

# ふれあいコンシェルジュ

シンプルな画面で誰でもカンタンに使える

**AI搭載FAQシステム**

**AI搭載カスタマーサポートCRMシステム**



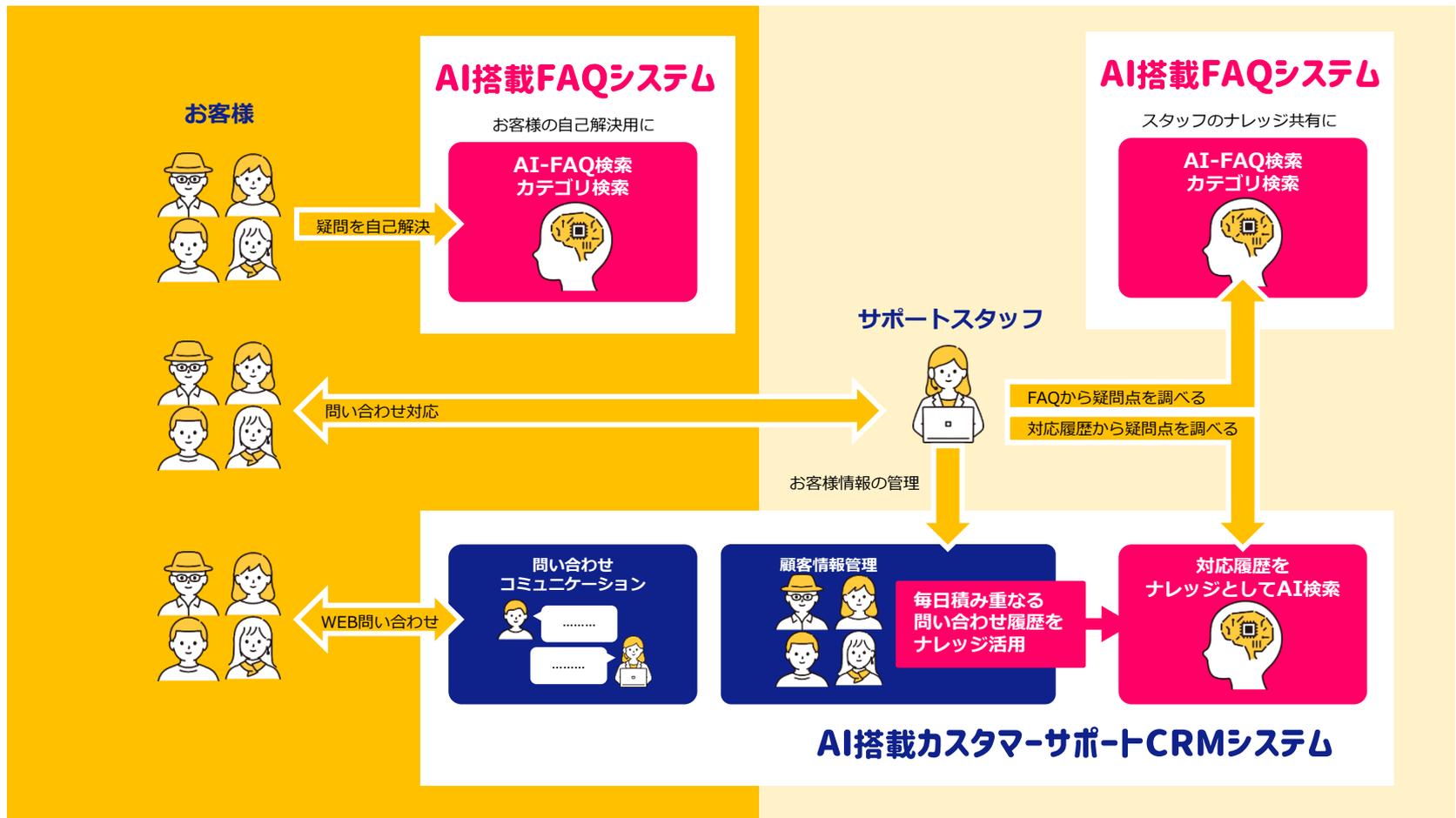
サポートスタッフのための、AIヘルプデスクを持とう。

AIヘルプデスクがサポート業務を支援します。

ルーキーでもあたかもエキスパートのように対応でき、

誰でもお客様対応の質とスピードを上げられます。

# ナレッジを最大限に活用しサポート業務を支援します



## ユーザー数無制限 データ件数無制限

ナレッジを有効活用できるようユーザー数を無制限としています。サポートスタッフが培ったナレッジを営業スタッフにも共有するなど全社で有効活用。さらに、登録できるデータ件数も無制限としているため、どんどんナレッジを蓄積し共有できます。

## 社内業務の自己解決FAQとしても活用

社内ヘルプデスクへの問い合わせ、部門間の質問や相談、課内での業務知識など日々発生する問い合わせにかかる業務負担を削減できます。



# AI搭載FAQシステム

検索しやすさを追求。チャットボットの手軽さと

FAQ検索システムの使いやすさをイイトコ取り。

思いついたまま文章を打ちこむだけで、回答として適した順にAIがFAQを提示します。

検索ワードが思い浮かばなくてもカテゴリも活用し複数のFAQを一目で確認できるため、1回の検索で答えが見つかります。

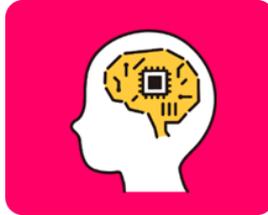
The screenshot shows the 'ふれあいコンシェルジュ' (Fureai Conchellu) AI FAQ system. At the top, there is a search bar with the text 'PDFを印刷すると切れる' (PDF printing will be cut off). Below the search bar, there are category filters: '情報機器' (491), '人事手続き' (60), and '総務手続き' (51). A red box highlights the search bar with the text 'PDFを印刷すると切れる' and a red arrow pointing to the search results. The search results are displayed in a list format, with the first result being 'PDFを印刷すると見切れてしまう' (PDF printing will be cut off). The second result is 'PDFファイルの印刷ができない' (PDF file printing is not possible). The third result is 'PDFを印刷すると見切れてしまう' (PDF printing will be cut off). Below the search results, there is a section titled '? よくある質問' (Frequently Asked Questions) with a list of common questions.

FAQならチャットボットよりも  
こっちの方が探しやすい!

普段の検索エンジンみたいな  
使い方ですぐ探しやすい!



# AI搭載FAQシステム



## AI検索で目的のFAQがすぐ見つかる

知りたいことをそのままAIに質問。独自の自然言語処理AIエンジンが、最適な順にランキング形式で回答を複数提示します。

お客様特有の独自用語もAIエンジニアが学習させて納品いたします。

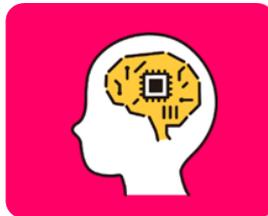
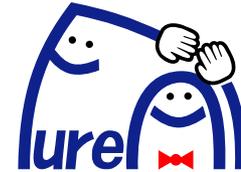


AI検索 名義を義理の母に変えたい

No.1 名義変更の方法は…

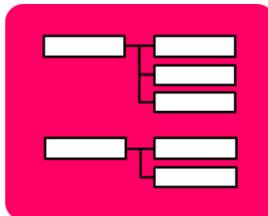
No.2 配偶者の父母に名義変更するには…

No.3 名義に家族を追加するには…



## 解決するたび解決パターンを自動学習

解決時にGood評価を行うと「この質問にはこの回答が適している」とAIが自動学習しどんどん賢くなります。



## FAQを分類で辿れるカテゴリ検索

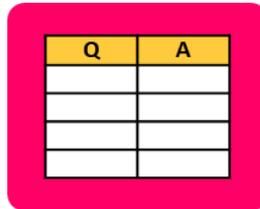
検索ワードが思いつかなくても、カテゴリで目的のFAQを探せます。

AIと組み合わせた検索にも対応しており、カテゴリ内の一覧から

単語や文章を組み合わせるなど、誰でもカンタンに探しやすい仕組みです。

# AI搭載FAQシステム

## 準備段階から運用中までずっとカンタン！



### 準備がカンタンなのに高精度なAI

データはQ&A（質問と回答）をExcelやCSVで用意するだけです。  
AIエンジニアがデータのクレンジングや独自学習を行い、AI精度を高めます。  
お客様特有の独自用語や言い回しは、ヒアリングを行い学習を行います。



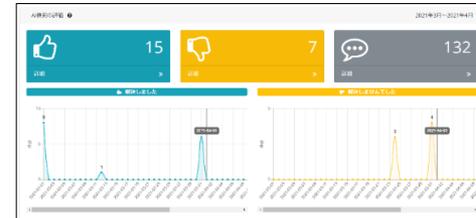
### 検索ニーズを踏まえた簡単メンテナンス

解決できなかった検索文を元に、簡単に新しいデータを作成。  
ユーザーに求められるデータだから解決率向上に直結します。  
もちろんCSVファイルを用いた一括取込にも対応しています。



### 利用状況ダッシュボード

解決数や未解決数、質問内容等を視覚的に確認できます。  
ニーズの高いFAQをすぐ確認でき、問い合わせ傾向を掴みやすい仕組みです。

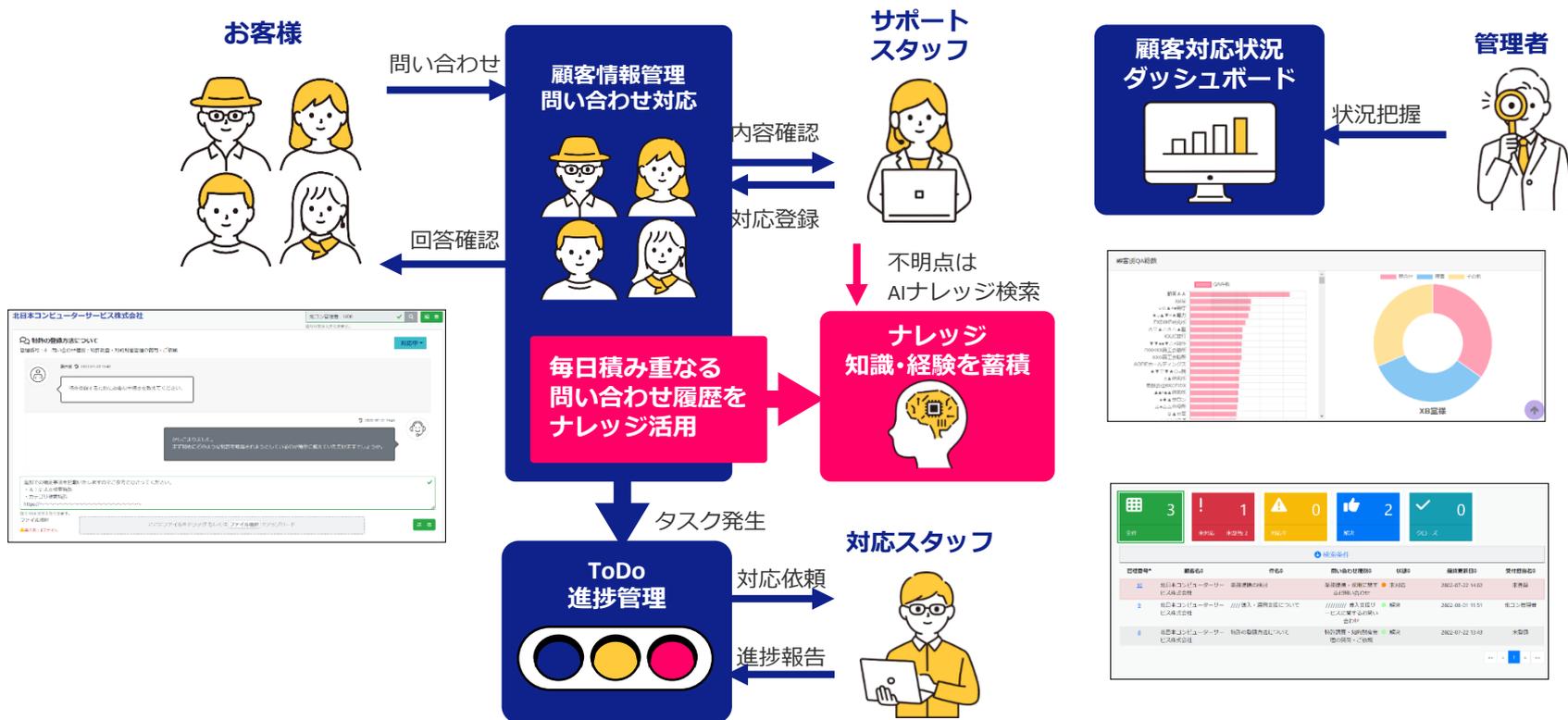


# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム

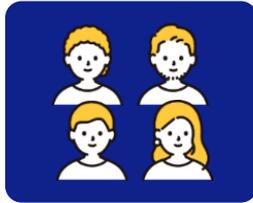
日々蓄積される問い合わせを、ナレッジと捉えて社内活用。

類似の問い合わせ事例を探しやすく。

お客様の問い合わせ内容をそのまま検索。AIが表現のゆらぎを吸収し、検索文と類似したデータをランキング形式で提示します。過去の事例を誰でも使いやすくなり、チーム全体のスキル底上げに貢献します。



# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム



## 顧客情報管理／顧客対応履歴

お客様の情報へ素早くアクセス。お客様の基礎情報から日々の対応記録まで簡単に確認できるため、お客様に寄り添ったサポートができます。

顧客名 顧客 A A

858件の質問がヒットしました

«« « 1 2 3 4 5 6 7 8

QA詳細	問合せ種別	質問概要	顧客名
	障害	【P】年間収入抽出一覧表をデータ抽出したい。	顧客 A A
	障害	薬局の住所が変わったので修正をしたい	顧客 A A
	障害	停止通知書の停止期間を新しく指定して出力したい	顧客 A A
	その他	重度障害者加算の改定のため、7/1付決定を登録した。自動的に...	顧客 A A
	問合せ	7月に収入充当するとしたが、8月に収入充当するように設定を変...	顧客 A A

QA番号 94700 の詳細

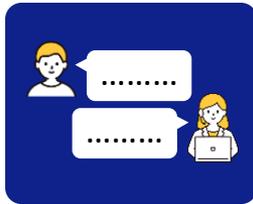
顧客名	顧客 A A
受付日	2019-07-08 17:06:24
システム種別	P生保 情報管理
質問種別	障害
質問内容	年間収入抽出一覧表をデータ抽出したい。
回答種別	電話
回答内容	▼年間収入抽出一覧表は、データ抽出に対応しておりません。 ▼収入抽出一覧表を使って、ひと月分ずつ抽出する方法となります。 年齢起算日付の指定を選択し、該当月の末日を入力してください。 F6検索→F8XLSからデータを抽出してください。 以上の処理を12か月分行ってください。
結果	完了

🔍 その他問合せ情報

受付担当者	システム管理者
問合せ担当者	北コン太郎
質問概要	【P】年間収入抽出一覧表をデータ抽出したい。
備考	○
汎用項目1	
汎用項目2	

QA編集 TODO登録 閉じる

# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム



## 問い合わせコミュニケーション ※オプション

お客様用の問い合わせ画面を設け、システム内で対応ができます。お客様も過去の問い合わせ記録が確認でき、同様の問い合わせ発生を抑制します。

北日本コンピューターサービス株式会社 北コン管理者: 1400

残り17文字入力できます。

🔍 特許の登録方法について 対応中▼

管理番号: 8 問い合わせ種別: 特許調査・知的財産管理の質問・ご依頼

👤 2022-07-22 13:42

特許登録するために必要な手続きを教えてください。

🕒 2022-07-22 13:43

🗣️

かしまりました。  
まず初めにどのような特許を

追加での補足事項を記載いたしますので参考にさせていただきます。  
・A 1による検索特許  
・カテゴリ検索特許  
https://~~~~~

残り1918文字入力できます。  
📎 ファイル添付 ここにファイルをドラッグもしくは

🚩 最大数: 5ファイル

📄 3  
全件

! 1  
未対応

⚠️ 0  
未担当: 2  
対応中

👍 2  
解決

✓ 0  
クローズ

🔍 検索条件

管理番号	顧客名	件名	問い合わせ種別	状態	最終更新日	受付担当者
10	北日本コンピューターサービス株式会社	業務提携の検討	業務提携・採用に関するお問い合わせ	未対応	2022-07-22 14:02	未登録
9	北日本コンピューターサービス株式会社	//// 導入・運用支援について	//////// 導入支援サービスに関するお問い合わせ	解決	2022-08-01 11:51	北コン管理者
8	北日本コンピューターサービス株式会社	特許の登録方法について	特許調査・知的財産管理の質問・ご依頼	解決	2022-07-22 13:43	未登録

🏠 ⏪ 1 ⏩ 🏠

# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム



## AI検索によるナレッジ共有

知りたいことをそのままAIに質問。独自の自然言語処理AIエンジンが言葉の表記ゆれを吸収し、最適な順にランキング形式で回答を提示します。

### AIナレッジ活用シーン カスタマーサポートでの類似事例検索



ただいまお調べしますので少々お待ちください。  
(お客様から来た問い合わせと類似の事例は…)

#### ① 問い合わせ内容をAI検索

AI検索 キーワード検索

質問内容 介護券の担当者を変更したい  
残り987文字入力できます。

類似率を算出し、ランキング形式で候補を複数表示

類似率とは…

質問した文章と格納データがどれだけ類似しているか、0~100%で表示します。AI検索を行うと、全データの類似率を瞬時に算出します。

#### ② AIが類似事例を複数提示

75.4% C生保 介護扶助事務  
顧客名 HJFBホーム  
質問詳細 介護券の取扱担当者を変更するには？  
回答詳細 テーブル保守の地区担当員で「地区担当員コード8888」の「氏名」と「医療券介護券用氏名」を

71.6% 中残 決定事務  
顧客名 (株)JFEX  
質問詳細 担当員が変更になったが、医療券・介護券の担当員名が変わりません。  
回答詳細 [支援決定事務>被支援世帯登録]で個別に世帯の[地区担当員]を新しい担当コードになる方の役割区分を、「介護券取扱担当者」と設定し、更新できることを確認してください。[テーブル保守>地区担当員]でコード8888、介護、9999、医療で割り当てられています。

67.5% P生保 保守  
顧客名 有限会社★◇  
質問詳細 担当の入れ替えがあったので、役割区分を「介護券取扱担当者」を別の地区担当員に変更しよう「介護券取扱担当者が重複しています。」とエラーが出てきてしまった。  
回答詳細 一度、どちらの地区担当員さんも、役割区分を「地区担当員」に設定し、一度更新していただくことになる方の役割区分を、「介護券取扱担当者」と設定し、更新できることを確認してください。ずエラーがでたのかもかもしれません。

管理番号 91633 の詳細

顧客名 (株)JFEX  
受付日 2019-03-29 16:30:38  
システム種別 中残 決定事務  
質問種別 問合せ  
質問内容 担当員が変更になったが、医療券・介護券の担当員名が変わりません。  
回答種別 電話  
質問内容 [支援決定事務>被支援世帯登録]で個別に世帯の[地区担当員]を新しい担当コードに変更します。 [医療券・介護券の取扱担当者] [テーブル保守>地区担当員]でコード8888、介護、9999、医療で割り当てられています。  
結果 完了

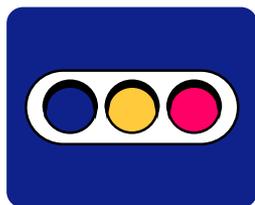
その他問合せ情報

受付担当員 小沢コン水  
問合せ担当員 北コン太郎  
質問種別 担当員が変更になったが、医療券・介護券の担当員名が変わりません。  
備考  
登録日  
更新日  
完了日時  
作業工数(h)  
受付販売代理店



(この内容を参考に回答できそう！)  
お待たせしました。こちらの対応は…

# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム



## ToDo ( エスカレーション ) 進捗管理

サポートスタッフから対応者へのエスカレーション機能を搭載。  
エスカレーション内容はToDoとして進捗と期日を管理します。

ToDo名	発生日	期限日	重要度	作業区分	顧客名	ToDo対応者
医療扶助の資料提供	2021-09-01	2021-10-22	★3	未着手	××☆▽◎☆★市役所	秋田キタ子
番号制度連携ユニットで...	2021-09-04	2021-10-26	★3	未着手	GXDXXXJ信用金庫	ふれコン永愛
年末調整操作説明	2021-10-29	2021-11-02	★3	未着手	XHCCA信用組合	ふれコン永愛
担当者の名前が変わった	2021-11-01	2021-11-06	★3	作業中	顧客A A	北コン太郎
動作遅延調査	2021-10-14	2021-11-11	★1	保留	EFDCBD信用金庫	ふれコン永愛
システム更新の案内を送付	2021-09-02	2021-11-15	★2	作業中	▽●商店	ふれコン永愛
〇〇市訪問現地調査						
設定変更のマニュアルを...						
動作設定更新作業						

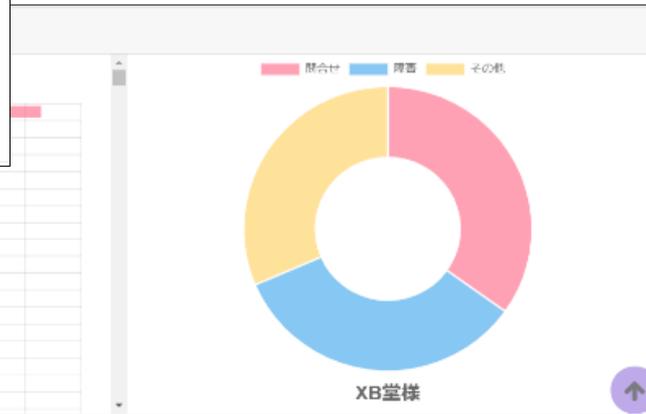
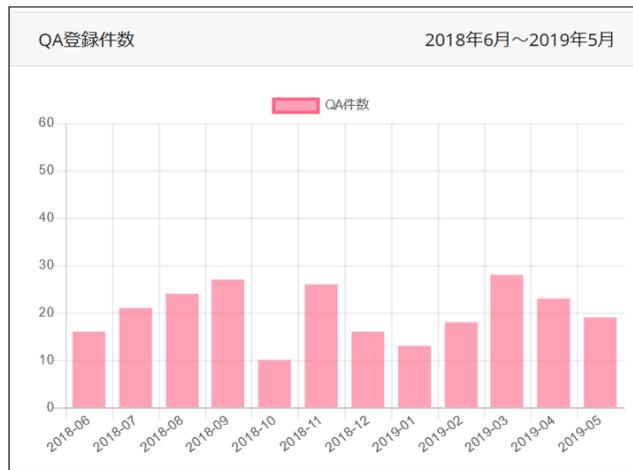
--	--	--

# AI搭載カスタマーサポートCRMシステム



## ダッシュボード

組織全体の問い合わせ件数や顧客ごとの問い合わせ傾向など、いつでも視覚的に確認。全体の状況を把握し、業務品質向上に役立ちます。





## 独自AIエンジン+チューニングで初期から高精度

現在お手元にあるデータを活用できます。100件程度でも大量データでも高い精度で使える自社開発自然言語処理AIエンジンを搭載。AIエンジンは基礎学習済ですが、さらに取り扱い業務に合わせてチューニングを行い、稼働当初から高い精度で効果を発揮します。



## データの作成や移行も技術サポートで安心です

AIエンジニアチームが、お客様からお預かりしたデータを独自の方法で整備します。FAQデータ作成や現在のデータ移行の支援もお任せください。AIエンジニアチームが高い技術力で直接サポートいたします。



## 伴走支援で導入効果向上を確実にします

確実な導入効果を実現するため、利用促進策の検討や、データに関するお悩み解決のご相談など随時状況に応じたアドバイスを行い、お客様と一緒に効果向上に取り組みます。

# 会社概要

会社名	北日本コンピューターサービス 株式会社
設立	1969（昭和44）年
売上高	46.9億円（2021年9月期）
従業員	240名（2021年9月30日現在）
代表者	代表取締役 江畑 佳明
本社	秋田市南通築地15番32号 TEL 018-834-1811(代)
事業所	札幌市・仙台市・さいたま市・大阪市・福岡市

当社はシステムを自社で販売・開発・サポートを三位一体で行う企業です。地方公共団体での業務システムをコア事業とし、特に生活保護業務の分野では70%近いシェアになりました。

近年は、地方公共団体をはじめ一般企業向けにも新事業を展開しています。自社開発の自然言語AIを用いてナレッジ活用を支援する「ふれあいコンシェルジュ」。地方公共団体の財産調査業務電子化を円滑にする「財産調査ワンストップサービスPiMS」。テレワーク等多様化する勤務形態を効率化する「ittoco」など、時代に即した新たなクラウドサービスを積極的に全国へ送り出しています。





無料相談会を随時受け付けております。

利用シーン、課題、データ、ご予算などをお伺いし最適なプランをご提案します。  
オンラインのデモンストレーションも随時受付中です。お気軽にご相談ください。

 018-834-1811 (平日 9:00 - 17:45)

 furecon-sa@kitacom.co.jp

 詳しい資料をWEBからダウンロードできます。

ふれあいコンシェルジュ



 北日本コンピューターサービス株式会社

秋田本社	: 秋田市南通築地15-32	TEL : 018-834-1811
東北支社	: 仙台市青葉区花京院2-1-65	TEL : 022-266-9570
関東支社	: さいたま市大宮区宮町3-13-2	TEL : 048-640-1855
関西支社	: 大阪市淀川区宮原4-1-4	TEL : 06-6394-8666
札幌営業所	: 札幌市中央区北2条西2-26	TEL : 011-222-2411
福岡営業所	: 福岡市博多区博多駅南1-2-3	TEL : 092-432-9777