

# 問い合わせ対応を1つに。AIで“待たせない”サポートへ。

SmartWebは中小企業が最初に取り組むべきAI活用のDXソリューションです。  
顧客や取引先とのコミュニケーションという、最も重要で改善効果が見えやすい  
領域から、AI活用を始めて見ませんか？

## 問い合わせを見える化し、 対応品質を向上

メール、SNS、電話など全チャネル  
をチケット管理し、コミュニケー  
ションを蓄積・データ化。  
対応状況の見える化で対応漏れや重  
複を防ぎ、担当者間の引き継ぎもス  
ムーズに。  
一貫した対応履歴により顧客対応品  
質をワンランクアップし、蓄積され  
たデータはAI活用の基盤となります。

世界40,000社以上が利用する  
カスタマーサポートツール



## AIチャットボット・ メール自動回答で効率化

ナレッジベースや社内ドキュメント  
をAIに学習させることで、チャット  
ボットが24時間自動対応し、メー  
ルや問い合わせフォームの回答案も  
自動生成。  
チケット化された対応データを活用  
して学習内容を更新すれば、AIの  
回答精度をさらに向上できます。  
効率的で高品質な顧客対応を実現し  
ます。

最新の生成AIを使いこなす  
AIワークフロー自動化プラットフォーム



## 専門知識不要、日本語だ けで導入・運用可能

日本人スタッフが設定から運用まで  
継続サポート。  
LiveAgentやFlowHuntのエンジニア  
とのやり取りもすべて代行するため、  
お客様は日本語だけでご利用いた  
だけます。  
社内にIT担当者がいなくても安心し  
てスタートできます。

設定から運用まで日本語で完全サポート  
カスタマーサクセスパートナー



1

## まずは、チケットシステムの導入 - ベーシックプラン

既存ウェブサイトとLiveAgentをつなぐだけ。顧客や取引先からの問い合わせ対応やコミュニケー  
ションの「一元管理」・「仕組み化」がすぐに実現

あなたのウェブサイト

繋いで連携

コミュニケーションを  
一元管理



すでにお持ちの自社ウェブサイトとLiveAgentを連携  
するだけで、顧客も取引先も、すべての問い合わせが自  
動で一元管理されます。

新しいシステムや大規模な開発は不要。今あるウェブ  
サイトを活かして、“対応業務の仕組み化”を今すぐス  
タートできます。

- ✓当社のスタッフがウェブサイトへのタグ設置を行い  
連携します
- ✓問い合わせフォーム・チャット・FAQもすぐ導入
- ✓IT担当や専門知識がなくても導入・運用までサポート

## LiveAgentの主な機能

### チケットシステム

顧客・取引先からのメールやフォーム、チャットでの問い合せ  
を一つの画面で一元管理。誰が・いつ・どんな対応をしたか履歴  
も自動記録され、対応漏れや二重対応を防ぎます。

### ライブチャット

Webサイト訪問者や外部パートナーともリアルタイムでやりとり  
可能。チャットウィジェットを設置するだけで、即座に質問対  
応・サポートを実現します。

### FAQ&サポートポータル

よくある質問やマニュアルをホームページに掲載。顧客・取引先  
が自分で解決できる環境を作り、問い合わせ件数を削減。24時間  
セルフサポートも実現します。

### AI回答アシスタント

ChatGPTの技術を活用して、顧客からのメール問い合わせに対す  
る洗練された返信を瞬時に自動生成。プロフェッショナルで読み  
やすい文章を作成し、担当者の文章作成時間を大幅に短縮します。

## 電話やSNS連携が必要ななら機能追加 – コールセンター・SNS/EC強化プラン

コールセンターは、クラウド型システムによりテレワークに完全対応。自動コールバック、IVR、通話録音機能を搭載し、場所を問わず効率的な顧客対応を実現します。

SNSは、Facebook、Instagram、X、LINEなどを一画面で統合管理。自動チケット化により対応漏れを防止します。

### 簡単導入できるプロフェッショナルな コールセンターシステム

電話対応を劇的に効率化。自動応答・録音機能で質の高いカスタマーサポートを実現

クラウド型のコールセンターシステムで、ほぼすべての電話(VoIP)サービスと連携可能。自動音声応答で顧客を適切な担当者に振り分け、すべての通話を録音して品質管理に活用できます。内線機能やコールバック機能も搭載し、お客様を待たせない高品質なサポート体制を構築。顧客満足度アップと業務効率化を同時に実現します。

コールセンターの人気機能：自動コールバック機能

#### 自動コールバックとは？

電話回線が混雑している時や、対応可能なオペレーターがいない時に、お客様が「折り返し電話」をリクエストできる機能です。お客様は電話を切って他の用事を済ませることができ、順番が来たら自動的に折り返し電話がかかります。

#### IVR音声案内の例：

「営業部門は1番、請求に関しては2番、技術サポートは3番、折り返し電話をご希望の方は4番を押してください」

### SNS時代の「即レス文化」に 完璧対応する統合ソリューション

SNSを一画面で管理。セキュアで効率的なソーシャルメディア対応を実現

Facebook、Instagram、X、Slack、Messenger等のSNSを統合受信ボックスで一元管理。コメントやメッセージを自動チケット化し、部署別担当者への振り分けや社内情報共有も可能。一般的なWebやアプリ経由と異なり、専用システムによりログイン情報の安全管理とセキュリティを確保。LINEもオプション対応で、全SNSチャネルからの問い合わせを効率的に処理し、迅速な顧客対応を実現します。

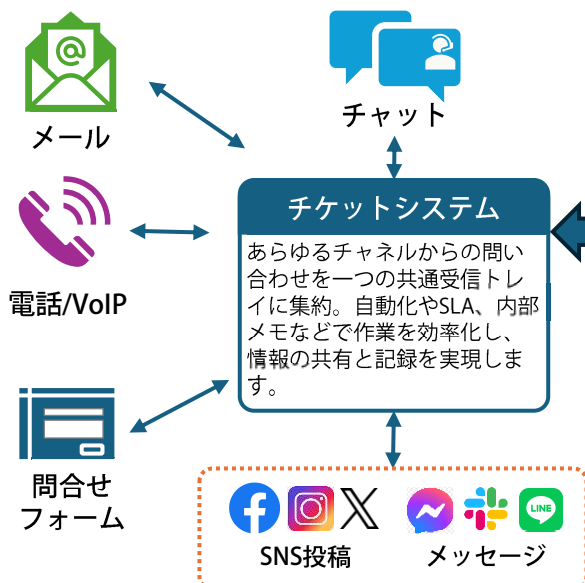
社内情報共有・引き継ぎ機能

#### 社内でSNSのやり取り履歴を共有

チケット化されることで担当者間での情報共有が可能。過去の対応履歴や顧客とのやり取りを全て把握できるので、担当者が変わっても同僚との情報共有もスムーズなため、一貫性のある質の高いサポートを継続して提供できます。



### ベーシックプラン・コールセンタープラン・SNS/EC強化プラン



### ナレッジベース

直感的なエディタでFAQやガイドを素早く作成し、検索・多言語対応やフィードバック機能でセルフサービスを強化、問い合わせ数を削減します。



## AIチャットボット－AIチャットボットプラン

SmartWebのAIチャットボットは、御社のナレッジベースや社内ドキュメントのみを学習。**社内情報は外部に流出せず、かつ関係のない外部情報では回答しないため、安全で正確な自動対応が可能です。**

LiveAgentチケットシステムと完全統合されているため、AIで対応できない複雑な質問は、ボタン一つで人間のスタッフへスムーズに引き継ぎが可能。顧客は何も意識することなく、最適なサポートを受けられます。

### 一般的なAIの課題：「ハルシネーション（幻覚）」問題

ChatGPTなどの生成AIは、学習していない情報について質問されると、あたかも事実のように「もっともらしい嘘」を作り出してすることがあります。これをハルシネーションと呼びます。

例えば:

「存在しない製品仕様を答えてしまう」「実際とは異なる社内ルールを説明する」「根拠のない情報で顧客に誤案内する」「他社製品を自社製品として案内してしまう」

顧客対応でこのような誤った回答をしてしまうと、信頼を損なう重大なリスクとなります。

### SmartWebの解決策：RAG技術による「根拠ある回答」だけを生成

SmartWebはRAG（検索拡張生成）技術を採用することで、ハルシネーションを防ぎます。

- ・ 図書館の司書に例えると: 一般的なAI = 記憶だけで答えようとする（曖昧なら想像で補う）
- ・ SmartWebのAI = 必ず資料棚を確認してから答える（根拠がなければ「わかりません」と答える）

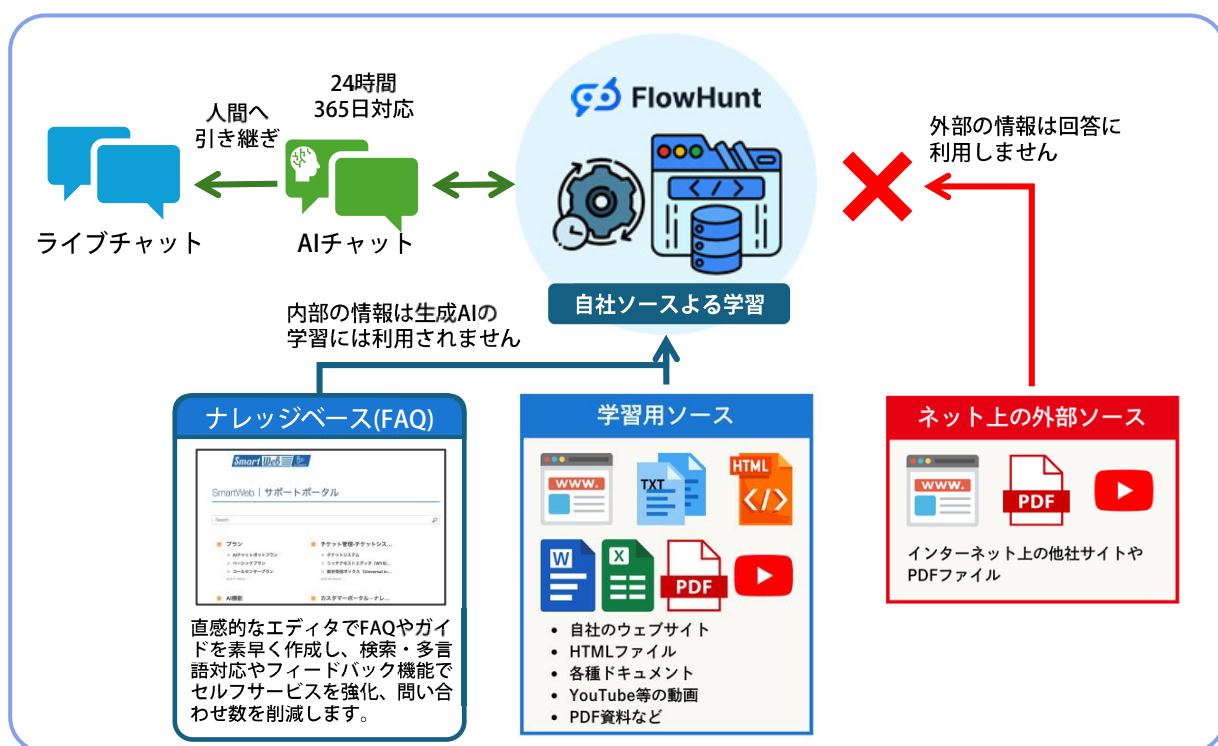
### 2つの安全対策で、御社の情報を守る

#### ①御社の情報は外部に流出しません

- ・ 内部情報はFlowHunt内で完結し、生成AIの学習データには利用されません
- ・ 社外秘の情報も安心して登録できます

#### ②外部の無関係な情報では回答しません

- ・ インターネット上の他社サイトやPDFファイルからは一切学習しません
- ・ 指定した情報源のみから学習し、回答します



## 御社専用の学習ソース

SmartWebのAIは、御社が指定した情報のみを学習します。

|           |                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| 学習可能な情報源: | ナレッジベース（FAQ）、自社ウェブサイト、社内文書：Word、Excel、PDF、YouTube動画（製品説明、マニュアルなど） |
| 自動更新機能:   | ウェブサイトやナレッジベースを指定した時間で自動的に再学習。手動更新の手間なく、常に最新情報で回答します。             |

## 5つの導入効果

- 1 24時間365日の自動対応** 深夜・休日問わず、AIが即座に回答。営業時間外の機会損失をゼロにします。
- 2 LiveAgentとの完全統合** AIチャットとの会話履歴の自動記録、ワンクリックでの人間への引き継ぎ。AIと人間のシームレスな連携を実現。
- 3 メール自動回答作成** 受信メールの内容をAIが理解し、学習済みナレッジから回答案を自動生成。担当者は確認・修正するだけで対応完了。
- 4 約100言語対応** 日本語で学習させたAIが、英語・中国語など約100言語で自動応答。多言語スタッフ不要で、海外顧客にも対応可能。
- 5 成長し続けるAI** 日々の対応データをナレッジベースに追加することで、AIの対応範囲が継続的に拡大。使えば使うほど賢くなります。

## Smartwebのメリットと当社について

### 高機能を低コストで導入可能

初期導入費用は約10万円～と低廉で、月額利用料も1万円程度から開始できるプラン設定。高額なエンタープライズ向けシステム（初期数百万円～数千万円）と比べ圧倒的にリーズナブルです。

### 顧客満足度・業績の向上

リアルタイムかつ切れ目のないサポートにより、顧客の不満や待ち時間を大幅に削減。問題解決までの時間短縮は最大73%にもなり、顧客満足度の向上とロイヤリティ強化が期待できます。

### 当社の強み

インターワークはLiveAgentおよびFlowHuntの開発元であるQuality Unit社の日本正規代理店として認定。導入時の設定から運用サポートまで日本語で手厚く支援し、御社のニーズに合わせたカスタマイズ提案も可能です。

お問い合わせは下記ウェブサイトから

[www.smartweb.jp](http://www.smartweb.jp)

株式会社インターワーク

〒107-0061

東京都港区北青山3丁目6番7号 青山パラシオタワー11階

