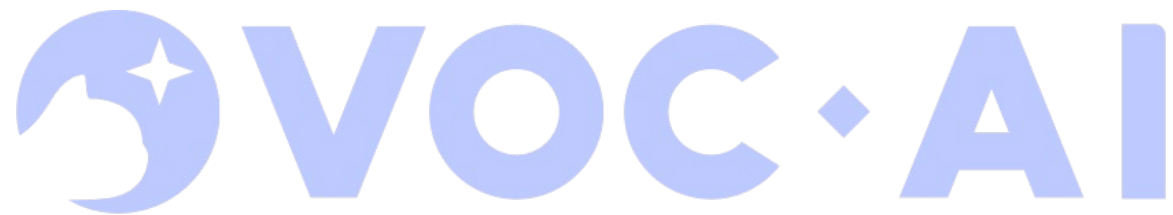


メールもチャットも配送手配も全てAIで。

# 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

---



会社名		エー <b>Mnyy株式会社</b> (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

ANKER

Alibaba

Panasonic

WORTHFIND

tineco  
添可

HUABAO  
华宝

XTOOL

baseus倍思

ROOT

dji  
大疆创新

CREALITY  
创想三维

千岸科技

墨人科技

中国华能  
CHINA HUANENG

万拓科创  
WANTUO KETUO

in  
LINK  
光惠集团

AFTERSHOKZ  
韶音

李锦记  
LEE KUM KEE

MYHOME  
美心集团

BULL公牛

## 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。

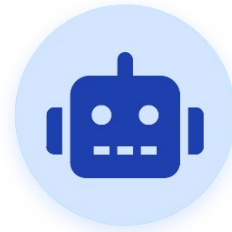






## 従来のAI

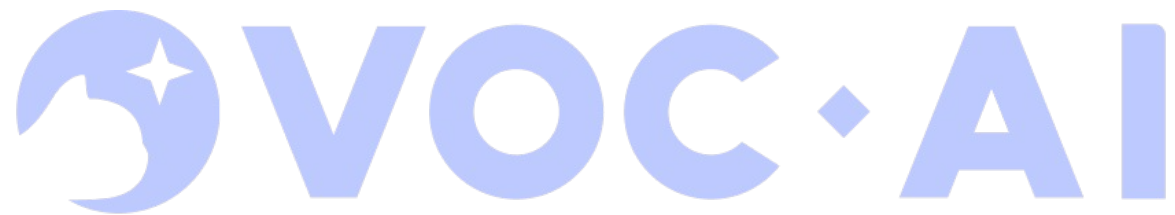


-  FAQ回答・情報検索
-  業務効率化・自動化
-  データ分析・レポート生成
-  人間のサポートツール

## 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

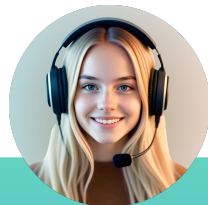








サービスについて

---

## 課題

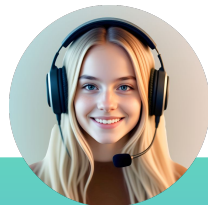
- 01 オペレーターごとの対応スキルのばらつき
- 02 対応が遅いことによる顧客満足度の低下
- 03 繁忙期による対応量の変化
- 04 メール/チャット/LINEなど対応システムの多様化
- 05 多言語への対応
- 06 人件費の高騰



-  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

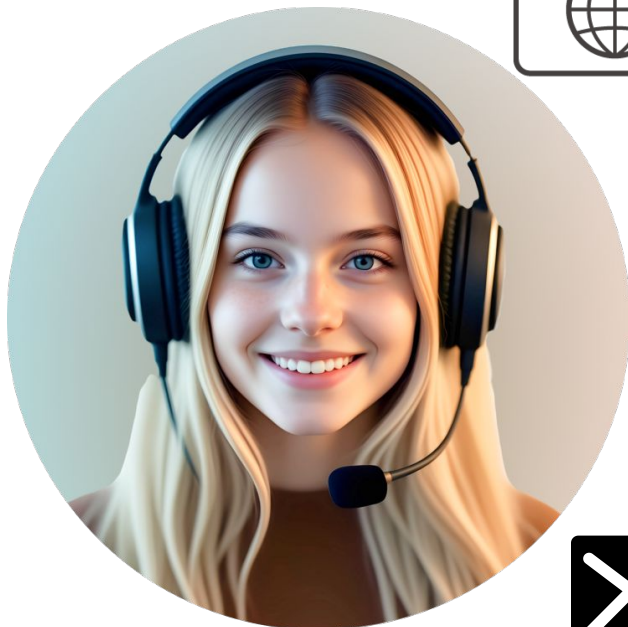
- 01 管理スタッフへの負荷
- 02 AIの回答精度
- 03 リスクある問い合わせへの対応
- 04 導入後の効果
- 05 セキュリティやプライバシー



- ⚡ 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



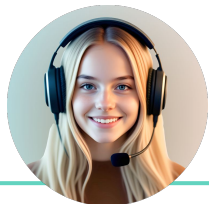
知識の作成が非常に簡単なのが特徴です。

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。

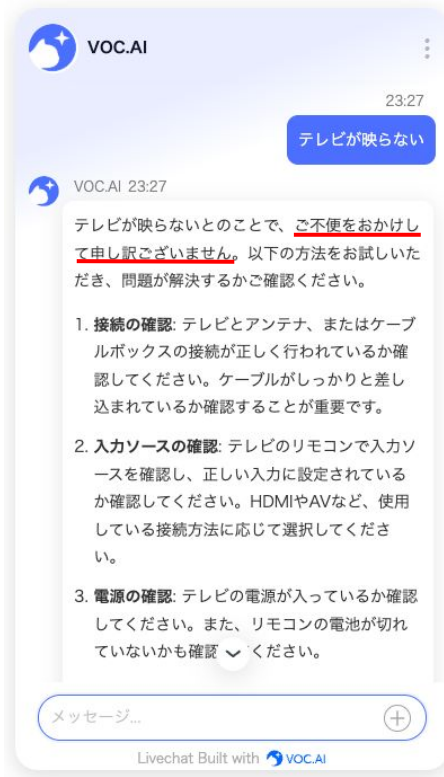
ドキュメントファイルは**アップロード**するだけです。

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。

### 顧客対応システム



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。

# 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}}` を呼び出す。

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。



## 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



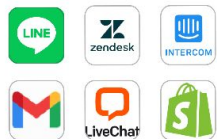
ログイン情報の変更



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



お客様の意図を理解



注文番号/製品/顧客情報を確認

