



データシート・サポート・チケットシステム

付箋、チャット、電話で受けた依頼が 散らばっていませんか？ これからは、すべての案件が一つの 一覧に並びます。

Helpdesk AI のチケットシステムは、カスタマーポータル、Web チャット、電話からの依頼を、ステータス、優先度、担当者付きの一つのチケット一覧にまとめます。お客様は自分のポータルでチケットを追跡し、パスワードの代わりにリンクでサインインします。

一目でわかる

優先度は四段階。優先度ごとの SLA 期限は営業時間内で計算され、社内メモ、テンプレート、そしてロゴ、色、21 言語に対応したカスタマーポータルを備えます。

01・概要

メモ、チャット、折り返しの依頼。 今はすべてに番号が付きます。

一つの依頼は Web サイトから、二つ目は電話で、三つ目はモニターに貼られた付箋として届きます。誰が、いつまでに対応するのか。チケットシステムでは、すべての依頼に番号、ステータス、担当者が付きます。お客様はポータルで、案件がどこまで進んでいるかを確認できます。

受付

サインイン付きのカスタマーポータルまたはフォーム、Conversation Agent 経由の Web チャットと電話

処理

ステータス、四つの優先度、担当者、社内メモ、添付ファイル、テンプレート、一括操作

カスタマーポータル

リンクでのサインイン、ステータスと返信、フォローアップと新規チケット、21 言語

利用方法

Helpdesk AI > チケット概要
の下の Web アプリ。お客様は固定のポータルアドレスから

**送信元がわかる番号**

すべてのチケット番号には、プレフィックス、送信元、年、連番が含まれます。たとえばカスタマーポータルは PT、Web チャットは CH です。

ステータスと優先度

新規、対応中、保留、完了のステータスと、低から緊急までの四つの優先度。一件ずつ、または **ステータスを変更** で多数のチケットをまとめて変更できます。

チームへの割り当て

チケットはチームのメンバーに割り当てられ、未割り当てのものも一目で絞り込めます。新しいチケットは、割り当てられると自動的に対応中に切り替わります。

優先度ごとの SLA 期限

優先度ごとの応答時間と解決時間を、営業時間とタイムゾーンの中で計算します。一覧では、期限が近いものや超過したものに印が付きます。

社内メモとテンプレート

内部メモ はチーム内の調整に使われ、お客様には見えません。 **テンプレート** を使うと、用意された返信を返信欄に挿入できます。

自社のブランドのポータル

ロゴとして組織のイメージ、メインカラーとアクセントカラー、ポータル名、そしてお客様へのチケットメールに使う独自の返信先アドレスを設定できます。

02・仕組み

受付、処理、ポータル。 一件に、一つの履歴。

チームは Web アプリで、お客様はポータルで作業します。メッセージ、社内メモ、添付ファイルは、タイムスタンプとともにチケットに残ります。

1

ポータルと番号を設定

Helpdesk AI > 設定 で、 **カスタマーポータル** のセクションのポータル名と返信先アドレスを設定し、 **チケット番号** で 2〜8 文字のプレフィックスを設定します。

2

期限を設定

サービス時間とSLA で SLA 期限を有効にし、優先度ごとの応答時間と解決時間を入力して、タイムゾーン付きの営業時間を選びます。

3

チケットを処理

Helpdesk AI > **チケット概要** で、ステータスと優先度で絞り込み、割り当てて返信します。 **内部メモ** を使えば、お客様の目に触れないところで調整できます。

4

お客様がポータルで返信

お客様は、返信ごとにメールで通知を受け取ります。通知のボタンから直接ポータルにサインインでき、返信や添付ファイルを送れます。

技術データ

機能	詳細
受付チャンネル	カスタマーポータル（サインインまたはフォーム）、Web チャット、電話（SMS リンクまたは折り返し依頼）
チケット番号	プレフィックス（2-8 文字、A-Z、0-9）、送信元、年、連番。例: MUE-PT-2026-000001
優先度	低、通常、高、緊急
SLA 期限	優先度ごとの応答時間と解決時間。5 分から 90 日まで。警告のしきい値は期限の 10-99 %
通知	新しい返信ごとにお客様へ通知。新しいチケットのチームメールは最大 10 件のアドレスへ
カスタマーポータル	メールで届くサインインリンク、21 言語、ロゴ、メインカラーとアクセントカラー、ポータル名
プラン	Helpdesk AI の一部で、Plus プランから。Web チャットと電話は Professional から Conversation AI と併用

03・実際の活用

苦情、折り返し、緊急の案件。 すべての案件にステータスを。

ポータル経由の苦情

お客様がポータルでチケットを開き、写真を添付します。チームリーダーが担当者を割り当てると、ステータスは対応中になり、お客様はポータルで各返信を確認できます。

電話での依頼

Conversation Agent が発信者に SMS リンクを送ります。発信者がフォームにメールアドレスを入力すると、依頼と会話履歴を含むチケットが作成されます。

期限のある緊急案件

チームは、緊急の優先度について営業時間内の応答時間を一時間に設定します。時間を過ぎると、チケット一覧はそのチケットを期限超過として示します。

よくある質問

チケットはどのようにシステムに入りますか？

カスタマーポータル（サインインまたは公開フォーム）から、Web チャットの「依頼を送信」から、そして電話から Conversation Agent を通じて入ります。

お客様はポータルで何を見られますか？

自分のチケット（ステータス付き）、チームの返信、添付ファイル、通知です。社内メモは、お客様には見えません。

お客様はどのようにポータルにサインインしますか？

メールアドレスを使います。パスワードの代わりに、サインインリンクがメールで届きます。どの返信メールのボタンからも、直接サインインできます。

チケットが期限超過になるのはいつですか？

SLA 期限を有効にしている、その優先度の応答時間または解決時間が営業時間内で経過したときです。警告のしきい値に達すると、期限が近いものとして扱われます。

はじめに

カスタマーポータルを設定しましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、**Helpdesk AI > 設定** を開いてください。ポータルのアドレスは、初めて開いたときに設定されます。ポータル名、色、プレフィックスを追加します。

paperoffice.ai/ja/ai-ticketto-shisutemu-hepurudesuku-sapto-sofutowea



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-ticketto-shisutemu-hepurudesuku-sapto-sofutowea

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase