

キンドリルの FAQ自動生成システム



キンドリルのFAQ自動生成システムは、AI技術を活用して、既存のFAQ、マニュアル、ナレッジベース、通話ログなどのデータから、質問文と回答文を自動生成・管理できるクラウド型サービスです。AWSのクラウド環境上で稼働し、Webブラウザから利用可能です。

主な機能と特徴

01

FAQの自動生成

- 指定したデータソースから、AIが質問文と回答文を同時に生成
- 最大30件までFAQを一括生成可能
- 14か国語対応で多言語展開が可能
- 類似FAQの自動表示により、重複や内容の精査が容易

02

FAQ管理・検索・ソート

- キーワード、カテゴリ、ID、登録日などでFAQを検索・ソート可能
- 有効期限設定により、古いFAQ情報の閲覧を防止
- FAQデータのインポート・エクスポートが容易

03

ユーザー管理

- 閲覧、新規登録、変更、削除、FAQ生成の権限を1~4のレベルで設定可能
- AD連携によるシングルサインオン対応
- Salesforce ナレッジとの連携も可能

04

オペレーター支援

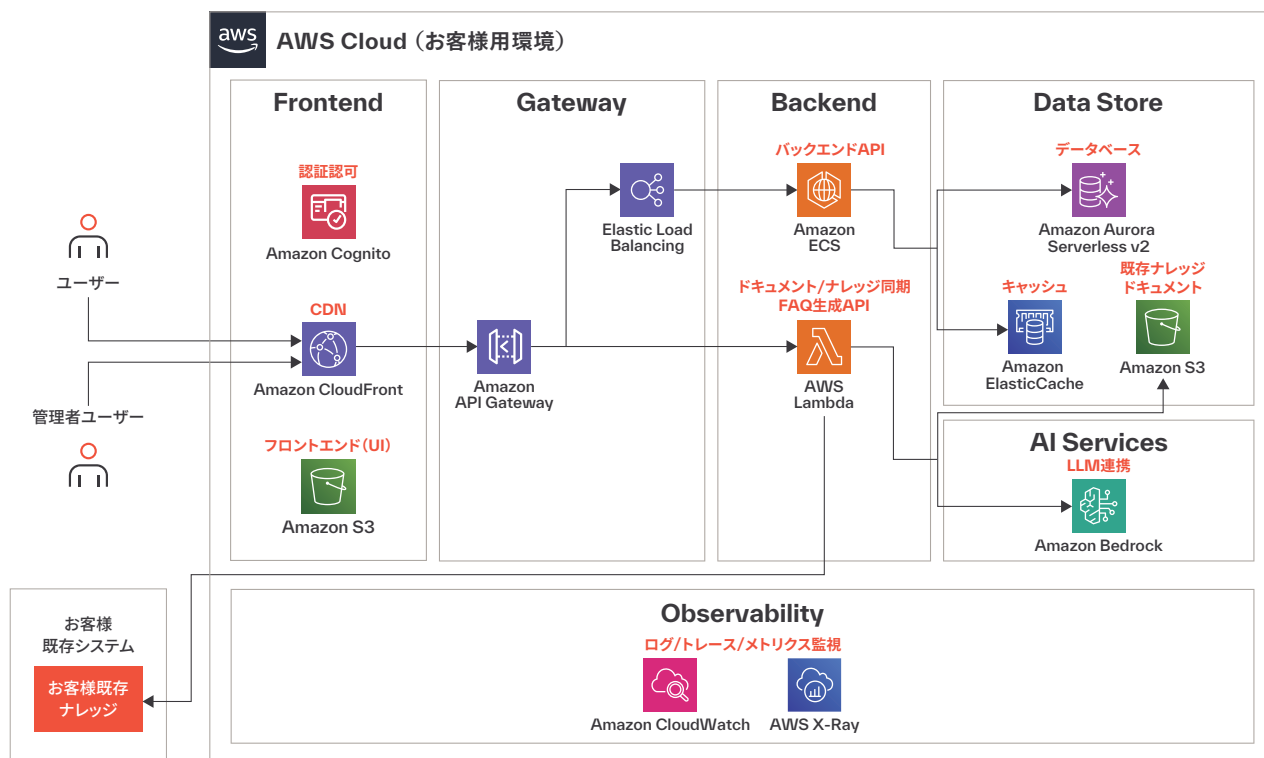
- FAQ検索や回答欄へのリンク埋め込みで、オペレーターの業務効率化を支援
- 音声認識でテキスト化された通話ログからFAQを自動生成

05

スーパーバイザー機能

- FAQの新規登録・編集・削除が可能
- 生成FAQと既存FAQの比較表示で内容の精査が容易

リファレンスアーキテクチャ図



解決が期待できる課題

• コンタクトセンター・ヘルプデスク運営企業

顧客対応の効率化や応対品質向上を目指す企業における大量の問い合わせ対応を行う現場での、FAQの自動生成・管理による業務負荷軽減。

• 情報システム部門

社内の問い合わせ対応やナレッジベース構築を担当する部門。社内マニュアルやナレッジの整備・活用を推進したい企業。

• マーケティング部門

キャンペーンや新製品に関するFAQを迅速な整備、顧客対応力の向上。

• 製品サポート部門

製品利用者からの問い合わせ対応を効率化し、顧客満足度向上を目指す企業。

• 教育・トレーニング機関

受講者からの質問対応や学習支援を効率化したい教育機関や企業の研修担当者。

AWS 活用によって期待できる成果

FAQ自動生成システムは、AWSのクラウド環境上で稼働する設計となっています。AWSを利用することで、以下の価値を提供します。

• 高い可用性とスケーラビリティ

AWSのインフラを活用することで、FAQ自動生成システムは大量のFAQデータやアクセスにも柔軟に対応可能です。グローバルロードバランサーや分散型データベースを組み合わせることで、安定したサービス提供が可能です。

• セキュリティと信頼性

AWSのセキュリティ機能（IAM、暗号化、監査ログ等）を活用し、FAQデータや顧客情報の安全な管理を実現します。

• AI・機械学習サービスとの連携

AWSのAIサービス（Amazon Bedrock等）と連携することで、FAQの自動生成やナレッジベースの最適化を効率的に実現できます。

• 柔軟なシステム構成

クラウド環境のため、オンプレミスからの移行や他システムとの連携も容易です。必要に応じてリソースを拡張・縮小でき、コスト最適化も図れます。

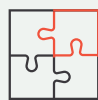
ユースケース

コンタクトセンターやヘルプデスクでの利用を想定したFAQデータ整備のユースケースだけでなく、情報システム部門やマーケティング部門におけるデータ整備など、多岐にわたる部門での応用を検討できます。



カスタマーサポートの効率化

カスタマーサポートの効率化は、FAQ自動生成システムを導入することで実現できます。例えば、顧客からの問い合わせに対して迅速かつ正確に回答するために、AIを活用してFAQを自動生成し、カスタマーサポート担当者が利用できるようにします。これにより、担当者の負担を軽減し、顧客満足度を向上させることができます。具体的な事例として、音声認識技術を活用して顧客との会話をテキスト化し、適切な回答を瞬時に提供するキンドリルソリューションのオペレーター支援があります。



社内ナレッジベースの構築

社内ナレッジベースの構築は、社内のマニュアルやナレッジベースをもとにFAQを自動生成することで実現できます。これにより、社員が必要な情報を迅速に取得できるようになり、業務効率が向上します。例えば、社内の問い合わせ対応の負担を軽減するために、AIを活用してFAQを整備し、社内ポータルナレッジベースを最適化することができます。



製品サポートの強化

製品サポートの強化は、製品に関するよくある質問を自動生成し、顧客に提供することで実現できます。これにより、製品の使用方法やトラブルシューティングに関する情報を迅速に提供でき、顧客の製品利用体験が向上します。例えば、マニュアルを活用して製品サポートの効率化を図ることができます。



マーケティングキャンペーンのサポート

マーケティングキャンペーンのサポートは、キャンペーンに関連するFAQを自動生成し、顧客に提供することで実現できます。これにより、キャンペーンに関する問い合わせに迅速に対応でき、キャンペーンの効果を最大化し、顧客の関心を引きつけることができます。例えば、特定のキャンペーンに関するFAQを自動生成し、顧客メールにて提供することで、問い合わせ対応の効率化を図ることができます。



教育・トレーニングの支援

教育・トレーニングの支援は、教育機関や企業のトレーニングプログラムにおいて、FAQ自動生成システムを活用することで実現できます。これにより、受講者からの質問に迅速に対応でき、学習効果が向上します。例えば、サイバーセキュリティ研修において、FAQ自動生成システムを活用して受講者の質問に対応する事例があります。

お客様とのつながりと サービス提供の仕組み

• クラウド型サービス提供

AWS上でシステムを構築し、Webブラウザ経由でお客様が利用可能。シングルサインオン（AD連携）やSalesforceナレッジとの連携も対応。

• 導入・運用サポート

導入時のデータ移行、FAQテンプレートの整備、運用体制の構築まで一貫してサポート。スーパーバイザーによるFAQ内容の確認・添削で品質を担保。

• 多言語・多部門対応

14か国語対応、複数部門での利用を想定した権限管理機能を搭載。部門ごとにFAQの管理・生成が可能。

• 継続的な改善・アップデート

お客様からのフィードバックをもとに、FAQ生成AIのプロンプトチューニングや機能追加を実施。クラウド環境のため、常に最新機能を提供。

• アライアンス活用

パートナー企業との連携による導入支援も可能。顧客の課題やニーズに合わせた柔軟な提案を実施。

kyndryl

キンドリルとAWSのアライアンスについての詳細はこちらのページをご覧ください。



© Copyright Kyndryl Inc. 2025. 無断転載を禁じます。

本資料は最初の発行日の時点で最新のものであり、Kyndrylによって随時通知なしに変更される場合があります。すべての製品およびサービスが、Kyndrylが事業を展開しているすべての国において利用できるわけではありません。Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に従って保証されます。引用されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ記載されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件により異なる場合があります。

キンドリルジャパン株式会社
〒106-6143 東京都港区六本木6丁目10-1
六本木ヒルズ森タワー43階
kyndryl.com/jp/ja