



簡易ガイド・課題・サポート業務の過負荷

同じ質問が二十回目？ これからは、ナレッジが答えます。

ステータス、請求書の写し、期限、手順。多くの問い合わせは繰り返されます。この簡易ガイドでは、Webサイトのチャットと電話が定型の質問をナレッジベースから答える仕組み、未解決の案件が履歴付きのチケットとして届く仕組み、そしてTicket Copilotが返信の下書きを作る仕組みを説明します。

要点を一文で

回答はナレッジベースに一度書かれ、Webサイトのチャットと電話がそこから答えます。未解決の案件は履歴付きのチケットになり、チケットでは、Copilotが下書きを作り、チームが送信します。

01・課題の内容

回答は毎回、 ゼロから書かれています。

公共料金の明細はいつ届きますか？ 用紙はどこにありますか？ 期限はいつまでですか？ こうした質問は電話、メール、Webサイトを通じて、しばしば一日に何度も届きます。チームは記憶や古いメールを頼りに答え、難しい案件に使える時間は減っていきます。

なぜ起こるのか

ナレッジが多くの場所に散らばっている

回答は古いメール、ファイル、Webサイト、経験のある同僚の頭の中に埋もれています。誰が答えるかによって、問い合わせた人は違う返答を受け取ります。

すべての問い合わせに人が必要

定型の質問であっても、誰かがそれを読み、調べ、返信しなければなりません。営業時間外の質問は、翌朝まで待たされます。

繰り返しが見えない

どの質問が最も多いかは、どのリストにも載っていません。チームが手順の欠落に気づくのは、同じ質問が十回目に届いたときだけです。

気づくポイント

- チームは、同じ回答を一日に何度も書き直している。
- 電話が、難しい案件の作業を中断させる。
- お客様は、依頼がどこまで進んでいるか分からず、問い合わせを重ねる。
- 新しい同僚は、回答を調べる代わりに、経験のある同僚に尋ねる。
- 夜と週末の問い合わせが、月曜日まで積み重なる。

02・PAPEROFFICEでの進め方

まずナレッジから答え、 その後、チームに引き継ぐ。

この仕組みは、繰り返しと例外を分けます。Conversation Agentがナレッジベースから定型の質問に答え、それ以外のものは履歴付きのチケットとしてチームに届きます。

1

ナレッジをまとめる

記事、よくある質問、スニペットは、言語ごとに管理されるナレッジベースに保存されます。Webサイトのソースでは、Webサイトのページも、スケジュールに従って内部の記事として読み取られます。

モジュール: ナレッジベース

2

チャットと電話で答える

Conversation Agentは、割り当てたナレッジベースから、Webサイトのチャットと電話で答えます。夜間や週末も含みます。Workspaceの文書は保護されたままです。

モジュール: AUTO-RESPONSES

3

未解決の案件はチケットになる

チャットでは、来訪者がメールアドレスとチャット履歴を添えて依頼を送信します。電話では、SMSのリンクがフォームに導きます。どちらもHelpdesk AIにチケットとして届きます。

モジュール: HELPDESK AI

4

Copilotが下書きを作る

チケットでは、Ticket Copilotが履歴を要約し、お客様の言語で返信の下書きを作ります。チームが確認し、編集して送信します。

モジュール: TICKET COPILOT

5

ギャップを埋める

通話のたびに、ナレッジの不足として、未解決のまま残った質問が頻度順に集計されます。確認の後、それはナレッジベースの記事になります。

モジュール: ナレッジのギャップ

03・アプリでの操作

最初の記事から アプリ内のチケットまで。

ここでは、この仕組みの設定方法を説明します。Helpdesk AIはPlusプランに含まれ、Conversation AIによるWebサイトのチャットと電話はProfessionalプランに含まれます。

1

ナレッジを作成する

Knowledge Base AI › **記事** の下で、記事とよくある質問を書き、ステータスを内部または公開に設定します。Webサイトのソースでは、Webサイトの内容が追加されます。

2

エージェントを設定する

Conversation AI › **会話エージェント** の下で、**公開エージェント** の役割を持つエージェントを作成し、**ナレッジ** タブで回答元にするナレッジベースを選びます。

3

Webサイトのチャットを埋め込む

Webサイトのチャットでは、ドメインを入力し、**埋め込みスニペット** をページに配置します。その前に、テストラボで典型的な質問を使ってエージェントを試してください。

4

チケットを処理する

Helpdesk AI › **チケット概要** で、担当を割り当てて返信します。PaperOffice Agent のサイドパネルでは、Copilotが要約し、返信の下書きを返信欄に入れます。

5

ギャップと状況を確認する

Conversation AI › **ナレッジの不足** では、通話から出た未解決の質問が頻度順に並びます。

Helpdesk AI › **ダッシュボード** には、期限切れと未割り当てのチケット、そして7日間の推移が表示されます。

現場からのヒント

最も頻度の高い質問から始める まず、チームがよく聞かれる質問への回答を、公開のナレッジベースにQ&Aとして書いてください。その後は、ナレッジの不足が、次にどの回答が欠けているかを示します。

04・事例

ある不動産管理会社の フロント業務。



1,200戸の住戸を持つ、従業員六名の不動産管理会社です。入居者は、公共料金の明細、ごみ収集、鍵業者、解約通知期間について電話とメールで問い合わせます。フロントの管理人は、同じ質問に一日に何度も答えています。

導入前

- 管理人は、定型の質問をすべて自分で電話で答える。
- 回答は、古いメールとフロントのバインダーに残っている。
- 折り返しの依頼は、メモ用紙に書き留められる。
- どの質問が最も多いかは、彼女だけが知っている。

PAPEROFFICE導入後

- 回答は、公開のナレッジベースのよくある質問として保存されている。
- Webサイトのチャットと電話が、そこから定型の質問に、夜間も含めて答える。
- 未解決の案件は履歴付きのチケットとして届き、Copilotが返信の下書きを作る。
- ナレッジの不足によって、電話でどの質問に回答が必要かが分かる。

説明のための架空の例です。入居者や顧客に聞かせてよい回答は何かを、ご自身で確認し、公開のエージェントには、まさにその内容のナレッジベースを割り当ててください。

05・チェックリスト

サポートは、最初のエージェントを迎える準備ができていますか？

チームとともに、これらの点を確認してください。理想的には、直近数週間の問い合わせの一覧を用意しておくといでしょう。

- | | |
|--|--|
| ☐ チームが最もよく聞く質問はどれで、今の回答はどこにありますか？ | ☐ お客様に聞かせてよい回答はどれで、社内にとどめるべき回答はどれですか？ |
| ☐ お客様はどの言語で問い合わせていますか？ | ☐ Webサイトのどのページが、すでに手順、期限、料金を説明していますか？ |
| ☐ Webサイトのチャットは、どのドメインに表示されるべきですか？ | ☐ チームの中で、誰がチケットを扱い、誰が割り当てを行いますか？ |
| ☐ 優先度ごとに、どの応答時間と解決時間を設定したいですか？ | ☐ 苦情など、常に人が対応すべき案件はどれですか？ |
| ☐ 誰がナレッジベースを管理し、ナレッジの不足を確認しますか？ | ☐ 誰が毎朝、期限切れと未割り当てのチケットを確認しますか？ |

06・よくある質問

サービス責任者が最初に尋ねること

エージェントはどこから回答を得ますか？

ナレッジ タブで割り当てたナレッジベースから、その内部と公開の項目を使って答えます。Workspaceの文書は保護されたままです。そのため、公開のエージェントには、お客様が聞いてもよい内容のナレッジベースを割り当てます。

Copilotは、お客様に直接返信するのですか？

Copilotは下書きを作り、送信はチームが行います。下書きは返信欄に入るか、内部メモとして保存されます。送信はCopilotにはロックされたままです。お客様はメールで通知を受け取り、ポータルで返信を読みます。

エージェントは注文状況を答えられますか？

はい、運用ソースを使えば可能です。ERP、ショップ、会計からの注文、請求書、価格が対象で、JTL-WawiとHoldedのレシビも用意されています。お客様が確認を済ませた後（例えば注文番号と郵便番号で）、注文内容を共有します。

質問がナレッジの範囲を超えたら、どうなりますか？

チャットでは、来訪者が **Send a request** を使い、メールアドレスを添えてチャット履歴付きのチケットを送信します。電話では、発信者はフォームへのSMSリンクを受け取るか、折り返しの依頼を残せます。

どの言語に対応していますか？

エージェントごとに許可する言語を選び、電話では言語ごとの音声を選びます。チャットでは、エージェントはお使いのページの言語で答え、Copilotはお客様の言語で下書きを作ります。お客様ポータルは21言語で提供されます。

うまく機能しているかどうかは、どのように分かりますか？

Helpdesk AI > **ダッシュボード** には、期限切れや未割り当てなどの六つの主要な数値、前週と比べた7日間の推移、チームの作業量、主なリスクが表示されます。チャットと通話の記録には、すべての会話が履歴とともに表示されます。

07・始め方

最も頻度の高い質問から始めましょう

Knowledge Base AI › 記事 の下で回答をよくある質問として書き、Conversation AI › 会話エージェント の下でエージェントを作成して、ナレッジベースを割り当ててください。料金は利用量に基づきます。詳細は料金ページに記載されています。

データシートを読む

ナレッジベース、自動応答、Helpdesk AI、Ticket Copilot、ナレッジの不足、サポート分析は、それぞれメニューの操作手順とともに説明されています。

まずエージェントをテストする

埋め込みスニペット をWebサイトに掲載する前に、テストラボで最も頻度の高い質問を使ってエージェントを試してください。

一緒に始める

導入とプランの選択について、連絡先ページからお気軽にご相談ください。

関連データシート

ナレッジベース

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ja.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ja.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ja.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ja.pdf

ナレッジのギャップ

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ja.pdf

サポート分析

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ja.pdf

このテーマの関連情報

サポート業務の過負荷

paperoffice.ai/ja/kaiketsu/problem/ai-support-overload-automation-chatbot



このテーマの関連情報

paperoffice.ai/ja/kaiketsu/problem/ai-support-overload-automation-chatbot

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase