



簡易ガイド・プロセス・カスタマーサービス

サービス窓口ごとに受信箱が別々？ チャット、ポータル、電話をチケット 一覧で一元管理。

保証、スペアパーツ、納品日：顧客はウェブサイトのチャット、カスタマーポータル、電話で問い合わせます。この簡易ガイドでは、Conversation Agentがナレッジから回答する仕組み、顧客の依頼が履歴付きのチケットとして届く流れ、チームがすべてを一か所で処理する方法を説明します。

要点を一文で

エージェントはナレッジベースから回答し、確認後に注文ステータスを伝えます。顧客の問い合わせは履歴付きのチケットとして届き、優先度ごとのSLA付きで一つの一覧にまとめられます。

01・課題の内容

サービス窓口ごとに 別々の山ができる。

顧客はチャットでスペアパーツについて尋ね、翌日には保証の件で電話をかけ、そのあとメールも送ってきます。依頼はそれぞれ別の場所に届き、対応する人は他の経路でのやり取りを知りません。顧客は毎回一から状況を説明することになります。

なぜ起こるのか

窓口ごとに別々の受信箱

チャットのメッセージ、電話のメモ、メールがばらばらに保存されます。依頼を担当する人は、顧客が昨日別の経路で何を問い合わせたのか見るできません。

回答は担当者の頭やファイルの中

保証条件、スペアパーツの番号、納期を、各担当者がそれぞれのやり方で把握しています。誰が答えるかによって、同じ質問への返答が変わってしまいます。

引き継ぎで履歴が失われる

案件が引き継がれると、それまでのやり取りが抜け落ちることがよくあります。顧客は同じ説明を繰り返し、チームは一からやり直すことになります。

気づくポイント

- 二回目の問い合わせで、顧客がまた一から状況を説明している。
- コールバックの依頼が付箋に書かれているか、ひとりの担当者だけが管理するリストにある。
- 依頼に回答済みかどうかは、対応した本人にしか分からない。
- 納品状況の問い合わせが、チャット、電話、メールで何度も届く。
- 営業時間外の質問は、チームが戻るまで待たされる。

02・PAPEROFFICEでの進め方

ナレッジベースは一つ、 チケット一覧も一つ。

ウェブサイトのチャットと電話は、ナレッジベースから定型的な質問に回答します。人が対応する必要がある内容は、会話履歴付きのチケットになります。カスタマーポータルからのすべての依頼も同様です。チームはすべてをひとつのチケット一覧で処理します。

1

ナレッジと注文データを接続

記事とFAQはナレッジベースに置かれ、言語ごとに管理します。運用ソースは、ショップやERPの注文、請求書、価格を反映します。JTL-WawiとHoldedのレシピも用意されています。

モジュール: ナレッジベース

2

ウェブサイトチャットで回答

Conversation Agentは、お客様のページと同じ言語で、割り当てたナレッジベースから回答します。Webアドレスのある記事にはリンクを付けるため、顧客は自分で内容を確認できます。

モジュール: CONVERSATION AGENT・WEB チャット

3

電話で回答

お客様自身の電話番号で、同じエージェントが通話を受けます。あいさつのあとにアナウンスで、AIであることと通話録音について案内します。注文番号と郵便番号を伝え、注文ステータスを回答します。

モジュール: CONVERSATION AGENT・電話

4

未解決の案件がチケットになる

チャットでは、顧客がメールアドレスと履歴を添えて依頼を送信します。電話では、SMSのリンクからフォームに進みます。カスタマーポータルでは、顧客が自分でチケットを作成します。

モジュール: チケットシステム

5

チームが返信し、顧客はポータルで読む

Ticket Copilotが履歴を要約し、顧客の言語で返信の下書きを作成します。チームが送信し、顧客はメールで通知を受け取り、ポータルで内容を読みます。

モジュール: TICKET COPILOT

03・アプリでの操作

サービス業務の 設定手順。

アプリでの五つのステップです。Helpdesk AIはPlusプランから含まれ、ウェブサイトチャットと電話のConversation AIはProfessionalプランから利用できます。

1

ナレッジとデータを用意する

Knowledge Base AI › [記事](#) で記事とFAQを作成します。Knowledge Base AI › [運用ソース](#) で、ショップまたはERPの注文を接続し、エージェントが確認後にステータスを回答できるようにします。

2

エージェントを作成する

Conversation AI › [会話エージェント](#) 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、あいさつ文と指示を入力して、回答に使うナレッジベースを選択します。

3

チャットと電話を開通する

[ウェブサイトチャット](#) タブでドメインを入力し、[埋め込みスニペット](#) をコピーします。[電話](#) タブでは、専用の電話番号を申し込み、会社の番号をその番号に転送します。

4

ポータルと期限を設定する

Helpdesk AI › [設定](#) で、ポータル名と色を設定します。組織のイメージがロゴとして使われます。続けて、営業時間内の優先度ごとの応答時間と解決時間を入力します。

5

チケットを処理する

Helpdesk AI › [チケット概要](#) で割り当てて返信します。PaperOffice Agent のサイドパネルでは、Ticket Copilotが履歴を要約し、下書きを返信欄に入れます。

現場からのヒント

社内メモは「内部向け」に設定 公開エージェントは、公開済みの項目とWebサイトのソースから回答します。特別対応のルールなどの内部メモを「内部向け」ステータスに設定すると、ポータル、ウェブサイトチャット、公開エージェントには表示されなくなります。

04・事例

家電メーカーの カスタマーサービス。



洗濯機と乾燥機のメーカーで、カスタマーサービスは八名です。顧客は保証、スペアパーツ、納品日について、電話、メール、問い合わせフォームで問い合わせます。保証請求は印刷され、机の上で回されています。

導入前

- 保証請求はメールと郵便で届き、印刷されて机に置かれます。
- スペアパーツの質問には、各担当者が自分のメモを見て答えます。
- コールバックのたびに、顧客は一から状況を説明し直します。
- 誰がどの依頼を担当しているかは、チームのテーブルの上のリストに書かれています。

PAPEROFFICE導入後

- エージェントは、保証とスペアパーツの定型的な質問に、チャットと電話で回答します。
- 注文番号と郵便番号を伝えと、ショップのデータから納品状況を回答します。
- 保証案件は履歴付きのチケットとして届き、顧客はポータルで写真と領収書を送信できます。
- チームリーダーがチケット一覧で割り当て、Ticket Copilotが返信の下書きを作成します。

説明のための架空の例です。エージェントがどの保証情報や注文情報を伝えてよいか、またどの案件を必ず担当者に回すべきかを、ご自身で確認してください。

05・チェックリスト

サービス体制は一つのチケット一覧に対応できていますか？

これらの点を、可能であれば最近数週間の依頼を手元に置きながら、サービスチームと一緒に確認してください。

- | | |
|--|---|
| ☐ 今、顧客はどの経路で問い合わせしており、それぞれの依頼はどこに届いていますか？ | ☐ チームが最も多く聞かれる質問はどれで、その回答は今どこにありますか？ |
| ☐ 顧客に伝えてよい内容はどれで、社内にとどめるべき内容はどれですか？ | ☐ エージェントが伝えてよい注文情報はどれで、それらはどのシステムから来ますか？ |
| ☐ 顧客が注文ステータスを知るには、どの確認が必要ですか？ | ☐ ウェブサイトチャットを表示すべきドメインはどれですか？ |
| ☐ 苦情やおまけ対応の案件など、必ず担当者に回すべき案件はどれですか？ | ☐ チームの誰がチケットを処理し、誰が割り当てますか？ |
| ☐ 優先度ごとに、どの応答時間と解決時間を適用しますか？ | ☐ 顧客はどの言語で問い合わせしており、電話の音声にはどのタイプが合いますか？ |

06・よくある質問

サービス責任者が 始める前に確認すること

エージェントはどこから回答を得ますか？

割り当てたナレッジベースからです。注文ステータスについては、運用ソースから取得します。Workspaceの文書は、ウェブサイトの訪問者や通話相手には非公開のままです。

エージェントが対応できない場合はどうなりますか？

チャットでは、顧客がメールアドレスと会話履歴を添えて依頼を送信します。電話では、フォームへのSMSリンクが届き、送信されたフォームはチケットになります。または、コールバックの依頼をチケットとして残すこともできます。

Ticket Copilotは顧客に自分で返信しますか？

Ticket Copilotは下書きを作成し、送信はチームが行います。下書きは返信欄に入れるか、内部メモとして保存されます。Ticket Copilotからの送信はできないままです。

顧客は回答の出所を確認できますか？

ウェブサイトチャットでは、エージェントはWebアドレスのある記事、たとえばウェブサイトソースのページにリンクを付けます。顧客はそのページで自分で内容を確認できます。電話では、短い文で回答します。

顧客はAIが回答していると分かりますか？

はい。チャットウィンドウでは、名前の下に「AIアシスタント」と表示されます。電話では、あいさつのあとのアナウンスで、AIアシスタントが話していること、通話が録音される場合があることを伝えます。

進捗はどうやって把握しますか？

チケット一覧には、ステータス、優先度、担当者が表示されます。SLAの期限が有効な場合は、期限が近いチケットや期限切れのチケットに印が付きます。ダッシュボードには「期限切れ」「未割り当て」などの主要な数値が表示されます。

07・始め方

エージェント一つと窓口一つから始める

Knowledge Base AI › **記事** に最も多い回答を作成し、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を埋め込みます。料金は利用量に基づきます。詳細は料金ページに記載しています。

データシートを読む

ナレッジベース、ウェブサイトチャットと電話のConversation Agent、ビジネスデータ、チケットシステム、Ticket Copilotについて、それぞれメニューの経路付きで説明しています。

ラボでエージェントをテストする

ウェブサイトに埋め込みスニペットを載せる前に、お客様から実際に届く質問でエージェントを試してください。

一緒に始める

設定やプランの選択については、お問い合わせページから喜んでご案内します。

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

Conversation Agent・Web チャット

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-ja.pdf

Conversation Agent・電話

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-ja.pdf

AI エージェント向けの業務データ

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-ja.pdf

チケットシステム

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

Ticket Copilot

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

このテーマの関連情報

カスタマーサービス

paperoffice.ai/ja/kaiketsu/process/ai-customer-service-automation-chatbot



このテーマの関連情報

paperoffice.ai/ja/kaiketsu/process/ai-customer-service-automation-chatbot

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase