



データシート・サポート・CONVERSATION AGENT・WEB チャット

ウェブサイトへの質問は、明日まで待たされていませんか？ 訪問者がまだいるうちに、エージェントが回答します。

Conversation Agent は、ウェブサイトのチャットで届いた質問に、ナレッジベースから、お客様のページの言語で回答します。訪問者がチームへの連絡を必要とする場合は、メールアドレスとともに依頼を送信でき、それがチケットになります。ショップ、ソフトウェアベンダー、サービス事業者向けです。

一目でわかること

ご利用のすべてのドメインで使える埋め込みコードが一つ、ナレッジベースからの回答、本人確認後の注文状況、メールアドレス付きのチケットとしての未解決の質問。すべてのチャットは、チャットログに残ります。

01・概要

お客様は夜遅くにも質問します。 エージェントがすぐに回答します。

配送にはどのくらいかかりますか？ 交換部品は合いますか？ このような質問は夜に届きますが、店舗では誰も返信できず、訪問者は去ってしまいます。Conversation Agent は、チャットでナレッジベースから回答します。訪問者がチームへの連絡を必要とする場合、依頼はチケットになります。

セットアップ

ウェブサイトに埋め込みコード。許可したドメインで有効

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

「リクエストを送信」からメールアドレスを入力、チャット履歴付きのチケット、メールでの確認

記録

すべてのチャットを、ページ、所在地、履歴、チケットとともにチャットログに保存



埋め込みコードでセットアップ

ウェブサイトチャット タブで、許可されたドメイン にドメインを入力し、埋め込みスニペット をウェブサイトにコピーします。ウィジェットは、まさにこれらのドメインだけに表示されます。

ナレッジからの回答

公開エージェント ロールを選ぶと、エージェントはナレッジ タブのナレッジベースから回答し、Web アドレスを持つ記事へのリンクを示します。Workspace のドキュメントはロックされたままです。

お客様のページの言語

チャットは、ページの言語が許可された言語であればその言語で、そうでなければエージェントの言語で回答します。言語ごとに挨拶が用意されています。

メールアドレスによる依頼

「リクエストを送信」を選ぶと、訪問者はメールアドレスを入力します。チケットにはチャット履歴が含まれ、確認はリンク付きのメールで届きます。

本人確認後の注文状況

注文番号または請求書番号と郵便番号を入力すると、エージェントは接続された業務データから状況をお伝えします。

悪用への対策

時間あたりの新規会話数の上限、許可する国、VPN・プロキシ・データセンター・Tor のブロック。ブロックされた訪問者は、メールアドレスを残します。

02・仕組み

エージェントを作成し、コードを追加し、質問に回答します。

Conversation AI › 会話エージェント でエージェントを一度設定し、埋め込みスニペット をウェブサイト追加します。それ以降は、誰かが質問すればチャットで回答し、夜間や週末も対応します。

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、指示を入力します。ナレッジ タブでナレッジベースを選びます。

2 ドメインを入力

ウェブサイトチャット タブで、許可されたドメイン にドメインを HTTPS で入力し、https://*.example.com のようなワイルドカードも含めて、保存します。

3 テストして埋め込み

Conversation AI › テストエージェント で、エージェントを試します。その後、埋め込みスニペット をコピーして、ウェブサイト貼り付けます。

4 チャットを確認

Conversation AI › チャットログ で、すべてのチャットがページ、所在地、履歴とともに表示されます。チケットになった場合は、その番号が表示されます。

技術データ

機能	詳細
セットアップ	サイトキー入りの埋め込みコード。保存後に利用可能。サイトキーは再発行できます
ドメイン	HTTPS のオリジン、一行に一つ。https://*.example.com のようなワイルドカードを含みます
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	許可された言語の範囲内でページの言語。言語ごとの挨拶
保護	時間あたりの新規会話数、許可する国（EU、EEA、ISO コード）、VPN・プロキシ・データセンター・Tor のブロック
引き継ぎ	メールアドレスとチャット履歴付きのチケット、リンク付きの確認。使い捨てのアドレスは拒否されます
ログ、プラン、課金	チャットログは 30、90 または 180 日保存。Professional プランから Conversation AI。利用量に基づく課金

03・実際の活用

店舗、ショップ、ソフトウェア。 お客様が質問する間に回答。

夜の自転車店

訪問者が、ホイールがご自身の自転車に合うかどうか、配送にどのくらいかかるかを尋ねます。エージェントは記事から回答します。修理が必要な場合、訪問者は「リクエストを送信」からチケットを送ります。

注文の問い合わせがあるオンラインショップ

「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。さらに詳しい対応が必要な方は、メールアドレスを残します。

ソフトウェアベンダーのヘルプページ

ヘルプページで、エージェントはサインインや設定に関する質問に回答し、該当する記事へのリンクを示します。朝には、チームがチャットログで、お客様が何を質問したかを確認できます。

よくある質問

チャットはどのようにウェブサイトに表示されますか？

ウェブサイトチャット タブの 埋め込みスニペット を使います。保存後に表示され、許可したドメインで動作します。サイトキーを再発行した場合は、ウェブサイトのコードも差し替えてください。

訪問者はAIとチャットしていることを知っていますか？

はい。チャットウィンドウの名前の下に「AIアシスタント」と表示され、入力欄の下に注記で、不明な点があれば依頼を送信するよう案内されます。

エージェントはどのような情報にアクセスしますか？

割り当てたナレッジベースと、本人確認後の注文状況のために接続された業務データです。Workspace のドキュメントは、ウェブサイトの訪問者に対してロックされたままです。

混雑している場合はどうなりますか？

時間あたりの新規会話数の上限に達すると、ウィジェットに「現在非常に混雑しています。」と表示され、メールアドレスの入力を求めます。進行中の会話はそのまま続きます。

はじめに

エージェントに最初のチャットの質問に回答させましょう。

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、**ウェブサイトチャット** タブの **埋め込みスニペット** をウェブサイトのコピーします。

paperoffice.ai/ja/ai-conversation-agent-web-chat-website-widget



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-conversation-agent-web-chat-website-widget

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase