



データシート・サポート・AUTO-RESPONSES

定型の質問が、朝まで溜まっていますか？ エージェントが、ナレッジをもとにすぐ答えます。

Auto-Responses は、Conversation Agent が Web チャットと電話で行う自動の回答です。割り当てたナレッジベースから答えます。未解決の依頼はチームのためにチケットになり、Ticket Copilot がそれへの返信の下書きを作ります。

一目でわかる

Web チャットと電話に一人のエージェント。ナレッジベースから回答し、履歴付きのチケットとして引き継ぎ、すべての会話はチャットログと通話ログに残ります。

01・概要

同じ質問、十回目。 今はエージェントが答えます。

パスワードはどうやって再設定しますか？ 保証期間はどれくらいですか？ こうした質問は、夜であってもチャットや電話で届きます。Conversation Agent は、お客様の言語で、ナレッジベースから回答します。未解決の依頼は、チケットとしてチームに届きます。

チャンネル

お使いのドメインの Web チャットと電話。同じエージェントが対応

情報源

ナレッジ

タブでエージェントに割り当てたナレッジベース

引き継ぎ

「依頼を送信」または SMS リンクから、会話履歴付きのチケット

記録

チャットログと通話ログに、すべての会話を履歴、時刻、要約とともに



ナレッジからの回答

公開エージェント の役割により、エージェントはその動作、指示、選択されたナレッジベースを使います。Workspaceの書類はロックされたままです。

一つのエージェント、二つのチャンネル

Web チャットと電話は、同じ指示と同じモデルを共有します。挨拶、言語、音声は、エージェントごとに設定します。

許可する言語

エージェントごとに許可する言語を選びます。電話では、言語ごとの音声も選べます。チャットでは、エージェントはページの言語で答えます。

チームへの引き継ぎ

チャットでは、訪問者が「依頼を送信」とメールアドレスでチケットを送ります。電話では、SMS リンクがフォームへ導くか、折り返し依頼が登録されます。

電話での回答の確認

エージェントが話す前に、二度目の確認で、回答が見つけた記事に裏付けられているかを確認、必要なら言い換えさせます。

Web チャットの保護

許可するドメイン、プライバシー通知へのリンク、許可する国、そして一時間あたりの新規会話数の上限。上限を超えると、ウィジェットはメールフォームを表示します。

02・仕組み

ナレッジを割り当て、チャットを埋め込む。 そこからエージェントが答えます。

Conversation AI › 会話エージェント でエージェントを一度設定します。その後は、誰かが質問するたびに、Web チャットと電話で答えます。夜や週末でも同じです。

1 エージェントを作成

Conversation AI › 会話エージェント で、エージェントを作成し、公開エージェント の役割を選び、挨拶と指示を書きます。

2 ナレッジを割り当てる

ナレッジ タブで、エージェントが回答に使ってよい、Knowledge Base AI のナレッジベースを選びます。

3 テストして埋め込む

Conversation AI › テストエージェント で、エージェントを試します。ウェブサイトチャット タブでドメインを入力し、埋め込みスニペット をウェブサイト配置します。

4 会話を確認

Conversation AI › チャットログ と Conversation AI › 通話履歴 で、すべての会話を履歴、時刻、要約とともに確認できます。チャットは、それが導いたチケットとともに表示されます。

技術データ

機能	詳細
チャンネル	埋め込みスニペットによる Web チャット、エージェントの公開電話番号による電話
ナレッジの情報源	Knowledge Base AI から選んだナレッジベース（記事、FAQ、Web サイトの情報源を含む）
Web チャット	HTTPS のドメイン（*.example.com のようなワイルドカードを含む）。プライバシー URL、サイトキー、埋め込みスニペット
保護	許可する国、ネットワークアクセス、一時間あたりの新規会話数、繰り返し呼び出しの制限
引き継ぎ	チャット: メールアドレスと履歴付きのチケット。電話: 48 時間有効な SMS リンク、または折り返し依頼
ログ	チャットログと通話ログ。履歴、時刻、ステータス、要約付き
プランと課金	Conversation AI は Professional プランから。利用量に応じて課金

03・実際の活用

ソフトウェア、小売、サービス。 聞かれたときに、いつでも答えます。

チャットでのパスワードの質問

ソフトウェアベンダーが、サインインとパスワードに関する記事を追加します。チャットはすぐに質問に答え、さらに助けが必要な人は「依頼を送信」からチケットを送ります。

電話での配送時間

小売店が配送時間に関する FAQ を割り当てると、エージェントはそれに答えます。発信者は電話で答えを得られ、苦情は SMS リンク経由でチケットとしてチームに届きます。

週末の質問

土曜日には、エージェントがナレッジベースからチャットの質問に答えます。月曜日には、チームがチャットログで何が尋ねられたかと、チケット一覧の未解決のチケットを確認できます。

よくある質問

エージェントはいつ自動で回答しますか？

Web チャットと電話では、割り当てられたナレッジベースから自動で回答します。Ticket Copilot はチケットの返信の下書きを作り、チームが送信します。

何に回答したかを確認できますか？

はい。チャットログと通話ログには、すべての会話が履歴、時刻、ステータス、要約とともに表示されます。適切な回答がなかった通話の質問は、Conversation AI が「ナレッジのギャップ」に集めます。

ナレッジにない質問はどうなりますか？

そのときはチームが引き継ぎます。チャットでは、訪問者が「依頼を送信」でチケットを送ります。電話では、発信者に SMS リンクが届きます。チケットには履歴が含まれます。

公開前にエージェントを試せますか？

はい。Conversation AI › テストエージェント で、テキスト、電話のルール、Web チャットを試してから、埋め込みスニペット をウェブサイトに配置できます。

はじめに

エージェントに、最初の質問に答えさせましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、**Conversation AI › 会話エージェント** でエージェントを作成して、**ナレッジ** タブでナレッジベースを割り当ててください。

paperoffice.ai/ja/ai-tomattiku-ri-supnsusu-ejianto-to-supns-shisutemu



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-tomattiku-ri-supnsusu-ejianto-to-supns-shisutemu

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase