

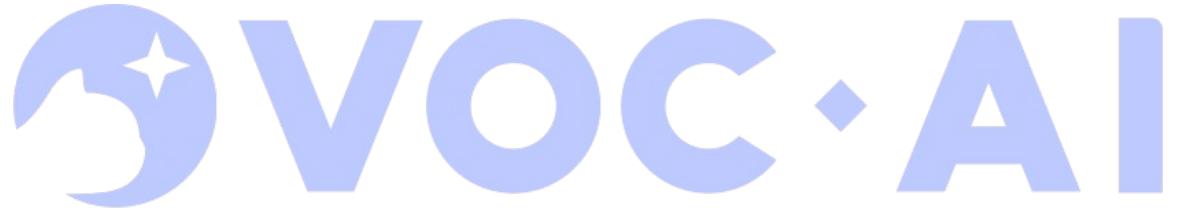


メールもチャットも配送手配も全てAIで。

VOC.AI AI エージェント

Mnyy株式会社 | サービス紹介資料





はじめに



Mnny

会社名	ムニイ Mnny株式会社 (英文会社名 : Mnny 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

ANKER

Alibaba

Panasonic

WORTHFIND

Tineco
添可



XTOOL



ROOT



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。



従来のAI

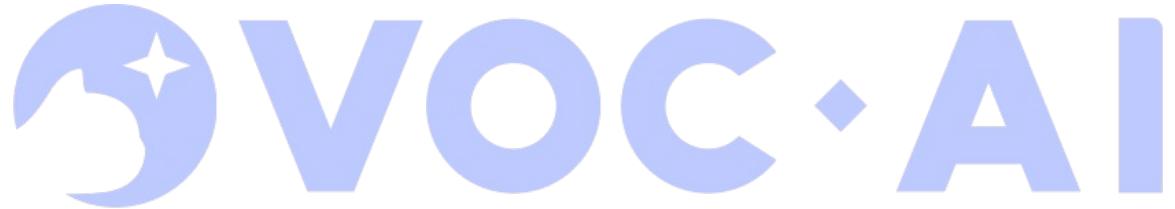


-  FAQ回答・情報検索
-  業務効率化・自動化
-  データ分析・レポート生成
-  人間のサポートツール

AIエージェント



-  自律的な顧客対応
-  顧客満足度向上
-  文脈理解・複雑な問題解決
-  人間のような対話体験



サービスについて

課題

- 01 オペレーターごとの対応スキルのばらつき
- 02 対応が遅いことによる顧客満足度の低下
- 03 繁忙期による対応量の変化
- 04 メール/チャット/LINEなど対応システムの多様化
- 05 多言語への対応
- 06 人件費の高騰



- ⚡ インプットした知識をもとに正確に対応
- ⚡ 1分以内にすぐ返答
- ⚡ 365日/24時間 自動応答
- ⚡ マルチチャネルに対応
- ⚡ ユーザーからの問い合わせ言語に自動翻訳
- ⚡ 人件費を70%削減

懸念

01 管理スタッフへの負荷

02 AIの回答精度

03 リスクある問い合わせへの対応

04 導入後の効果

05 セキュリティやプライバシー



⚡ シンプルなUIと知識管理で簡単操作

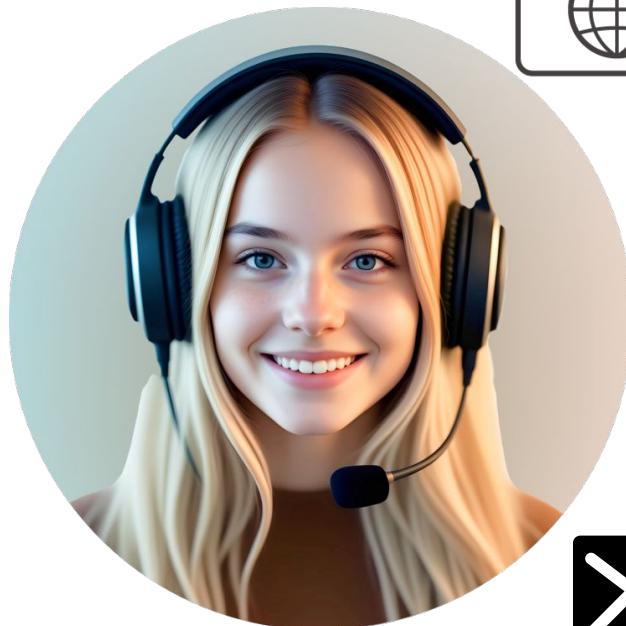
⚡ 問い合わせインテントを理解した正確な回答

⚡ リスクある問い合わせは自動転送

⚡ 50%以上の問い合わせはAIのみで解決

⚡ 万全なセキュリティ対策

01 シンプルなインプット方法



知識の作成が非常に簡単なのが特徴です。

自社のWebサイトであればページURLを貼り付けるだけで該当ページを学習します。

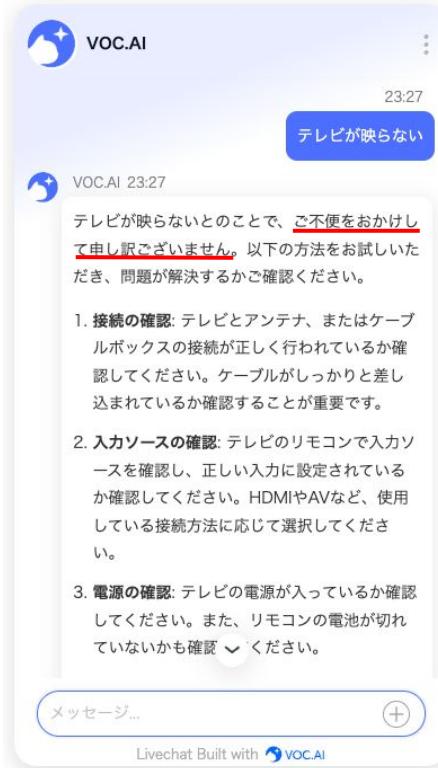
ドキュメントファイルはアップロードするだけです。

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。

02 95%の高い理解力



トラブルが発生していることに対して「ご不便をおかけして申し訳ございません」と冒頭に謝罪の言葉を添える



不具合が発生して困っていることを察知

顧客の問い合わせ内容を要約し、**インテント(意図)**を理解します。

キーワードではなく**自由形式(プロンプト)**でインテントを設定できるため、問い合わせの意味そのものを理解した自然な回答で顧客対応を実施します。

従来のチャットボットと比べて理解力が高いのが特徴です。

03 豊富なチャネルと接続可能

コミュニケーションツール



チャットだけでなく、メール、LINEなど複数のチャネルと接続可能です。

シンプルな接続方法で、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、オペレーターの方が使い慣れている返信システムから変更することなく、自動返信が実装できます。

顧客対応システム



04 複雑な対応ができる「マルチエージェント機能」

Workflow
ステップ1: Eメールと注文番号を収集。
1.1 物流に関する問い合わせの場合、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、正しい注文番号を再度尋ねてください。

1.2 次に、取得した注文番号がリストにある場合は、電子メールアドレスを収集してください。
1.2.2 メールアドレスが正しくない場合は、正しいメールアドレスを再度お尋ねください。

1.3.3 再回収した注文番号とメールアドレスを確認してください。一致する場合はステップ2へ進み、間違っている場合は、再度収集し、確認してください。

1.3.4 注文番号とメールアドレスが一致しない場合は、再度ご確認ください。利用者がオペレーターへの接続を特に要求しない限り、問い合わせをオペレーターに転送しないでください。

ステップ2: 注文番号を使って `{{(get_logistics_info)}}` を呼び出し、物流情報を取得する。
2.1 'Status' が '出荷前' の場合、顧客に 'SKU_ID'、'Shippingnum'、'Status' を伝える。

2.2 もし 'Status' が '配送中' の場合、'SKU_ID'、'Shippingnum' と 'Status' を顧客に伝える。

2.2.1 顧客が受け取っていないと言った場合、履歴に残っていないEメールと注文番号を収集する。

2.2.1.1 Eメールと注文番号がわかったら、クレームを受け取ったこと、24時間以内に返信することを伝える。

2.2.1.2 両方とも届かない場合は、 `{{(Transfer_To_Agent)}}` を呼びだす。

2.3 'Status' が '持ち戻り' の場合、「Your package has gone back FBA.」のようにお知らせください。



注文した商品の物流状況を確認したいと察知

マルチエージェント機能を使用することで、複数のデータベースとAPI連携できます。

AIに自由形式(プロンプト)でタスクを指示できるので、複雑なプロセスも対応可能です。

AIエージェントでできること



注文・配送関連



配送状況の確認・配送手配



製品の交換・返品手続き



注文履歴・明細確認



一般的な問い合わせ



ヒアリングを含めた質問への回答



予約の受付・照会・変更・キャンセル



近くの店舗を検索・案内



技術サポート



トラブルシューティング



ソフトウェアマニュアル提供



アカウント管理



ログイン情報の変更



支払い方法の変更

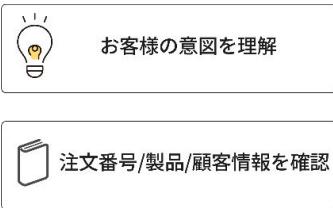
AI エージェントの対応フロー

対応システムと連携



お使いの顧客対応システムや
メールやLINEと接続

AIによる問題の識別



AI エージェント返信

- ・購入前相談
- ・クーポン発行
- ・FAQ
- ・領収書発行
- ・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

AIによる解析

NPS
顧客満足度調査

AI学習



オペレーターの返信内容を
学習し、より良い効率化を目指す

オペレーターへ転送



AIアシスタント機能

- 翻訳
- AI下書き機能
- 注文番号連携

ファイアウォール

「AWS Network Firewall」を使用しております。

VPC全体を保護するマネージド型のファイアウォールサービスとなり、ステートフルインスペクション、侵入防止システム（IPS）、ウェブフィルタリングなどの機能を備えております。

また、アクセスや通信が増えた際に対応できるよう、規模を自動調整する仕様になっております。

Guardrails for Amazon Bedrock

生成AIアプリケーションの安全性を高めるため、「Guardrails for Amazon Bedrock」を導入しております。ユーザー入力やモデルの出力を評価し、有害なコンテンツや望ましくないトピックをブロックすることで、アプリケーションの信頼性と安全性を向上させます。

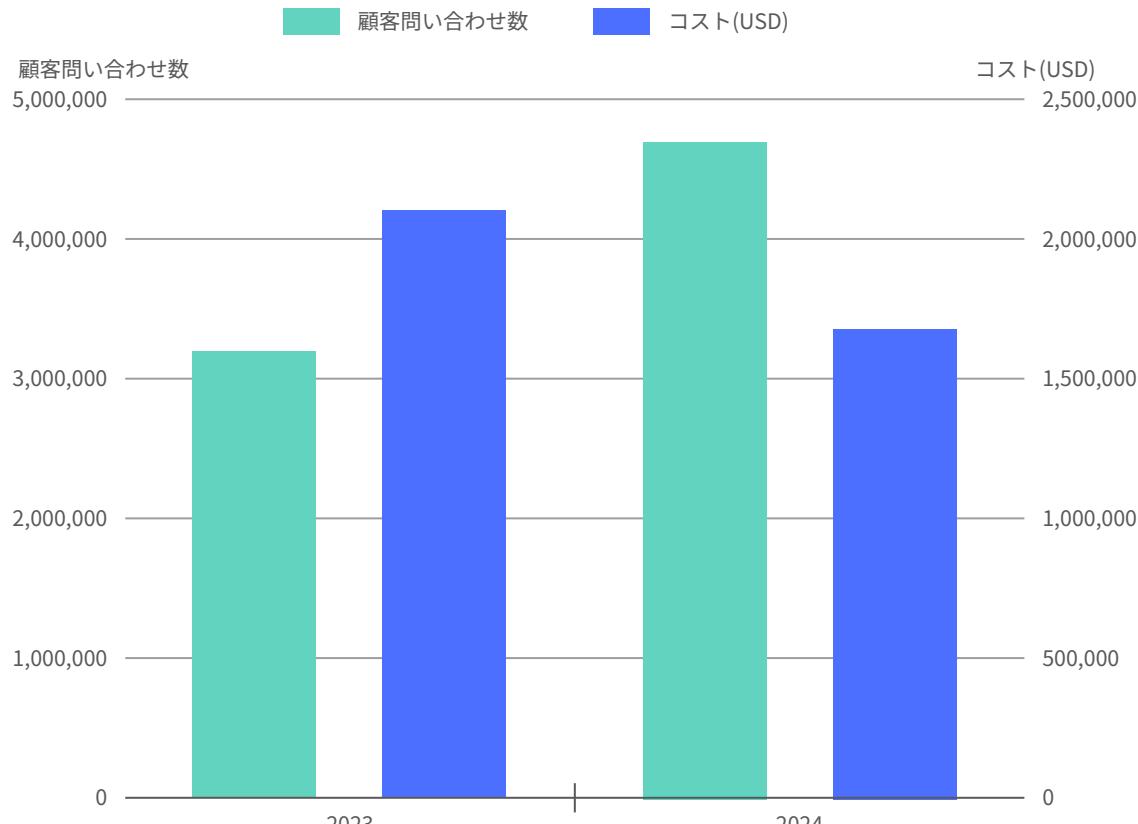
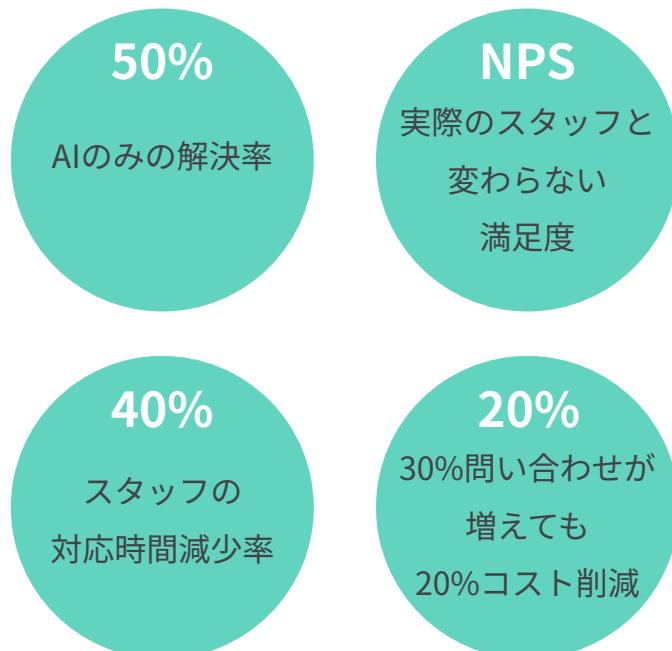
具体的には、ヘイトスピーチや暴力的な内容のフィルタリング、個人情報のマスキング、ハルシネーション（事実と異なる情報の生成）を検出しフィルタリングする機能です。

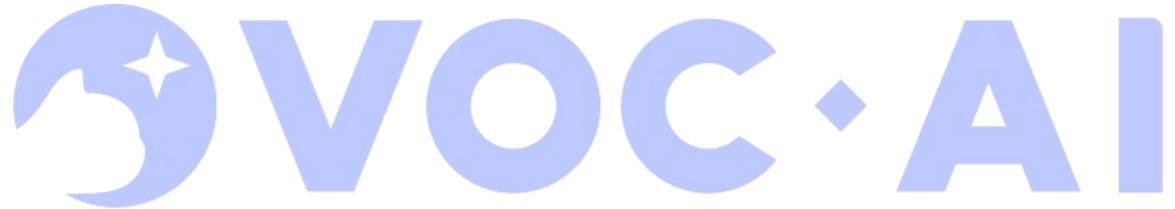
取得済みセキュリティ認証



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





Appendix

他社製品との比較

	AI エージェント	A社	B社
マルチチャネル連携	○ LINEやメールに追加料金無しで連携 他社の顧客対応システムも連携可	△ LINEなどのチャットシステムとは連携可能 (別途料金あり)	✗ 自社のシステムやWebサイト埋め込みのみ
データベース連携	○ APIによる複数のデータベースを追加料金なしで可能	△ 決められたCRMシステムや一部システムとAPI連携	△
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
言語対応	◎ 10言語以上に自動対応	✗ 日本語のみ対応	△ 主要言語に対応

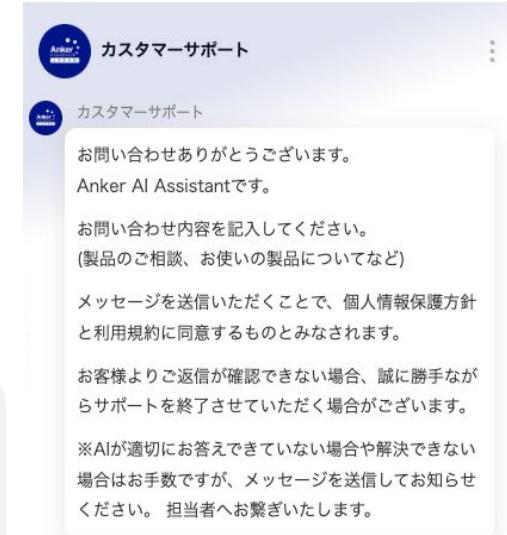
アンカー・ジャパン株式会社

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](#)



- ・売上の上昇に伴い対応件数の増加
- ・取扱製品数が多くナレッジの社内共有が追いつかない
- ・繁忙期と閑散期で問い合わせ数の差が大きく、採用計画が難しい

- ・AIのみで70%の自動応答(返金、製品交換など)をグローバルで実現
- ・新商品のナレッジをインプットし、発売日当日から正確な対応ができた
- ・メール/チャット/LINE、全ての窓口を24時間/365日多言語で対応



導入事例

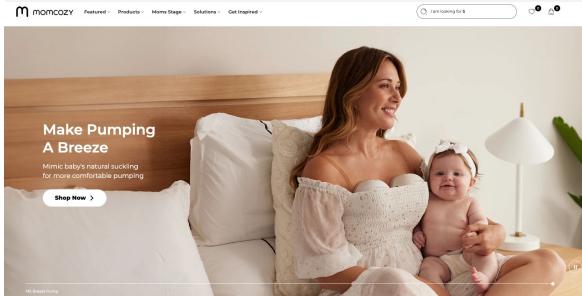
Aiper 様

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



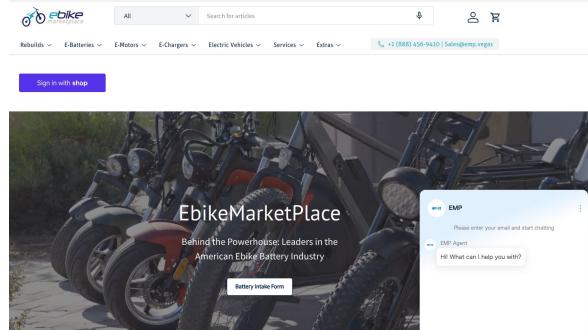
momcozy 様

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/>



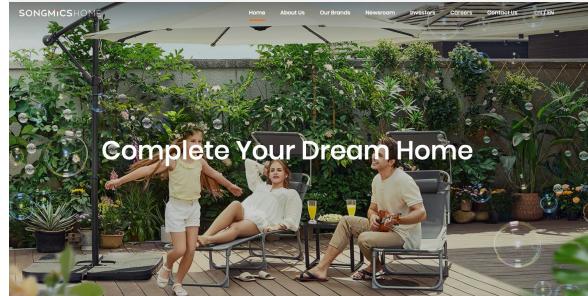
Autel 様

EV チャージャーの販売
<https://autelenergy.us/>



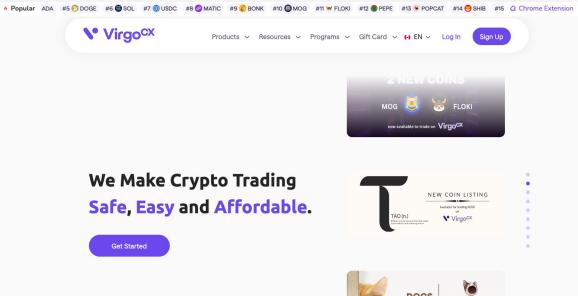
SONGMICS HOME 様

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



Virgo CX 様

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



導入事例

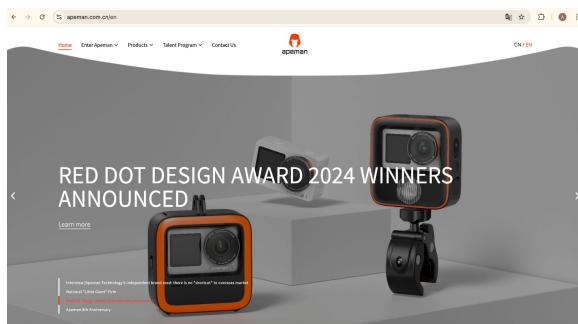
Holystone 様

ドローン及び関連部品の製造販売
<https://holystone.co.jp/>



Apeman 様

監視カメラ、モニター等の製造販売
<https://www.apeman.com.cn/>



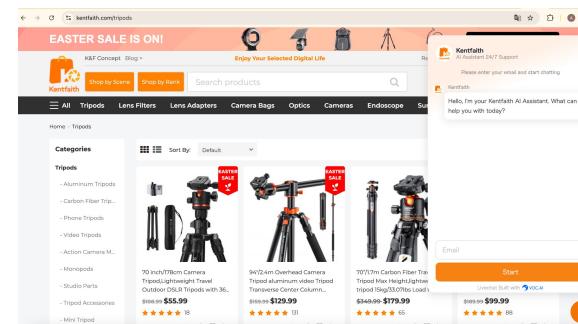
DREAME TECH 様

ロボット掃除機、水拭き掃除機、ヘアドライヤー等の製造販売
<https://www.dreametech.jp/>



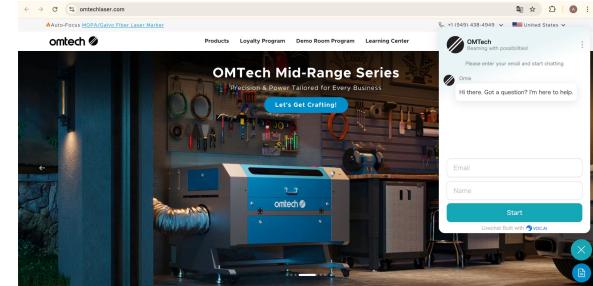
Kentfaith 様

カメラ三脚及び周辺グッズの製造販売
<https://ebikemarketplace.com/>



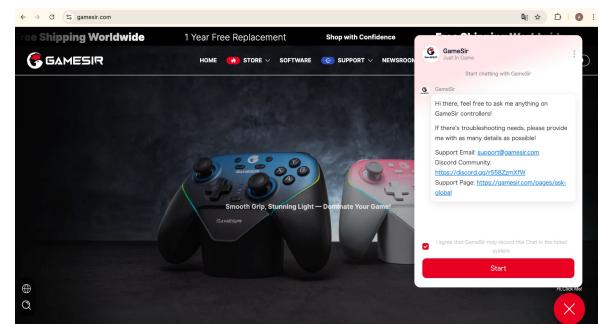
AOSOM 様

大型精密裁断機、太陽光発電機器の生産販売
<https://omtechlaser.com/>



GAMESSIR 様

ゲーム機及び関連ソフトウェアの開発とサポート
<https://gamesir.com/>



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人分の人事費で 2.5人分 の対応	約1人分の人事費で 5人分 の対応	約1.5人分の人事費で 10人分 の対応	約3人分の人事費で 25人分 の対応
AIの知識量	1000件	無制限			
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/>