コールセンター・カスタマーサポート向け

応対品質向上と業務負担の軽減をAIで両立



SolutionDeskは問い合わせ対応や新人教育、
顧客の声の活用など、カスタマーサポートの
さまざまな業務を自社ナレッジと生成AIで支えます。

こんな課題はありませんか



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



新人の独り立ちに時間がかかり、SVやベテランへの質問が集中している



FAQやマニュアルは用意しているが、現場で十分に活用されていない



担当者によって回答内容や応対品質に差がある



通話の後処理（記録、受発注処理、修理派遣依頼等）に時間がかかる



お客様の声を商品やサービスの改善に生かし切れていない

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

SolutionDesk

SolutionDeskで実現できること

AI応対支援

FAQやマニュアル、過去の対応事例をもとにAIが回答候補と根拠を提示。オペレーターの迅速で正確な対応を支援します。

一次対応

AI音声やチャットボットが定型的な問い合わせに自動対応。複雑な相談はオペレーターに引き継ぎます。

新人の即戦力化

AIによる模擬応対トレーニングと実業務中の応対支援で、新人の早期戦力化を支援します。

VOC活用

電話やメール、チャットで寄せられたお客様の声を分析し、商品・サービスの改善につなげます。

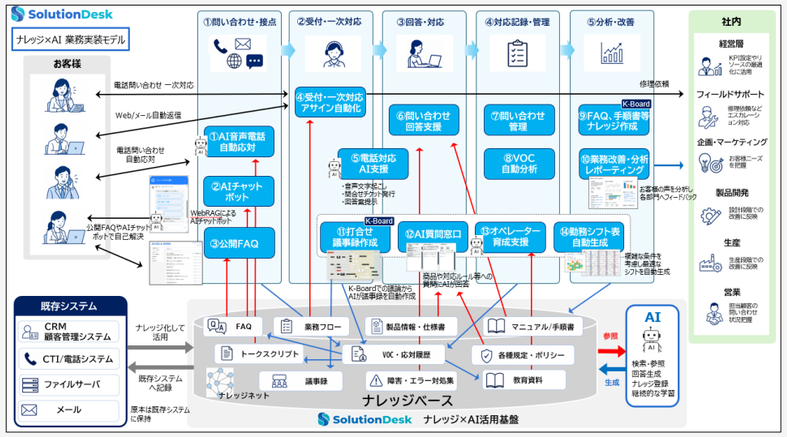
SolutionDeskは、単に問い合わせ対応をAIで自動化するだけではありません。現場での活用を通じてナレッジを蓄積・改善し、AIによる業務効率化と応対品質の向上を継続的に実現できる仕組みづくりを支援します。

AIと人の役割分担を最適化

定型的な問い合わせ対応や情報検索をAIで支援し、オペレーターが判断や提案を必要とする顧客対応に集中できる環境をつくります。

ベテラン頼みの新人教育から脱却

ベテランの対応ノウハウをAIによる応対トレーニングや実務支援に活用し、新人の早期戦力化と応対品質の均一化を図ります。



お客様の声を商品・サービスの改善へ

問い合わせ内容やお客様の要望・不満を分析し、商品・サービスの改善や応対業務の見直しに生かします。

既存システムを生かして段階的に導入

CRMやCTIなどの既存システムを活用しながら、効果を確認しやすい業務から導入を進め、活用範囲を広げます。

この図は、単に個別のAI機能を組み合わせることを示したものではありません。顧客からの問い合わせを起点に、回答、記録、分析、ナレッジの更新をつなぎ、継続的に応対品質と顧客理解を高めていく運営モデルです。

伴走支援サービスで取り組む業務革新のアプローチ

カスタマーサポート業務で生成AIを活用する際、回答の迅速化や業務の効率化だけで終わらせないことが重要です。本当に差がつくのは、自社固有の対応方針や判断基準、ベテランのノウハウを、AIも人も信頼して使えるナレッジとして整備し、継続的に改善・活用できるかどうかです。アクセラテクノロジは、こうしたナレッジの整備から現場での活用、継続的な改善まで伴走支援します。

生成AIの業務活用に重要なナレッジマネジメント

マニュアルや報告書は重要な形式知ですが、そのままAIに読み込ませるだけでは十分ではありません。
内容の矛盾や曖昧さ、古い情報を見直し、適用条件や判断根拠を補うことで初めてAIが業務で信頼して使える組織固有のナレッジになります。

カスタマーサポートにおけるナレッジ

商品・サービス情報 / FAQ / 応対マニュアル / エスカレーション基準 / トークスクリプト / 過去の応対事例 など

ナレッジの静脈

お客様からの新しい質問や苦情・要望、オペレーターが回答できなかった問い合わせや判断に迷った事例、公開FAQやAIチャットボットに寄せられた質問などを、日々の業務から収集する流れが「ナレッジの静脈」です。こうした情報をもとに、ベテランや専門家の判断を反映してFAQや応対ナレッジを更新します。



ナレッジの動脈

確認済みの回答とその根拠、対応手順、判断基準、AIからオペレーターへ対応を引き継ぐ条件などを、応対支援、AIチャットボット、音声応対、新人教育の場へ届けます。形式知化されたナレッジを誰もが簡単に参照し、業務の現場で活用する――このナレッジの動脈を支える仕組みとして、生成AIを活用します。

静脈と動脈を回す

現場で生まれた疑問やお客様の声をもとにナレッジを更新し、その成果を再び業務に生かすことで、応対品質の向上や商品・サービスの改善につなげます。
この循環は、導入時にナレッジを整備するだけでは生まれません。日々の業務で見つかったナレッジの不足や改善点を把握し、ベテランや専門家の判断を踏まえて更新し続ける仕組みを整えることで、初めて現場に定着します。

©Accela Technology Corp.

SolutionDesk

カスタマーサポートにおける SolutionDesk活用事例

01: ニチバン株式会社　お客様相談室
(医療用品から一般消費者向け製品まで1万点超、相談室11名体制)

AIがWebサイトの製品情報をもとに問い合わせに回答、お客様の自己解決を支援

Webサイトに掲載された製品情報やPDFの添付文書・技術資料をもとに、AIチャットボットが医療従事者や一般消費者からの問い合わせに回答。製品カテゴリを絞り込んで質問する仕組みにより、類似製品の取り違えを防止。

効果

夜間や休日でもサイトを訪れたお客様が自己解決できる環境を実現。FAQ更新の負担が軽減されたほか、問い合わせ内容の分析を通じて不足情報を把握し、継続的な改善につなげる仕組みを構築。

02: 建築資材の専門商社 受注業務部門
（従業員約500名、取扱商品1万種類以上）

在庫・価格・納期の確認を効率化し、受注・問い合わせ対応の迅速化を支援

電話・メールによる受注や問い合わせ対応に必要な商品情報、在庫、価格、納期などを一元管理。事業部門ごとに異なる価格表や運賃計算ルール、ベテランの判断基準や例外対応も整理し、必要な情報をすぐに確認できる環境を構築。

効果

情報検索の手間を減らし、経験の浅い担当者でも迅速な回答が可能に。ベテランへの依存を軽減し、回答品質の均一化と生産性向上を支援。不足する情報も随時補い、ナレッジを継続的に改善。

03: 独立系IT企業 BPO・運用サポート部門
（従業員約1,200名、金融・流通等の顧客にサービス提供）

受託コールセンター・運用ヘルプデスクで、ナレッジを活用した一次解決を支援

委託元ごとに異なる業務マニュアル、応対ルール、過去の対応事例をSolutionDeskに一元化。オペレーターが問い合わせ内容に応じた対応手順や回答の根拠を、その場で確認できる環境を構築。

効果

経験の浅いオペレーターでも、SVやベテランに頼らずに一次解決が可能に。エスカレーション削減、応対品質の均一化に加え、担当者の入れ替わりに左右されにくいセンター運営を実現。

04: 複数センターで提案中

AI音声が電話での問い合わせに自動応対し、オペレーターの受電負荷を軽減

体験デモ公開中！

商品・サービス情報やFAQ、対応ルールなどをもとに、AIがお客様からの電話問い合わせに音声で自動対応。

Wi-Fi接続サポート窓口を想定したデモです。「Wi-Fiがつながらない」と話しかけてみてください。AIとの自然な音声対話を体験できます。

AI音声対応体験デモ※：0800-222-0918

カスタマーサポートでの活用事例を詳しく知りたい

セミナー申込み ＞

自社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