

【FAQ シナリオでの課題解決】

ミライ AI の FAQ シナリオをご利用いただくと、登録済みの問い合わせと同一、または類似した問い合わせがあった場合には、自動的に適切な回答をいたします。

そのため、お客様がよくお問い合わせをする内容を事前に登録していただくことで、効率的な業務遂行が可能となります。

例として、コールセンターにて、電話回線数を超過してお問い合わせが寄せられる「あふれ呼」によりオペレーターに繋がらない状況が生じた際に、あふれ呼をミライ AI が代行することで、お客さまをお待たせしない対応が可能になるため、機会損失の防止や顧客満足度の向上につながります。

また、24時間365日の電話対応が可能となり、観光業・ホテル業・小売業など多様な業種で頻繁に寄せられる質問に対して FAQ により質問を代行し、有人対応が必要な場面はスタッフに電話を転送することができるため、スタッフの負担軽減を実現することができます。

【FAQ シナリオの詳細】

FAQ シナリオをご利用いただくには、FAQ 登録及びシナリオの選択が必要になります。どちらも簡単にご利用いただけるよう UI もわかりやすい設計となっております。

<質問・回答の設定>

FAQ シナリオをご利用いただくには、FAQ 質問一覧にご質問内容とその回答を登録します。

違う表現で同じことを聞かれた場合に備えた「言い回し登録」や、聞かれた内容に対して正しく回答ができるか、事前にテストを行うことができる「リアルタイムテスト」、一括で FAQ を登録できる「FAQ インポート」など、利便性の高い機能が標準搭載されております。

ミライAI

ホーム

AI電話番号

シナリオ

社員名簿

FAQ設定

質問・回答の設定

回答確認・再学習

祝日一覧

通話履歴

ご請求

設定

後量課金予算上限

544円 / 20,000円 使用しました

設定

FAQ新規

FAQ情報

FAQカテゴリ (カテゴリ無し) + カテゴリ新規作成

質問

質問の別の言い回し + 質問の別の言い回し追加

回答

この回答後に実行する動作 空白

キーワード

AIの認識率を上げるため、キーワードの登録を推奨しています。例えば、質問が「避難場所は？」だった場合、別の言い回しのほかに、キーワードとして「安全な場所」を登録していただくことで認識率の向上が図れます。
キーワードの登録を行う

公開可否 公開 非公開

保存

<回答確認・再学習>

FAQ 精度判断一覧より、AI が回答できなかった質問や判断に迷った質問を、そのまま既存の FAQ との紐づけや新たな FAQ として登録することができます。

これにより、既存の FAQ に含まれていなかった質問や、回答が不十分だった質問に対しても迅速な対応が可能となり、AI の精度向上につながります。

また、新たに FAQ を登録することで、お客様からの幅広い質問に AI が回答できるようになり、担当者の負荷軽減にもなります。

<シナリオ「FAQ（不明時は有人対応）」と「FAQ（不明時は折り返し）」>

FAQ のシナリオは、登録されていない質問を聞かれた場合の対応を、業務に合わせて2種類よりお選びいただけます。

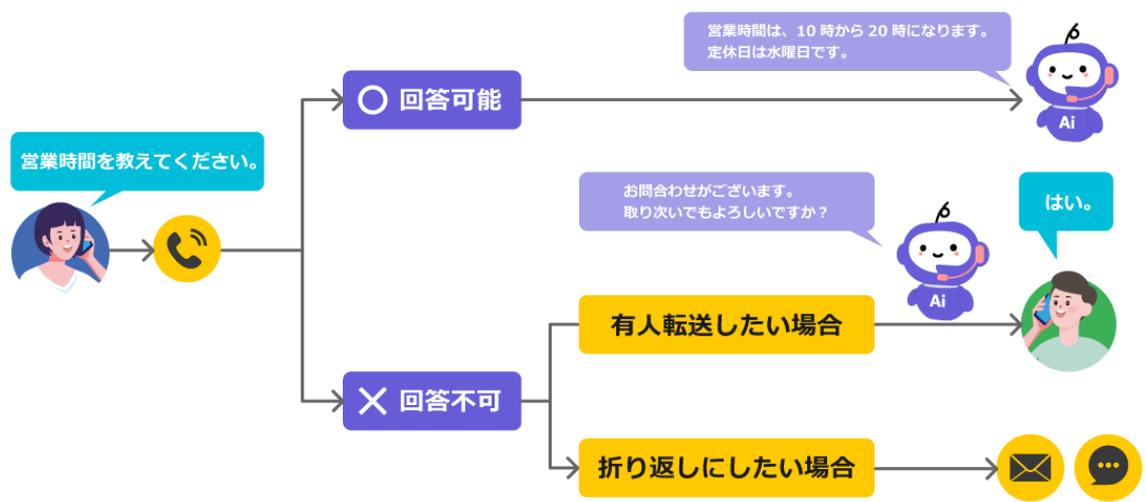
担当のスタッフに転送をする「FAQ（不明時は有人対応）」は、該当の担当者に連絡し、取り次ぐかお伺いします。取り次ぐ場合はそのまま転送を行い、取り次ぎを希望しない場合や担当者不在の場合は、自動で折り返し対応を行い、チャットやメールで伝言を通知するため、対応中や離席中でも安心です。

かかってきた電話にはできる限りリアルタイムで対応したい場合に最適なシナリオとなります。

もう一つの「FAQ（不明時は折り返し）」は、電話相手に要件と折り返し先をヒアリングし電話を終了します。その後、設定したメールアドレスやチャットシステムに要約した会話内容を送信します。

かかってくる電話をすべて対応して機会損失を減らしたいが、スタッフの手が足りないなど課題を抱えている場合に最適なシナリオとなります。

例 FAQシナリオ 通話フロー



※ミライ AI の代表電話取次ぎシナリオは、転送先として設定が可能な番号が携帯電話、もしくは固定電話等の外線電話番号のみとなります。IP-PBX 等を利用した内線転送での対応をご希望の場合はお問い合わせください。

【ミライ AI について】

「ミライ AI」は AI 技術を用いて代表電話の一次対応を AI が行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる自動応対サービスです。また、不在の場合はヒアリングした電話相手の情報を即時に音声またはテキストで共有することで、非効率な代表電話の対応を効率化し、電話対応にさえぎられることなく、お客様はコア業務に専念することが出来ます。

ミライ AI 公式ページ: <https://www.mirai.ai/>

【株式会社ソフツーについて】

株式会社ソフツーは、コーポレートスローガン”Voice for innovation”をかかげ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

【会社概要】

会社名：株式会社ソフツー

代表者：代表取締役 鍾 勝雄

URL： <https://www.softsu.co.jp/>

所在地：〒103-0004 東京都中央区東日本橋 1-1-7 京王東日本橋ビル 5階

資本金：20,000,000 円

事業内容：クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業