



データシート・サポート・ナレッジのギャップ

発信者の質問に、Phone Agentが答えられていませんか？ これからは、未解決の質問がすべて一つの一覧に並びます。

ナレッジのギャップは、Conversation Agent が受けたすべての通話の後に、答えられなかった質問や不十分にしか答えられなかった質問を集めます。同一の質問は数えられ、ご確認の後、ナレッジベースの記事になります。

一目でわかる

同一の質問はまとめて数えられ、頻度順に並びます。種類、対策、利用可能な場合は回答案も表示されます。記事は、ご確認の後にのみ作成されます。

01・概要

質問は来たのに、答えがなかった。 今はそれが記事になります。

一週間に六人の発信者が交換部品について尋ねていますが、ナレッジベースには何も書かれていません。分析がなければ、次の苦情が来るまで誰も気づきません。ナレッジのギャップは、通話のたびにそうした質問をまとめて数え、改善すべき箇所を示します。

情報源

Conversation Agent の通話（文字起こし付き）。会話ごとに分析

出力

質問、頻度、種類、対策、利用可能な場合は回答案

対応

記事を作成、エージェントの指示を調整、またはアーカイブに書類を追加

利用方法

Conversation AI > ナレッジの不足
の下の Web アプリ



会話のたびに

文字起こし付きの会話が終わると、追加の分析が、どの質問に答えられなかったか、または不十分にしか答えられなかったかを確認します。

同一の質問をまとめる

同一の質問は統合して数えられ、各会話は一度だけ数えられます。頻度が高く、最新のものが先に表示されます。

推測ではなく、種類

知識が不足しています は、記事が不足していることを意味します。記事の精査 は、既存の記事が質問に合わなかったことを意味します。PaperOffice は技術的なケースを確認し、テストのやり取りは破棄されます。

適切な対策

各項目には対策が示されます。ナレッジ記事、エージェントの指示、またはアーカイブの書類です。記事を作成、指示へ、アーカイブへ移動する で、そこへ移動できます。

確認用の回答案

項目によっては、分析からの回答案が含まれます。会話から引き継がれるのは、質問そのものだけです。

承認の後に記事

タイトル、本文、ナレッジベースはご自身で確認します。記事はご自身のアカウントのナレッジベースに保存され、項目は承認 に切り替わります。

02・仕組み

通話が入り、分析し、改善する。 通話のたびに、ナレッジが育ちます。

一覧は、通話から自動的に埋まります。次に何をするかは、四つの手順で、ご自身が決めます。

1

一覧を開く

Conversation AI › ナレッジの不足 の下で、未完了の項目を確認します。上部には、未完了、知識が不足しています、記事の精査、承認、完了のカウンターがあります。

2

項目を読む

各項目は、質問、出現頻度、種類、対策、出典を示します。根拠と提案は、お使いの画面の言語で表示されます。

3

記事を作成

記事を作成 で、タイトル、本文、ナレッジベースを開きます。提案を確認し、補って、記事を保存します。

4

項目を閉じる

保存の後、項目は 承認 と表示されます。対応の必要がない質問には 却下 を使います。

技術データ

機能	詳細
情報源	文字起こし付きの Conversation Agent の通話。通話の終了時に追加の分析
種類	ナレッジが不足、記事の見直し。PaperOffice が技術的なケースを確認し、テストのやり取りは破棄されます
対策	ナレッジ記事、エージェントの指示、アーカイブの書類
並び順	頻度順、次に最新の出現順。各会話は一度だけ数えられます
フィルター	未完了、承認済み、完了、却下、すべて
安全対策	記事はご承認後に作成。ご自身のアカウントのナレッジベース。通話から取られるのは質問のみ
プラン	Conversation AI の一部で、Professional プランから。記事は Knowledge Base AI に

03・実際の活用

交換部品、保証、通話の流れ。 すべてのギャップを、その対策とともに。

ナレッジにない交換部品

複数の発信者が交換用ファンについて尋ねています。項目は

知識が不足しています として一番上に表示され、チームリーダーが**記事を作成** で記事を作成します。エージェントがこのナレッジベースを使っていれば、以後はそこから答えます。

一般的すぎる保証の記事

交換後の保証についての質問に、既存の記事が合いませんでした。

記事の精査 の種類は、新しい記事ではなく、よりの確な記事が役立つことを示しています。

知識ではなく、振る舞い

発信者は会話の流れ方に戸惑っています。対策はエージェントの指示であり、**指示へ** で、調整のための Conversation Agents が開きます。

よくある質問

どの会話が分析されますか？

文字起こし付きで会話が終わるたびに、Conversation Agent の通話が分析されます。テストのやり取りや、意図的に答えなかった質問は破棄され、技術的なケースは PaperOffice が扱います。

エージェントは自分で学習しますか？

エージェント自体はナレッジベースに何も書き込みません。記事は、ご自身が作成して保存したときに作られます。エージェントがこのナレッジベースを使っていれば、その後は記事から答えます。

すべてのギャップに、完成した回答が付いていますか？

項目によっては、分析からの回答案が付いています。通話中に述べられた内容は検証されていないため、保存の前に確認してください。

どのプランが必要ですか？

ナレッジのギャップは Conversation AI の一部で、Professional プランから含まれます。記事は、Professional に含まれる Knowledge Base AI で作成します。

はじめに

最初のコナレッジのギャップを埋めましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、**Conversation AI・ナレッジの不足** を開いてください。最も頻度の高い項目を選び、**記事を作成** をクリックします。

paperoffice.ai/ja/ai-knowledge-gaps-unanswered-customer-questions



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-knowledge-gaps-unanswered-customer-questions

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase