



メールもチャットも配送手配も全てAIで。

VOC.AI | AI エージェント

Mnyy株式会社 | サービス紹介資料



目次

はじめに

Mnyy 株式会社 / VOC.AI について

AI エージェントとは

カスタマーサポートの課題とチャットボット導入への課題

AI エージェントの特徴

AI エージェントの対応フロー

AI エージェントの効果

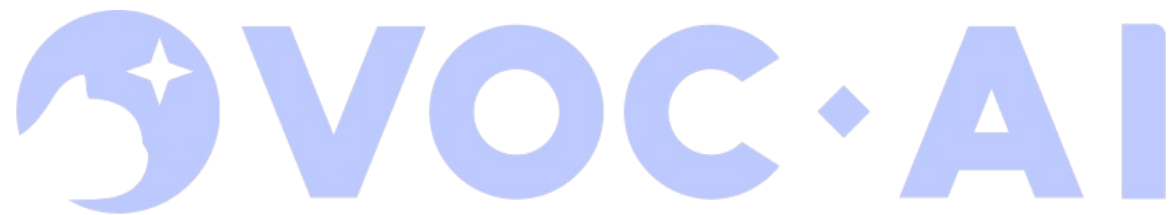
他社との比較

導入事例

料金プラン

サービスについて

Appendix



はじめに



| | | |
|------|--|--|
| 会社名 | | エニ- Mnyy株式会社 (英文会社名：Mnyy Co., Ltd.) |
| 所在地 | | 東京都渋谷区渋谷2丁目19-15 宮益坂ビルディング609 |
| 事業内容 | | AIによるCXサポートツールの提供 |
| 設立 | | 2024年4月 |
| 資本金 | | 10,000,000円 |

取得済みセキュリティ認証



VOC.AI an AI company

最先端のAI技術を駆使して「AI社員」を創り出し、ビジネスの効率化と新たな価値の創造を実現します。企業の成長を加速させるパートナーとして、革新的なソリューションを提案いたします。

本社はアメリカ デラウェア州にあり、アメリカ・日本・香港・深圳の各拠点で展開をしています。

導入他社様



親切な人だと思ったら、AIだった。

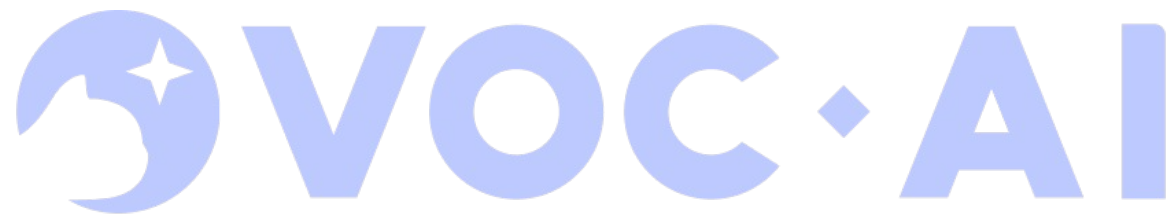
カスタマーサポートは入れ替わりも激しい、教育だって大変だ。
人件費も上がってきているし、カスタマーハラスメントへの対策も考えながら
顧客満足度の向上を求められる。

VOC.AIが目指したのは「AIの社員」

お客様の言いたいことを理解し、まるで人のような寄り添った対応でチームを助けます。
それも24時間、365日。

さあ、「AI エージェント」をチームへ迎え入れましょう。

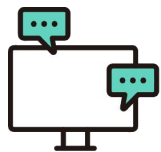




サービスについて

カスタマーサポートにおける課題と AIチャットボット導入への不安

カスタマーサポートにおける課題



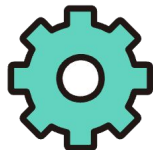
オペレーター毎に
対応のばらつきがある



顧客対応が遅く
顧客満足度が
低下してしまう



繁忙期によって
対応量が変わる

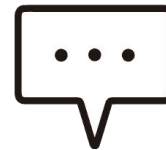


メール/チャット/LINE
など対応システムが
多すぎる

AIチャットボット導入への不安



AIに学習させる工数が
膨大



AIの回答精度が
不安



難しい問い合わせに
AIがよいくない答えを
してしまう



まだAIのできること
が少なく
対応工数が減らない

特徴 1

様々なソースを読み込ませるだけで知識を作成

AI チャットボットを運用する際に大変なのが知識の追加です。
新しい商品情報や規約が変わるたび、毎回Q&Aを作成するメンテナンスコストが懸念となります。

AI エージェントの知識のインプット方法はシンプルです。
自社WebサイトであればトップページのURLを貼り付けるだけで**全てのページを自動**で読み込みます。
ドキュメントファイルは**アップロードするだけです**。
過去のメールから対応方法を読み込ませることも可能です。

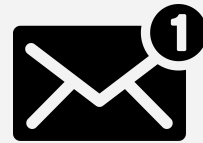
自社Webサイト



ドキュメント



過去のメール



特徴 2

顧客の問い合わせ意図を正確に理解し複雑な回答をする

従来のAIチャットボットは、キーワードやシナリオにより顧客の問い合わせを誘導して導き出すものが一般的です。そのため、「AIに問い合わせても回答に辿り着かない」、「顧客満足度が低下」といった問題が発生します。

【VOC.AI | AI エージェント】では顧客問い合わせの意図を95%の正確率で理解します。

なぜ問い合わせの意図を正確に理解できるのか

様々な設定を直接文章で指示する自由形式(個別プロンプト)で設定することができます。AIの性格や思考、意図ごとのストラテジー、基本的な作業フローを設定できます。

AI性格設定の例

エージェントの紹介

あなたはAのカスタマーサポートです。あなたのビジネスブランドはAです。
製品の使用方法、トラブルシューティング、ロジスティクスに関するお問い合わせなど、Aの製品に関するお問い合わせに対応します。
お客様への対応はホテルのコンシェルジュのように丁寧に尊重するように対応してください。

意図ごとのストラテジー設定の例

意図名*

配送についての問い合わせ

意図説明

この意図は、配送に関する問い合わせを表しています。具体的には、注文した商品の配送状況の確認、配送日程の変更、配送先の変更、配送方法の変更などの問い合わせが含まれます。また、配送に関する遅延や紛失、破損などの問題についての問い合わせも含まれます。ただし、商品の返品や交換、注文のキャンセルなどの問い合わせは含まれません。

最適化

作業フロー設定の例

エージェントスキルコマンド

ワンクリック最適化

Role

物流に関する問い合わせに対応するカスタマーサービスです。ユーザーから挨拶、感謝、満足などの言葉があった場合、丁寧に返答することができます。

Task

ステップ1: メールと注文番号の収集

1.1 物流に関する問い合わせがあった場合、まず注文番号を取得する必要があります。
1.1.1 取得した注文番号が見つからない場合は、正しい注文番号を再度お尋ねください。

マルチ エージェント

質問にただ答えるだけではカスタマーサポートの一員になれません。

「AI エージェント」はマルチエージェント機能を使用することで、注文の物流状況の確認、会員登録の情報変更、製品の交換・返金など複雑なプロセスへの対応が可能となります。

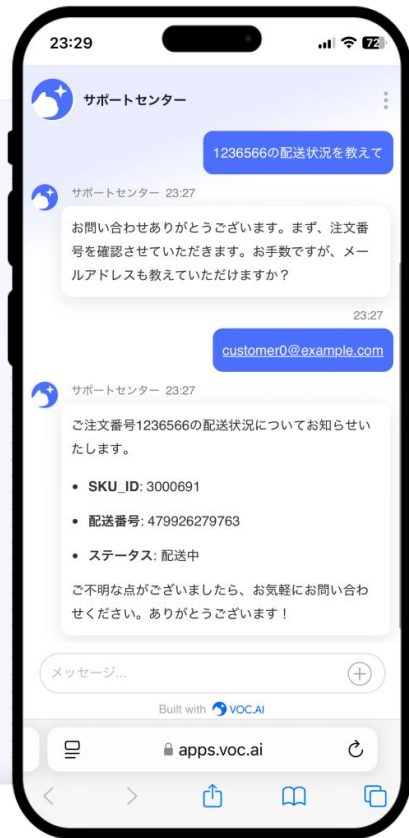
The screenshot shows the configuration interface for a 'Logistic information query' agent. The interface includes a 'Logistic information query' card with a role description, workflow steps, and tools. It also features three other agent cards: 'Finish Agent', 'Transfer to Human', and 'get_logistics_info'. The 'Logistic information query' card contains the following details:

- Logistic information query**
The Agent processing flow when consumers ask to...
- Agent skill instruction** (One-click optimization)
- # Role**
You are a customer service dealing the logistics inquiry, your task is to deal the related problem about logistics inquiry. You can politely reply to the user when he express greeting, gratitude, satisfaction etc.
- # Workflow**
Step 1: Collect the email or order number
- 1.1 If the customer inquiry about logistics, you need to get the order number first.
- Step 2: Use order number to call get_logistics_info tool to get the logistics information
- 2.1 If the 'LogisticType' is 'On_the_way', tell
- Tools**
- Agent trigger**
- Reply with knowledge** (toggle off)
The method of generating responses

The 'Finish Agent' card includes 'Enable reply statement' (toggle off), 'Custom Reply', 'Templates', and 'Edit Response' buttons.

The 'Transfer to Human' card includes 'Enable reply statement' (toggle off), 'Custom Reply', 'Templates', and 'Edit Response' buttons.

The 'get_logistics_info' card includes the tool name and description: 'get logistics info by order number'.



特徴3

豊富なチャネルと接続可能

AI エージェントはチャットだけでなく、メール、LINEなど複数のチャネルに対応可能です。シンプルな接続で、AIによる自動返信を実施します。

すでにお使いの顧客対応システムとも連携できるため、スタッフが使い慣れている返信システムのまま、AI エージェントによる自動返信が実装可能です。

コミュニケーションツール



顧客対応システム



Copilot Extension - Knowledge&Answer

AIドラフト - 自動返信 | 修正

Contoso CX300 brewvalve issue - Saved

From: Ana Bowman (Offline)

To: Contoso_Coffee

Cc: Mae Gibbs

Subject: Contoso CX300 brewvalve issue

VOC).AI

可以重新启动, 即可解决问题

可以重新启动, 即可解决问题

Rephrase - 改写优化

Expand - 扩写

Translate to - 翻译 >

可以重新启动, 即可解决问题

您好, 非常感谢您的反馈。根据您提供的信息, Solarbank 2 F1600 Pro 显示错误代码 28 并引发关键重度的问题, 这可能是因为设备内部某些组件故障导致的。

我建议您可以先尝试重新启动设备, 看看是否可以暂时解决问题。如果重启后问题仍然存在, 建议您进一步检查设备的电源连接是否有松动, 或者尝试更换电池。如果问题仍无法解决, 建议您联系 Solarbank 官方客户服务, 他们会根据您的具体情况为您提供专业的诊断和维修建议。

您也可以查看 Solarbank 官方网站上的常见问题解答, 了解更多关于错误代码 28 的相关信息和处理方法。如果您还有任何其他问题, 欢迎随时与我们联系。我们将竭诚为您提供最佳的客户服务。

发送 在下方留言 重试 关闭

Contoso Coffee Machine - Saved

Enhanced Email

Normal Priority

Due

Draft Status Reason

Ana Bowman Owner

Subject: Contoso Coffee Machine

Hello Coffee Machine timer installation,

Thank you for reaching out to us regarding the installation of your coffee machine timer. My name is Ara Bowman, and I am here to assist you with any questions or concerns you may have.

To provide you with the best possible assistance, I kindly request some additional information from you. Could you please provide me with the make and model of your coffee machine? This will help me better understand the specific requirements for installing the timer.

Additionally, it would be helpful if you could let me know if you have already purchased the timer or if you are still in the process of selecting one. This will allow me to provide you with more accurate guidance and recommendations.

Once I have this information, I will be able to provide you with detailed instructions on how to proceed with the installation of the timer. If you have any other questions or concerns in the meantime, please feel free to let me know.

Thank you for your cooperation, and I look forward to assisting you further.

Best regards,
Ana Bowman

Hello!

Thank you for reaching out to us regarding the installation of your coffee machine timer. My name is Ara Bowman, and I am here to assist you with any questions or

VOC).AI

Filters

I can find answers to customer queries by searching your team's support content and past conversations.

I can help you figure out what to do, using your team's internal articles.

All I need is knowledge. The more content you give me, the more expert I become.

Our conversation is only visible to you.

Knowledge suggestions

I forgot to apply discount code for my order, can I use it?

In general, if the order has not been shipped yet, we can try to change the address.

FBM订单客户投诉办法

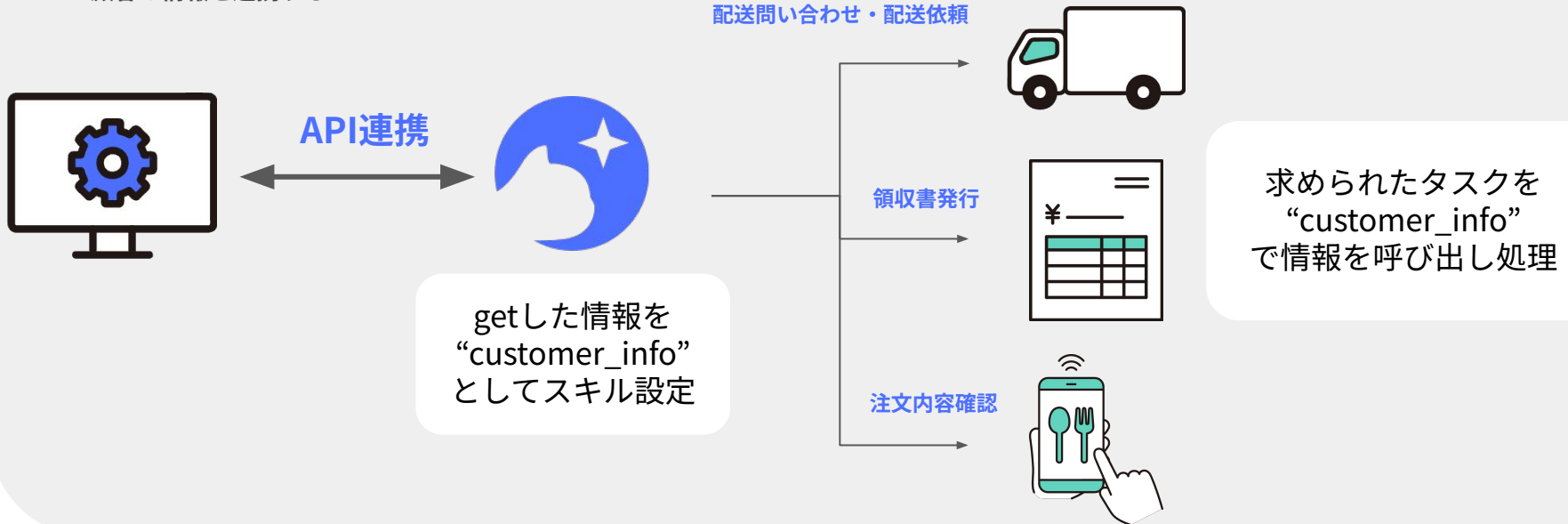
If the order has already been shipped, it may be necessary to wait for the package to be returned before arranging for a new shipment.

Ask a question...

システム・データベースとAPI連携

AI エージェントは拡張性が高く、様々なシステムとAPI連携し、それをスキルとして設定可能。
タスク処理でそのスキルを呼び出して使用できます。
スキルはいくつも設定ができます。

ex.顧客の情報を連携する



AI エージェントの対応フロー

対応システムと連携



お使いの顧客対応システムや
Gmailと接続

AIによる問題の識別



お客様の意図を識別・分類



注文番号/製品/顧客情報を
識別・分類

AI エージェント返信

- ・購入前相談
- ・クーポン発行
- ・よくある質問
- ・領収書
- ・配送状況確認
- ・返品交換対応
など

クレームアラート

- ・プライバシーの問題
- ・AIが知らない知識
- ・クレーム
など

広告

広告に対して回答をしない

問題解決したか

Yes

No

スタッフへ転送



AI アシスタント機能

翻訳
返信内容サポート

AIによる解析

NPS
顧客満足度調査

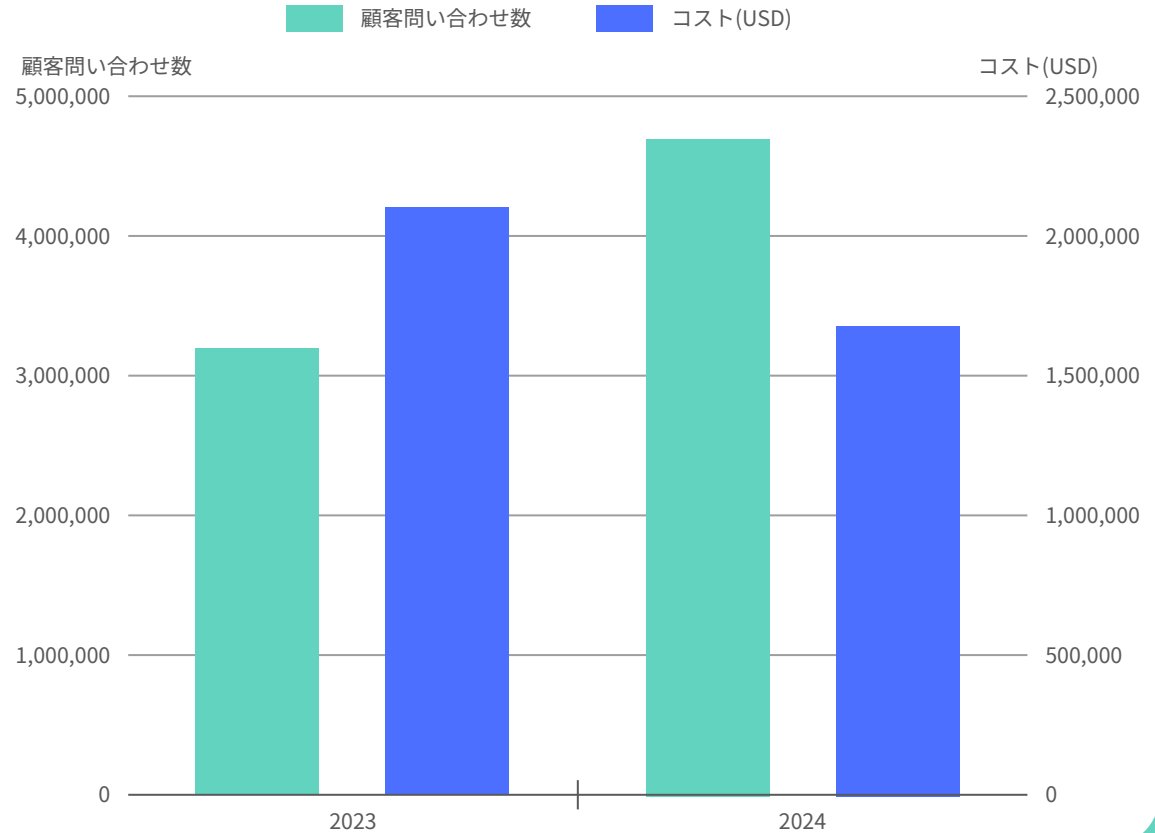
AI学習



エージェントの返信内容な
どを学習し、より良い効率
化を目指す

AI エージェントの効果

実際のユースケースに基づいた2023年と2024年の比較



50%

AIのみの解決率

NPS

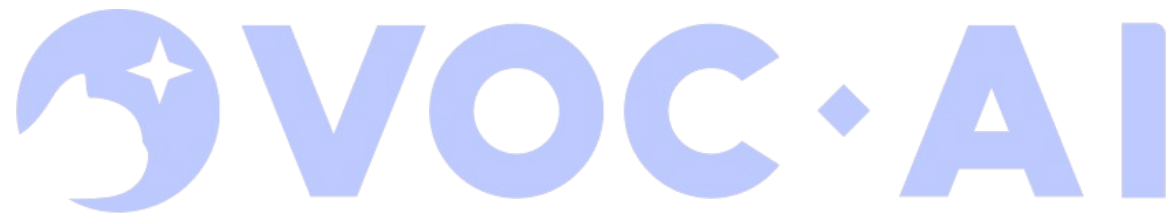
実際のスタッフと
変わらない
満足度

40%

スタッフの
対応時間減少率

20%

30%問い合わせが
増えても
20%コスト削減



Appendix

他社製品との比較

| | AI エージェント | A社 | B社 |
|-------------|--|----------------------------|--|
| 外部アプリとの連携 | ○ 他社の顧客対応システムまで連携化 | △ LINEなどのチャットシステムとは連携可能 | X 自社のシステムや Webサイト埋め込みのみ |
| メールへの対応 | ○ 現在メール対応可能なのは AIエージェントのみ | X | X |
| 有人への切り替え | ◎ 顧客が有人チャットを望む場合に加え、 文章の温度感や内容で自動有人切り替え可能 | ○ 顧客がフリーワードを入力した場合 | ○ 顧客が有人チャット希望の選択をした場合 |
| 生成AIによる自由解答 | ○ 自由形式の回答から顧客の意図を読み取り、 ナレッジベースを基に回答を自動生成 | △ 社内FAQのみ 社外向けはシナリオ型 | △ メールの下書きなど、 オペレーター支援ツールとして機能 |
| FAQ作成 | ◎ Webサイトを自動取り込み PDF/Excel/CSVなどのデータからも自動生成 | ○ 社内のQ&Aデータやマニュアルから学習 | ○ システム上で作ったFAQを 新規WebページでFAQ作成可能 |

導入事例

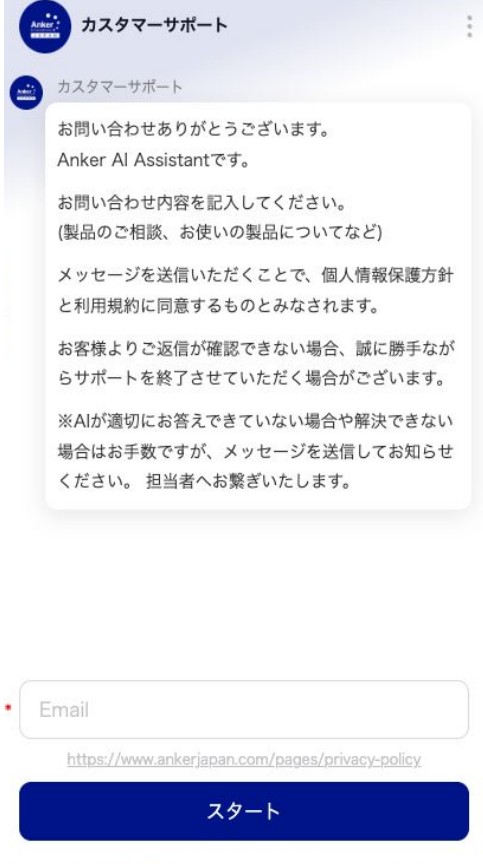


アンカー・ジャパン株式会社

カスタマーエクスペリエンス本部/カスタマーサクセス
リードマネージャー 前田 秀幸 様

[詳しくはこちら](#)

アンカー・ジャパン株式会社様のカスタマーサポート部門では「Ankerファン」を作り出すことを目指しています。売り上げが急成長する中、毎年150%ほど増えていく問い合わせに対応するため、AIエージェントを導入しました。グローバル全体では**返金、製品交換、領収書作成などの処理をスタッフを介さずにAIのみで70%の顧客応答を実現。**また、**10ヶ国語のEmailとチャットボットサービスを、24時間オンラインと1分以内の応答**で提供しています。



導入事例

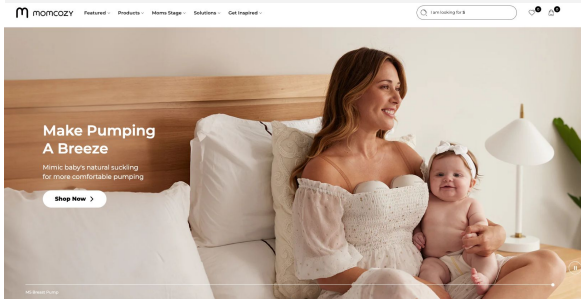
Aiper 様

プールをクリーニングするロボットを販売
<https://aiper.com/>



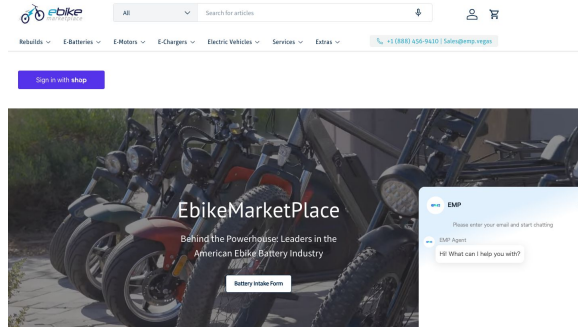
momcozy 様

マタニティ製品の販売(顧客対応システム: Zendesk)
<https://momcozy.com/>



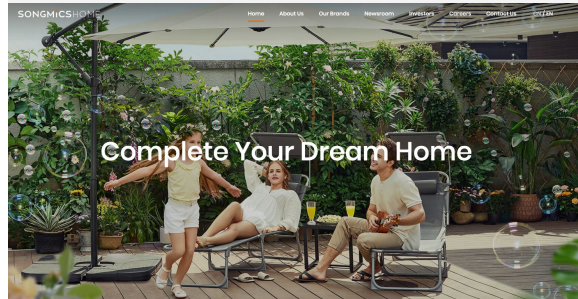
ebike market place 様

ebikeの販売
<https://ebikemarketplace.com/>



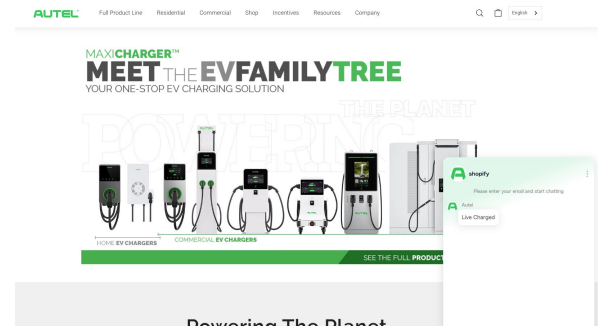
SONGMICS HOME 様

インテリア製品の販売
<https://www.songmicshomegroup.com/en/>



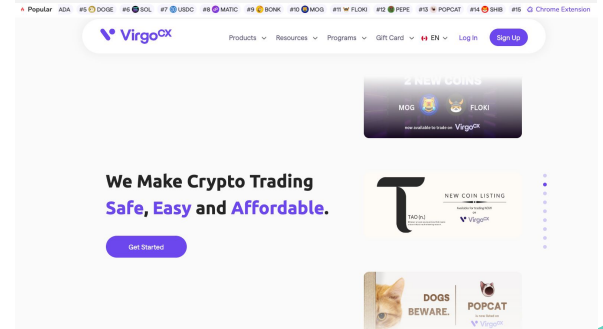
Autel 様

EVチャージャーの販売
<https://autelenergy.us/>



Virgo CX 様

仮想通貨取引所(顧客対応システム: Zendesk)
<https://virgoCX.ca/>



料金プラン

| | エントリー | ライト | プロ | ビジネス | エンタープライズ |
|---------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 月額 | 50,000円 | 200,000円 | 350,000円 | 500,000円 | 1,000,000円 |
| AI 返信数 | 1,000件/月 (1日約30件の問い合わせ) | 5,000件/月 (1日約160件の問い合わせ) | 10,000件/月 (1日約330件の問い合わせ) | 20,000件/月 (1日約660件の問い合わせ) | 50,000件/月 (1日約1600件の問い合わせ) |
| 返信数超過料金 | 50円/件 | 40円/件 | 35円/件 | 25円/件 | 20円/件 |
| 費用対効果 | - | 約0.6人分の人件費で 2.5人分の対応 | 約1人分の人件費で 5人分の対応 | 約1.5人分の人件費で 10人分の対応 | 約3人分の人件費で 25人分の対応 |
| AIの知識量 | 1000件 | 無制限 | | | |
| カスタマイズ | - | - | カスタマイズ可能 | | |
| サポート | メール・電話・チャット・ミーティング | | | | |

※別途初期費用あり



<https://www.vocaijapan.com/>