

TOSHIBA

生成AI活用サービス **AI-no-te[®]**

問合せ回答文 自動生成サービス

AIが問合せ対応の 質とスピードを革新する。

問合せ対応の「困った」を解決！
生成AIが業務効率を劇的に改善します。

こんなお悩みありませんか？

- ☐ 人材不足で、日々の問合せ対応に追われている
- ☐ 特定の担当者に業務が集中し、属人化が進んでいる
- ☐ コア業務に集中する時間が確保できない
- ☐ 顧客からの問合せ対応に時間がかかり、満足度低下に繋がっている

「問合せ回答文 自動生成サービス」は、 生成AIを活用した革新的なサービスです。

メール問合せの確認から、過去事例の導出、手順の導出、さらには回答案の作成まで、
問合せ受付担当者の初動アクションを生成AIが自動化します。

「問合せ回答文 自動生成サービス」を活用する前



「問合せ回答文 自動生成サービス」を活用後



メリット1

サービス品質の向上

手順書や過去問合せ履歴、マニュアル、
報告書、会議議事録などから生成AIが回
答案を生成。問合せ発生から初動対応ま
での時間を大幅に短縮し、対応遅延を解
消するので、顧客満足度や従業員満足度
の向上に寄与します。

メリット2

属人化解消とナレッジの蓄積

担当者ごとに回答できる分野が分かれて
いる、経験値の差で回答品質がばらばら
…など属人化を解消。「環境構築サービ
ス」を使えばナレッジを蓄積してFAQの
整備に活用できます。

メリット3

新規人材の即戦力化

問合せへの対応はOJTに頼ることが多
く、人手不足のなかで早期戦力化は喫緊
の課題です。メール受信と同時に回答案
が生成され、関連文書も参照できるた
め、引き継ぎの負担を軽減し、即戦力化
を支援します。



導入事例

導入事例1

精密機器販売会社／基幹システム運用保守

ノンコア業務を30%削減し、 改善などコア業務に集中

活用例

- エラー内容から類似の過去事例や対応手順を導出
- プログラム改修時の影響範囲の調査期間を短縮
- 不具合の発生頻度やエラー傾向の分析に活用



導入事例2

システムインテグレータ／業務システム運用保守

従来の7分の1の期間でメンバー育成、 初動時間も短縮

活用例

- 新メンバーの早期立ち上げを実現
- 初期回答までの情報収集の時間を50%削減
- 新たな観点の回答案の提示はベテランにも有用



総務部門のお客様へ生成AIサービスの活用アイデアをご紹介します。

1

問合せ対応を効率化し、
経営サポートや制度改革に
リソースを配置

2

チャットの通知で
見落としを防止、
対応スピードも大幅向上

3

経験領域の差を
生成AIが吸収し、
回答品質を一定に

4

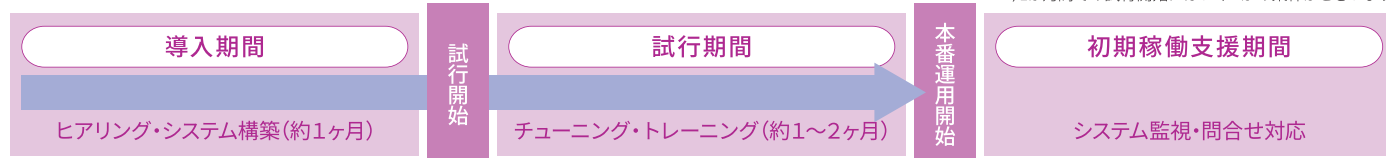
専用AI環境で
機微な個人情報の
漏洩リスクを排除



導入までの流れ

最短1ヶ月で試行開始可能! ※

※)1か月間での試行開始にはいくつかの条件がございます。



「問合せ回答文 自動生成サービス」は、機能を絞り込むことで、最短1ヶ月での試行開始、3ヶ月での運用開始が可能です。
現行の業務フローを大きく変えることなく、スピーディーに導入できるため、すぐにその効果を実感いただけます。

貴社のビジネスを次のステージへ。まずはお気軽にご相談ください。

□本文中の会社名および製品名は各社が商標または登録商標として使用している場合があります。
□本資料は内容は予告なく変更される場合がありますのでご了承下さい。

(LS00061)

東芝デジタルエンジニアリング株式会社

E-mail: TDEN-sales@ml.toshiba.co.jp

https://www.toshiba-tden.co.jp