## 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

## 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

## 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

### ファイアーウォール

「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

50%

AIのみの解決率

NPS

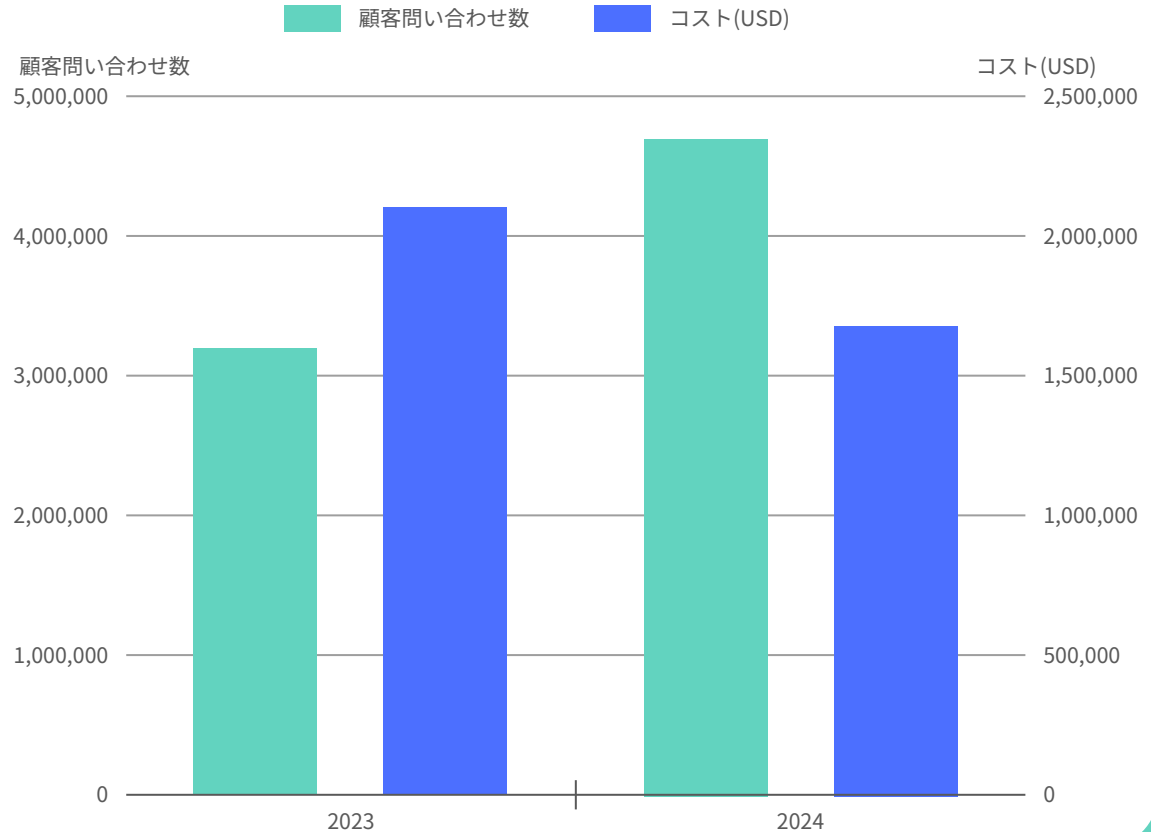
実際のスタッフと  
変わらない  
満足度

40%

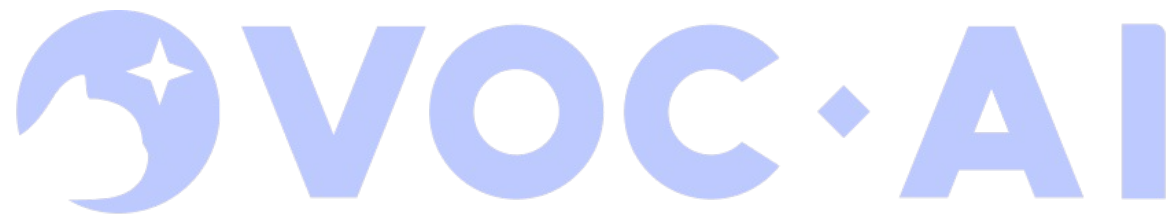
スタッフの  
対応時間減少率

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
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

Anker  
Innovations

カスタマーサポート

カスタマーサポート

お問い合わせありがとうございます。  
Anker AI Assistantです。

お問い合わせ内容を記入してください。  
(製品のご相談、お使いの製品についてなど)

メッセージを送信いただくことで、個人情報保護方針  
と利用規約に同意するものとみなされます。

お客様よりご返信が確認できない場合、誠に勝手ながら  
サポートを終了させていただく場合がございます。

※AIが適切にお答えできていない場合や解決できない  
場合はお手数ですが、メッセージを送信してお知らせ  
ください。 担当者へお繋ぎいたします。

Email

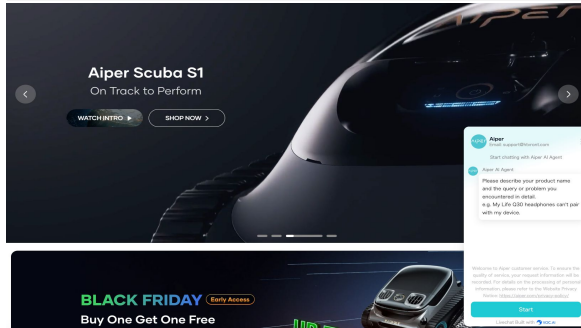
<https://www.ankerjapan.com/pages/privacy-policy>

スタート

## 導入事例

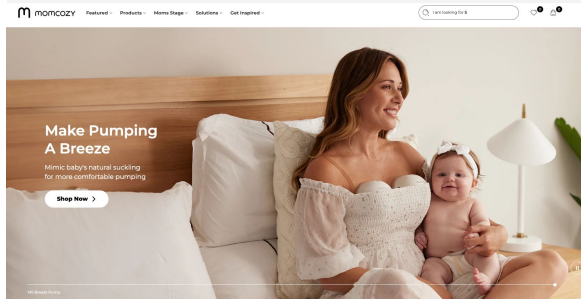
### Aiper 様

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



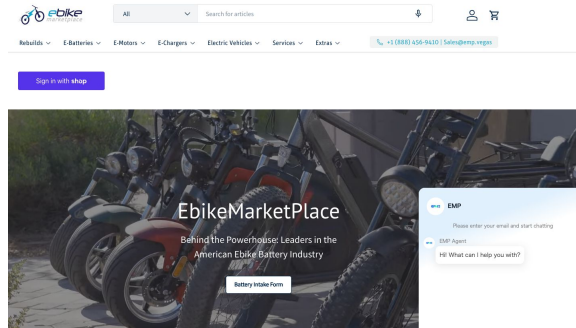
### momcozy 様

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



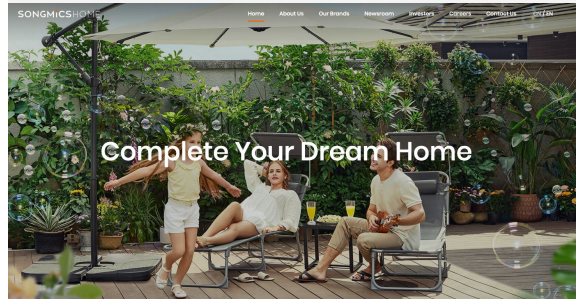
### ebike market place 様

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



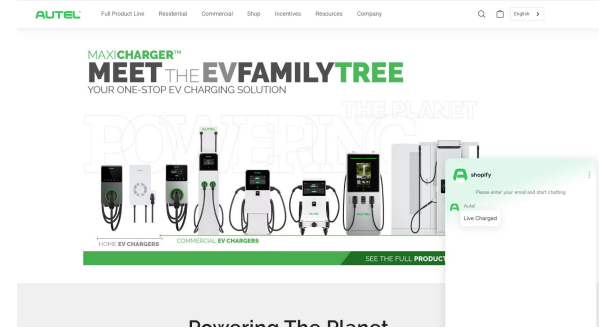
### SONGMICS HOME 様

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



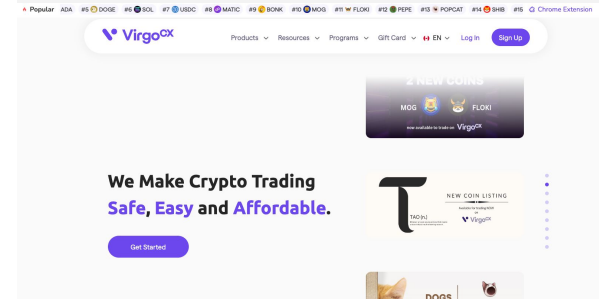
### Autel 様

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



### Virgo CX 様

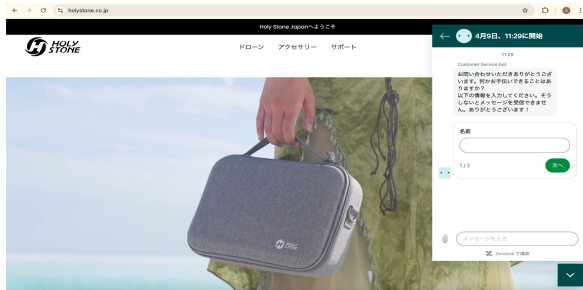
仮想通貨取引所(顧客対応システム: Zendesk)  
<https://virgoCX.ca/>



# 導入事例

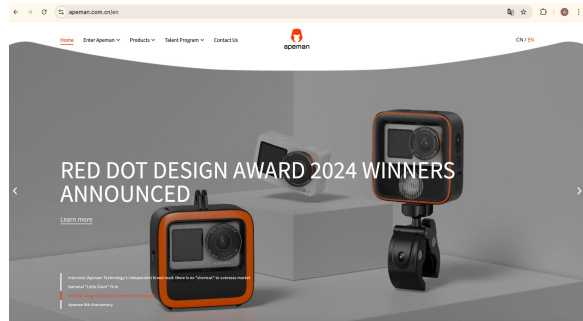
## Holystone 様

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/en>



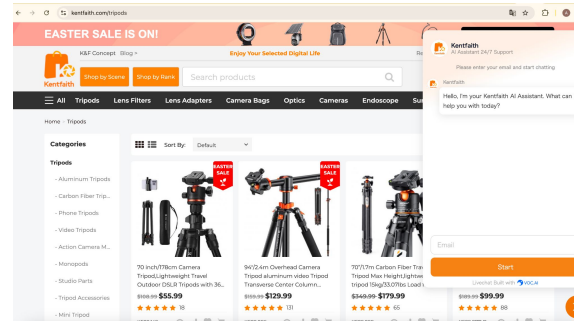
## DREAME TECH 様

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/>



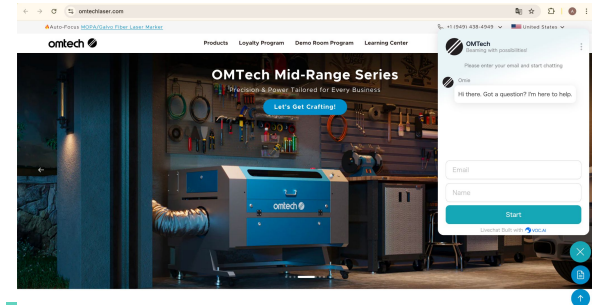
## Kentfaith様

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



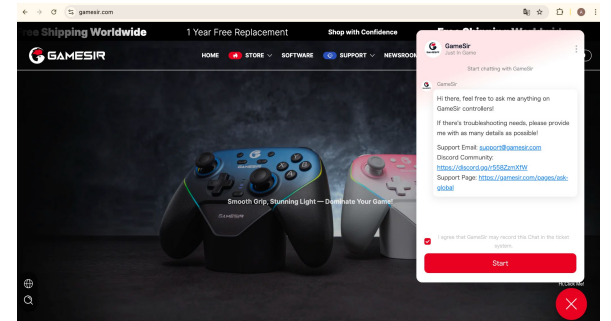
## AOSOM 様

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			
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/>