問い合わせ対応支援サービス

製品資料｜2026年7月版｜提案作成用

提供価値	承認済み資料を横断して根拠付き返信案を作成し、人の確認を残したまま検索・下書き作業を短縮します。

主な機能

機能	内容	試行で確認できること
資料横断検索	FAQ、価格表、手順書など、登録済み資料から関連箇所を検索	検索時間、参照漏れ
根拠付き返信案	回答文と参照資料名・該当箇所をあわせて表示	根拠明示率、差し戻し理由
下書き運用	返信案の作成まで。送信は利用者が確認して実行	確認工程を残した運用適合性
利用ログ	対象件数、処理時間、修正理由を試行評価に利用	一次回答時間、改善項目

標準的な3週間試行

準備	第1週	第2週	第3週
対象資料・参加者・現状値を確定	設定、操作説明、テスト回答	本試行、日次ログ確認	指標集計、誤回答レビュー、継続判定

運用上の境界

・顧客への自動送信は行いません。返信案は利用者が確認します。
・根拠資料にない料金、契約条件、保存期間は推測しません。
・苦情、法務判断、返金承認などは対象外として人へ引き継ぎます。

導入前に確認する事項

提案書では、次の事項を顧客資料・商談メモと照合し、未確認のものを明示してください。

確認項目	確認内容
対象資料	最新版、承認者、公開範囲、更新責任者
利用者・権限	参加人数、管理者、対象業務、閲覧範囲
保存期間	正式条件は契約・情報管理規程との照合が必要
外部連携	メール・CRM連携の範囲は要件確認後に個別判断
評価方法	現状値、対象件数、測定期間、継続判断基準

記載上の注意

Standardは利用者50名までです。価格は別紙「05_価格表.xlsx」を参照してください。小規模試行は準備を含め3週間を標準としますが、正式な開始日、契約期間、保存期間、外部連携範囲は個別確認が必要です。