合わせ ＞

※架空の「Wi-Fi接続サポート窓口」を設定した体験デモです。実際の機器の診断や設定変更、修理の受付は行いません。実際の氏名や契約情報などの個人情報は伝えず、架空の設定でお試しください。
通話料は無料です。本デモへの発信時に、発信元の電話番号が当社に通知・記録されます。この電話番号を営業連絡に利用することはありません。展示会や資料請求、その他の機会に別途取得した連絡先には、取得時にご案内した利用目的に基づき、製品・サービスのご案内等でご連絡する場合があります。　個人情報の取扱いの詳細は、当社プライバシーポリシーをご確認ください。https://www.accelatech.com/privacy

アクセラテクノロジ株式会社
©Accela Technology Corp.

SolutionDesk