



データシート・サポート・CONVERSATION AGENT・電話

営業時間外に電話が鳴っても、誰も出られませんか？ 今後は、エージェントが電話に出ます。

Conversation Agent は、お客様ご自身の電話番号での通話に応答し、ナレッジベースから回答し、本人確認の後に注文状況をお伝えします。チームで対応すべき内容は、SMS リンクからチケットになります。営業時間外に電話を受ける医院、販売店、サービス事業者向けです。

一目でわかること

ご自身の電話番号、ナレッジベースからの回答、本人確認後の注文状況、SMS リンクによるチケットとしての未解決の依頼。すべての通話は、文字起こしとともに通話ログに記録されます。

01・概要

夜間は、電話に誰も出られません。 今はエージェントが応答します。

営業時間の後、患者様が道順を尋ね、お客様が注文について問い合わせても、誰も電話に出られません。Conversation Agent は、お客様ご自身の電話番号で通話に応答し、ナレッジベースから回答します。チームで対応すべき内容は、SMS リンクからチケットになります。

チャンネル

電話。PaperOffice がエージェント用に割り当てる、お客様ご自身の電話番号経由

ナレッジ

Knowledge Base AI のナレッジベース、本人確認後に業務データ

引き継ぎ

SMS リンクからフォームに入力するチケット、または発信者の番号への折り返しチケット

記録

すべての通話を、文字起こし、要約、感情分析とともに通話ログに保存



ご自身の電話番号

電話 タブで 電話番号をリクエスト をクリックすると、PaperOffice がプールから番号を割り当てます。会社の番号からこの番号へ通話を転送します。

ナレッジからの回答

公開エージェント ロールを選ぶと、エージェントは設定したナレッジベース（Web サイトの情報源を含む）から回答します。Workspace のドキュメントはロックされたままです。

言語と音声

開始言語は固定するか、ダイヤルされた番号や発信者の国番号に合わせることができます。ご希望により、エージェントは許可された言語とその音声に切り替わります。

SMS リンクで依頼

発信者がお客様のチームへの連絡を必要とする場合、フォームへのリンクを含む SMS を受け取ります。メールアドレスを入力すると、チケットになります。代わりに折り返しのチケットを作成することもできます。

注文状況と見積もり

注文番号または請求書番号と郵便番号の入力後、エージェントは業務データから状況をお伝えます。許可されている場合は、見積もりを PDF で送付します。

AI の告知と録音

ご挨拶の後、AI アシスタントが話していること、通話が録音される場合があることをアナウンスで伝えます。異議が出た場合は、音声の録音を停止します。

02・仕組み

設定し、番号を申請し、 通話を受けます。

Conversation AI > 会話エージェント で一度だけエージェントを設定します。役割、ナレッジ、挨拶、電話番号です。それ以降は、夜間や週末も含め、この番号への着信に対応します。

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 ロールを選択して、挨拶と指示を入力します。

2

ナレッジと依頼を設定

ナレッジ タブでナレッジベースを選びます。依頼 タブで、エージェントがチーム向けの依頼をどのように受け付けるかを決めます。

3

番号を申請

電話 タブで 電話番号をリクエスト をクリックします。PaperOffice が番号を割り当てるので、会社の番号をその番号へ転送します。

4

通話を確認

Conversation AI > 通話履歴 で、すべての通話が文字起こしと分析とともに表示されます。Conversation AI > ナレッジの不足 は未解決の質問を、新しい記事の候補として集めます。

技術データ

機能	詳細
電話番号	ご希望によりお客様ご自身の番号を PaperOffice が割り当て。会社の番号から転送
ナレッジの情報源	記事、FAQ、Web サイトの情報源を含むナレッジベース。Workspace のドキュメントはロックされたまま
言語	開始言語は固定、ダイヤルされた番号または国番号による。許可された言語への切り替え
引き継ぎ	フォームへの SMS リンク（48 時間有効）、認識された番号への折り返しチケット
業務データ	注文番号または請求書番号と郵便番号の入力後に注文状況。SMS コードは任意。本人確認は 15 分間有効
ログ	文字起こし、音声、要約、感情分析を含む通話ログ。保存期間は 30、90 または 180 日
プランと課金	Professional プランから Conversation AI。利用量に基づく課金

03・実際の活用

医院、店舗、職人の仕事。 お客様からの電話に、いつでも対応。

夜間の歯科医院

夜間、患者様から診療時間や道順についての質問があります。エージェントは医院のナレッジベースから回答します。予約の変更を希望する方には SMS リンクが届き、それがチケットになります。

注文の問い合わせがある販売店

「注文した商品はどこにありますか？」注文番号と郵便番号の入力後、エージェントは接続されたショップのデータから状況をお伝えします。苦情は SMS リンクからチケットとしてチームが届きます。

価格表のある職人の事業

発信者がメンテナンス訪問の料金を尋ねます。エージェントは価格表から料金を伝え、ご希望があれば通話の日時を記載した見積もりを PDF でメール送信します。

よくある質問

お客様はどのようにエージェントに連絡しますか？

お客様ご自身の電話番号を使います。電話 タブで 電話番号をリクエスト をクリックすると、PaperOffice が番号を割り当てます。既存の会社番号はそのまま、通話をこの番号へ転送します。

発信者は AI と話していることを知っていますか？

はい。ご挨拶の後、AI アシスタントが話していること、通話が録音される場合があることをアナウンスで伝えます。ご挨拶にその両方が既に含まれている場合、アナウンスは省略されます。異議が出た場合は、音声の録音を停止します。

エージェントはどの言語で話しますか？

お客様が設定した開始言語です。固定、ダイヤルされた番号、または発信者の国番号に基づきます。発信者が許可された別の言語を求めると、エージェントは音声を含めて切り替わります。

未解決の依頼はどのようにチームに届きますか？

発信者は、フォームへのリンクを含む SMS を受け取り、そこにメールアドレスを入力します。これは会話の履歴付きのチケットになります。代わりに、エージェントが発信者の番号に対する折り返しチケットを作成することもできます。

はじめに

エージェントに最初の通話を受けさせましょう。

PaperOffice の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、電話 タブで 電話番号をリクエスト をクリックします。

paperoffice.ai/ja/ai-conversation-agent-phone-answer-calls



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-conversation-agent-phone-answer-calls

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase