



データシート・サポート・TICKET COPILOT

どの返信も、一から書いていませんか？ 下書きはできています。最終判断はチームが行います。

Ticket Copilot は、Helpdesk AI のすべてのチケットの中で動作します。やり取りを要約し、タグを提案し、チケットの履歴とナレッジベースをもとに、お客様の言語で返信の下書きを作成します。より速く返信し、主導権を保ちたいサポートチームのために作られています。

一目でわかる

三～五文の要約、三～五件のタグの提案、返信欄にすぐ入る返信の下書きを用意します。送信は、チームがワンクリックで行えます。

01・概要

長いやり取り、空の返信欄。 今は下書きがすでにあります。

長いやり取りのあるチケット。お客様はフランス語で書いてきて、答えはナレッジベースの記事にあります。これまでは、すべてを読み、探し、書く必要がありました。Copilot があれば、お客様に伝えるべきことを一文で指示し、仕上がった下書きを確認するだけです。

入力

チケットの履歴、ナレッジベース、あなたの指示（ご自身の言葉で）

出力

要約、タグの提案、返信欄の下書き、または社内メモ

利用方法

Web アプリ。

Helpdesk AI > チケット概要

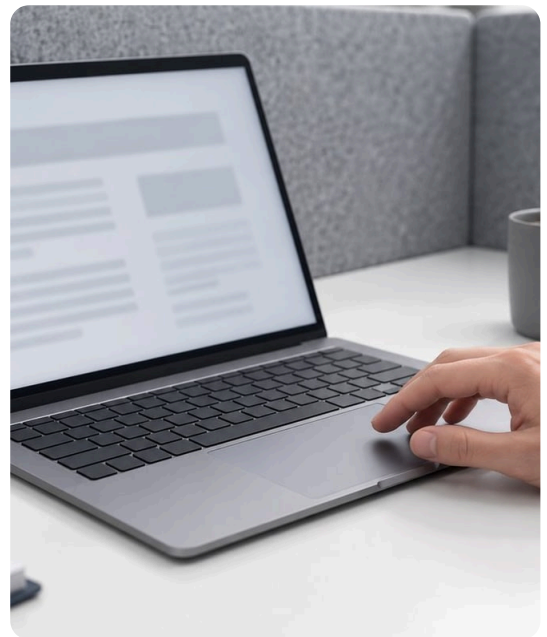
の各チケットで

PaperOffice Agent

のサイドパネルとして

言語

下書きはお客様の言語で、指示はご自身の言語で



ワンクリックの要約

チケットを要約する を選ぶと、Copilot はチケットを三〜五文で要約します。何についてか、何が起きたか、まだ未解決のことは何かを示します。

適切なタグ

タグを提案する は、既存のタグを補う三〜五件の適切なタグを返します。提案を一つクリックすると、チケットに保存されます。

指示に基づく返信の下書き

お客様に伝えたいことを書きます。Copilot はやり取りを読み、ナレッジベースを検索し、下書きを返信欄に入れます。

お客様の言語

下書きは、ドイツ語で指示した場合でも、お客様の言語で全文が書かれます。ほかの言語の記事の内容も翻訳されます。

個別の挨拶

下書きは、チケットに記載された名前で宛先を呼びます。名前がない場合は、返信の言語による中立的な挨拶を使います。

送信はチームが行う

送信は Copilot には許可されていません。チームが確認、編集して送信します。必要なら **社内メモとして保存** で下書きを残せます。

02・仕組み

チケットを開き、指示を出す。 下書きを確認して送信する。

Copilot は Web アプリで、やり取りと返信欄のすぐ横で動きます。クリックしたときにだけ動作し、チケットを開いただけでは起動しません。

1

チケットを開く

Helpdesk AI › チケット概要 でチケットを開きます。PaperOffice Agent のサイドパネルに チケットを要約する と タグを提案する のボタンが表示されます。

2

やり取りに追いつく

チケットを要約する で要約が表示されます。Copilot は、お客様がこれまでに書いた内容など、チケットに関する質問にも直接答えます。

3

指示を出す

下部に、お客様に伝えたいことを書きます。たとえば「請求書は本日再送すると伝えてください」などです。その後 担当者に送信 をクリックします。

4

確認して送信

下書きは返信欄にあります。チームが調整して送信します。お客様は通知メールを受け取り、ポータルで返信を読めます。

技術データ

機能	詳細
アプリでの場所	Helpdesk AI › チケット概要 の各チケットにある PaperOffice Agent のサイドパネル
機能	要約、タグの提案、返信の下書き、チケットに関する質問への回答
情報源	チケットの履歴と、Knowledge Base AI のアカウントのナレッジベース
出力	返信欄の下書き。必要に応じて社内メモとして。タグはチケットに保存
返信の言語	お客様の言語。チケット、メッセージ、カスタマーポータルから判断
送信	チームが返信欄から送信します。送信は Copilot には許可されていません
プランと課金	Helpdesk AI の一部で、Plus プランから含まれます。AI の利用は使用量に応じて課金

03・実際の活用

フォローアップ、苦情、請求書。 それぞれに完成した下書きを。

請求書が届いていない

お客様がカスタマーポータルから問い合わせます。チームが「請求書は本日再送します」と入力すると、Copilot がお客様の名前と記事からの説明を入れて返信を書きます。

Web チャットからの依頼

Conversation Agent は、未解決の質問をチャット履歴付きでチケットとして引き継ぎます。

チケットを要約する は、訪問者がすでに尋ねたことと、まだ未解決のことを数文で示します。

スペイン語で書くお客様

指示はドイツ語で出し、下書きはスペイン語で出てきます。送信の前に、チームは 社内メモとして保存で保存し、同僚が校正できるようにします。

よくある質問

Copilot はお客様に直接返信しますか？

Copilot が下書きを作成し、送信はチームが行います。下書きは返信欄に入るか、社内メモとして保存されます。送信のツールは Copilot には許可されていません。

Copilot はどのチケットで動作しますか？

Helpdesk AI のすべてのチケットです。カスタマーポータル、Web チャット、電話から Conversation Agent を通じて来たものを含みます。チャットと電話のチケットには、会話履歴が含まれます。

下書きはどこから得られますか？

チケットの履歴と、アカウントのナレッジベースからです。Workspaceの書類は対象外です。リンクはやり取りとナレッジベースからそのまま取られます。

料金はどのように請求されますか？

利用量に応じて、アカウントの残高から請求されます。チケットを開いただけでは Copilot のリクエストは発生しません。現在の料金は料金ページにあります。

はじめに

次の下書きは Copilot に書かせましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、**Helpdesk AI** > **チケット概要** のもとでチケットを開き、**PaperOffice Agent** のサイドパネルで最初の指示を入力してください。

paperoffice.ai/ja/ai-ticket-agent-chiketto-agent-sapoto-jidoka



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-ticket-agent-chiketto-agent-sapoto-jidoka

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase