

# 「Smart Chat AI」製品紹介資料

株式会社スマートコンテンツ AI 事業部

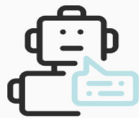
## 【SmartChat AI – 次世代型 AI チャットボットツール 製品概要】

### ●ソフトウェア概要…

「SmartChat AI (smartchat-ai.smartcontents.co.jp)」は株式会社スマートコンテンツが提供する次世代型 AI チャットボットです。最新の大規模言語モデル (LLM) を活用し、企業のウェブサイトや SNS での**問い合わせ対応を自動化**するための強力なツールです。お客様からの質問に **24 時間 365 日** 対応し、業務の効率化と顧客満足度向上を実現します。

ライセンスを付与することで、AI チャットボットの複数生成が可能となります。そのため、学校現場では学校の先生ごと、コンサル会社ではコンサルタントごとなど、設定したい部署やアカウントごとに AI チャットボットを作成することが可能です。また、アカウント登録機能とそれに紐づくチャット履歴も可能となるため、CRM ツールとして、より丁寧かつお客様のご要望に沿った顧客対応にも活用できます。また、顧客向けの FAQ 対応だけでなく、顧客対応から社内業務支援のナレッジ共有まで、幅広く業務に最適化できるため、従来の「提携回答型チャットボット」の限界を超え、コスト削減と顧客満足度向上を同時に実現します。

## 顧客対応から社内業務まで。AIが、すべての会話を効率化。



### AIチャットボット

社内外の問合せにAIが自動対応。複数のAIモデルを活用して高精度な応答を実現します。



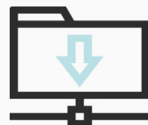
### AI学習データ管理

独自のナレッジを管理・学習し、精度の高い回答を自在にコントロールできます。



### 顧客インサイト分析

会話ログを解析し、顧客ニーズを可視化、サービス改善や戦略立案に活かします。



### データインポート

ウェブサイトからの情報自動収集やPDFなど多様な形式でインポート可能。



### AI経営アナリティクス

収集したログやデータを可視化し、経営判断や業務改善・需要予測に活かします。

AI Biz Chatは、社内外の問い合わせ対応を自動化し、複数の大規模言語モデル (GPT-3/4/5、Claude、Gemini、LLaMA、RAGなど) を活用して高精度な応答を実現します。多様なデータインポート (Webスクレイピング、PDF、DOC、PPT、テキスト、QAペア) に対応し、カスタムプロンプトにより業務特化型の会話設計も可能です。

### ●主な機能

- ・**自動応答機能**：ユーザーからの問い合わせを AI が自動で処理し、即時に回答します。FAQ、カスタマーサポート、注文確認、製品情報提供など、さまざまな用途に対応可能です。
- ・**データソース管理**：ウェブサイト、PDF、CSV、Word など複数の形式で提供される情報を AI に学習させ、最適な回答を提供できるようデータソースを柔軟に管理します。
- ・**AI モデル設定**：企業のニーズに応じて、AI の性格 (保守的／革新的)、口調、敬語レベルなどをカスタマイズし、ブランドに合った応答が可能です。

- ・**多言語対応**：複数の言語に対応し、国内外のお客様からの問い合わせにもスムーズに対応できます。
- ・**分析・レポート機能**：チャット履歴や問い合わせ内容、顧客満足度などをリアルタイムで可視化し、業務改善のヒントを提供します。これにより、サービス品質の向上やFAQの最適化が進みます。
- ・**ユーザー管理機能**：登録ユーザーや担当者ごとのアクセス権限を設定し、管理画面から一元的に監視・管理できます。
- ・**CRM機能**：アカウント登録機能とそれに紐づくチャット履歴も可能となるため、CRMツールとして、より丁寧かつお客様のご要望に沿った顧客対応にも活用できます。

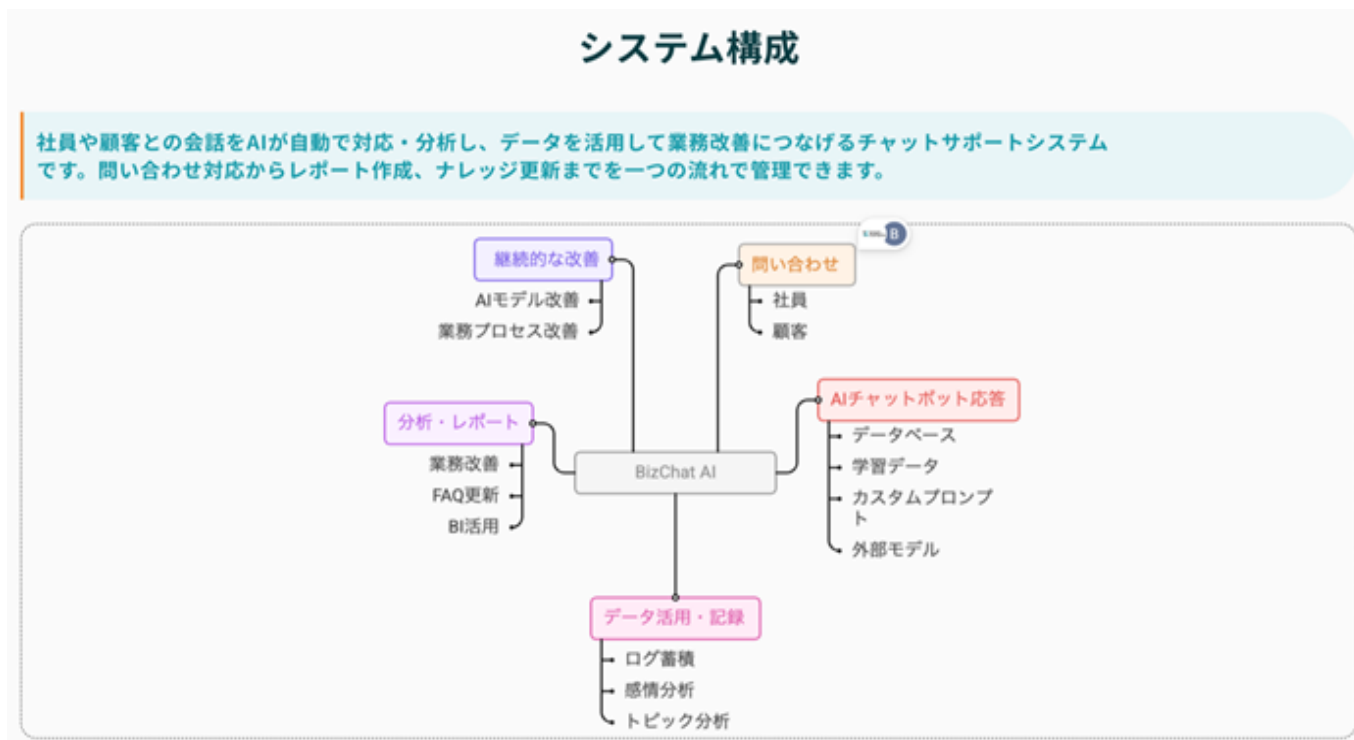
## ●導入による期待される効果

- ・**業務効率化**：問い合わせ対応をAIが自動化することで、人的リソースの削減が可能となり、従来のBtoC型事業であれば、業務時間は平均 **60%～70%削減** できます。また、顧客対応の初動を即座に処理できるため、**応答スピードは平均3倍**に向上するため、顧客満足度を高めることが可能となります。
- ・**コスト削減**：AIによる自動応答により、**年間最大400時間／人**の業務削減効果が見込まれ、**コスト換算で約120万円／人**の節約が実現できます。企業規模や利用ケースに応じて、労働コスト削減と生産性向上が同時に達成可能です。
- ・**顧客満足度の向上**：24時間体制での迅速な対応により、**顧客満足度は25%向上**し、リピーターの獲得にも繋がります。AIは学習を続けるため、運用が進むにつれてさらに精度の高い応答が期待できます。
- ・**業務標準化と情報共有**：顧客対応履歴を自動で蓄積・管理することで、業務の**標準化**が進み、情報の共有が円滑になります。これにより、担当者間での引き継ぎがスムーズに行えるようになり、業務全体の質が向上します。
- ・**データドリブンな改善**：蓄積されたデータをもとに分析・レポート機能を活用することで、**顧客のニーズや問題点を迅速に把握**し、サービスの改善や新たな戦略を立てやすくなります。

## ●導入対象

SmartChat AIは、事業規模に関わらず柔軟に対応可能です。特に、顧客対応に多くの工数をかけている企業や、複数部門で問い合わせ対応を実施する企業にとって、業務効率化とコスト削減を実現する強力なツールとなります。

## ●システム構成



## 【SmartChat AI – 次世代型 AI チャットボットツール 販売プラン】

### ●ソフトウェアの販売価格（税抜）

- ・ソフトウェア（ライセンス無制限）…1,600,000 円

### 特徴

AIで顧客対応を業務効率化を改善する充実の機能



### ●費用内訳

本システムは、Web サイトを活用した AI チャット自動応答機能を中心に、管理者用ダッシュボード、マルチ形式のデータソース管理（ウェブサイト・ファイル・テキスト・Q&A）を標準装備し、FAQ の自動学習と継続運用を支援します。加えて、分析レポート機能（満足度・平均感情スコア・よくある質問の傾向分析）やチャット履歴の可視化、有人問い合わせ連携機能、AI モデル選択・性格設定など、単なる FAQ 応答を超えた業務支援型 AI チャットシステムとして提供しています。中小企業の情報対応業務を効率化し、顧客満足度の可視化と改善サイクルの定着に貢献する高機能なクラウドサービスです。

### ●主な機能

ウェブサイトからのチャット問い合わせに AI が即時で自動回答し、業務を効率化します。管理者は専用の管理画面から FAQ や学習データを設定・更新し、チャット履歴や利用状況を一元的に管理できます。また、蓄積された履歴や分析レポートを活用することで、対応品質や顧客満足度を継続的に改善することができます。

### ●導入事例・実績

本システムを導入することで、社内外からの問い合わせ対応や FAQ 整理・ナレッジ共有に要していた時間を大幅に削減できるメリットがあります。導入事例としては、株式会社藍原社（飲食店および機器販売業）の運用 1 カ月の実績では、社員 1 人あたり月 20 時間程度発生していた問い合わせ対応・情報確認作業が、AI チャットボットによる自動応答・自動分類機能の活用により月 7 時間程度まで短縮（約 65%削減）されました。

全社員（7 名）で年間換算すると、約 1,820 時間の業務削減に相当し、人件費換算では年間約 510 万円のコスト削減効果が見込まれます。また、AI による 24 時間対応と回答履歴の自動蓄積により、問い合わせ応答速度は平均 3 倍に向上、顧客からの満足度も上がっております。加えて、分析レポート機能により上司とのミーティングの際の顧客対応の課題整理や社内共有および教育にも役立てているとのこと。

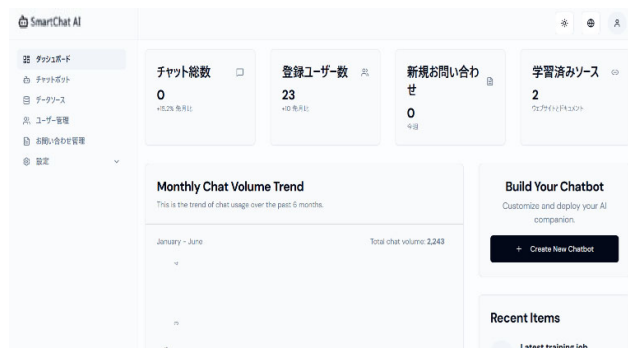
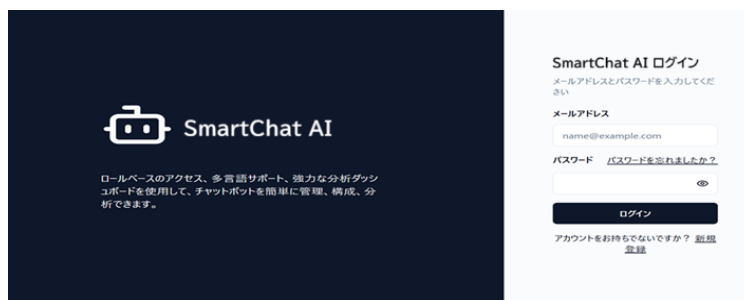
このように、SmartChat AI の導入により、全社の労働生産性を向上させ、人的リソースを営業・開発・顧客対応などの付加価値業務へ再配分することが可能となり、収益向上や既存スタッフの賃上げ原資を確保することが可能となります。

●動作環境…PC、タブレット、スマートフォンにて稼働しますが、管理画面は PC の Web ブラウザを想定。初期設定は PC で行う必要があります（推奨ブラウザ：Google Chrome、Mozilla、Edge の各最新バージョン）。

## ●画面キャプチャー…

### ログイン画面

管理画面のログインです。ライセンスごとに役割（Role）を設定することも可能です。



### ダッシュボード画面

メニューからチャットボット管理・データソース・ユーザー・お問い合わせなどを一元的に操作できます。

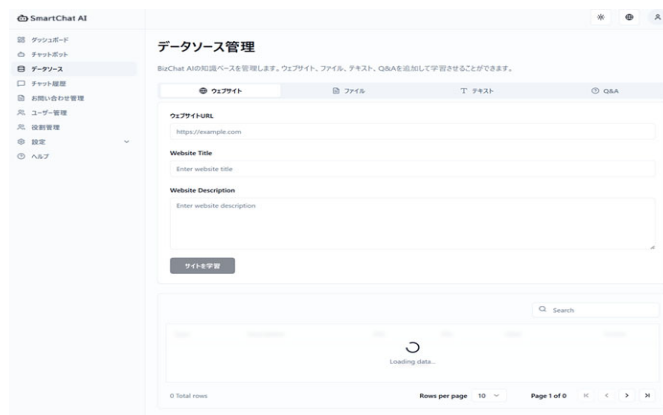
### チャットボット設定

ライセンスを付与により設定したい機能やアカウントごとにAIチャットボットの複数生成が可能です。



### データソース管理画面

AIが参照する学習データ（プロンプト、キャラクター設定、ドキュメントやFAQ、Web情報など）を登録・編集・削除できます。各ソースの更新状況や使用状況を一覧把握し、最適な情報管理を行うための中枢機能です。



## チャット履歴画面

ユーザーと AI との過去の会話内容を一覧で確認できます。各チャットの日時・内容・担当 AI を簡単に検索・閲覧でき、応対品質の分析や改善、問い合わせ対応履歴の管理に役立ちます。

## お問い合わせ管理

相談者の氏名・メールアドレス・問い合わせ内容・受付日時などを一覧で確認できます。対応状況を追跡し、スムーズな顧客対応や履歴管理を行うための機能です。

## ユーザー管理

登録ユーザーの氏名・メールアドレス・権限・登録日時などを一覧で確認でき、役割の機能を自由にカスタマイズできます。ユーザー情報の追加・編集・削除が可能で、アクセス管理や利用状況の把握に役立ちます。

## AI 設定

AI モデルの選択や回答スタイル（保守的／革新的）の調整、データソースの連携設定などが行えます。AI の動作方針や精度を最適化し、利用目的に応じた応答を実現します。



## チャット UI 設定

ウェブサイトに表示されるチャットウィジェットの見た目（色、文字など）をカスタマイズします。



## その他（セキュリティ）

チャットボットの公開範囲や利用制限を設定します。



## その他（通知）

新しいお問い合わせや重要なイベントに関する通知設定を行います。



## Webhook 設定

外部サービスと連携するための Webhook を設定します（新しいリードを CRM に自動送信など）。

## ●機能まとめ

本システム「SmartChat AI」は、企業のウェブサイト上での問い合わせ対応を AI が自動化し、24 時間 365 日対応を可能にする業務効率化プラットフォームです。AI チャットボットによる自動応答機能に加え、管理者用のダッシュボードを通じて、チャット履歴・学習データ・顧客満足度などを一元的に管理できます。これにより、人的対応の負担を大幅に軽減しながら、顧客との対話品質を維持・向上させることができます。

AI 学習データ管理機能では、ウェブサイト・PDF や CSV 等のファイル・テキストデータ・Q&A 情報など、複数形式のデータソースを AI に学習させることができます。管理者は必要に応じてデータを追加・更新でき、AI の知識ベースを柔軟に拡張することが可能です。これにより、導入企業の業種やサービス内容に合わせた、最適な回答精度の実現が期待できます。

また、アカウント登録機能とそれに紐づくチャット履歴も可能となるため、CRM ツールとして、より丁寧かつお客様のご要望に沿った顧客対応にも活用できます。リピーター対応や顧客満足度の向上として、対応するスタッフの経験や人柄など人に依存してきた顧客対応から、システムとして接客に応用できる点が強みとなります。

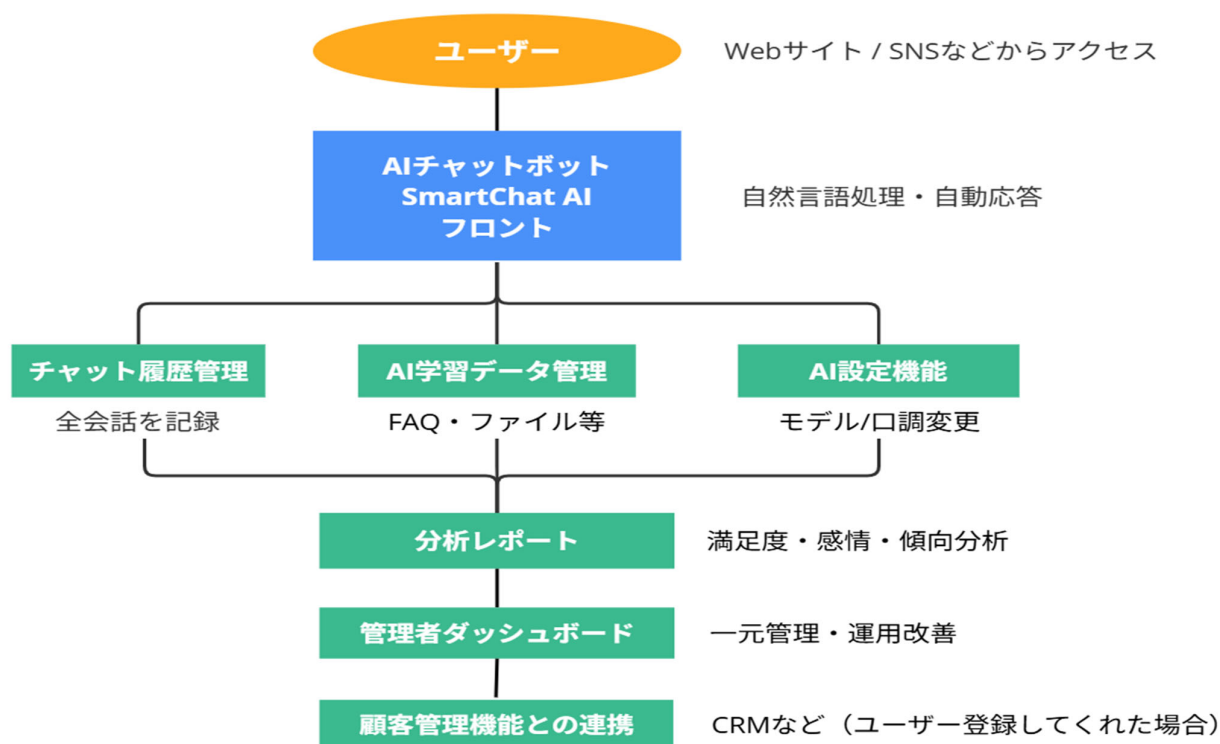
分析レポート機能では、ユーザーから寄せられた質問の傾向や頻出キーワード、回答に対する満足度、感情スコアの推移などをグラフで可視化します。データドリブンな改善が可能となり、顧客対応フローの最適化や FAQ の再構築など、サービス品質向上に直結する運用が行えます。

対応履歴管理機能では、すべてのチャット履歴を時系列で保存・検索でき、顧客ごとの問い合わせ履歴を容易に追跡可能です。担当者間で情報共有がしやすく、有人対応への引き継ぎや対応品質の確認にも活用できます。

AI 設定機能では、利用目的に応じて AI モデルの種類を切り替えたり、回答スタイル（保守的・革新的）、口調、キャラクター設定などを自由に調整できます。これにより、企業ブランドやサービスイメージに合わせた柔軟なコミュニケーションデザインを実現します。

これらの機能を統合的に活用することで、SmartChat AI は単なるチャットボットではなく、「問い合わせ対応の自動化」「データに基づく改善」「組織全体の業務標準化」を同時に実現する、汎用的かつ高機能な業務プロセス自動化ツールとして機能します。中小企業から大企業迄、規模を問わず導入可能な柔軟性と拡張性を備えています。

## ●SmartChat AI 業務フロー図



SmartChat AI のシステムは、ユーザーが Web サイトや SNS からアクセスし、AI チャットボットが自然言語処理によって自動応答を行います。対話内容はチャット履歴として保存され、学習データ管理や AI 設定に反映されます。分析レポート機能で満足度や傾向を可視化し、管理者ダッシュボードで全体を統合管理。さらに CRM や SFA などの機能と連携させることで、情報を一元的に活用できる仕組みです（利用者は登録しなくても使える機能のため、CRM 機能は任意でのユーザー登録をしてくれた場合に対応可能）。

## ●SmartChat AI ツールの利用方法

IT ツールの利用方法については、

### ①サービス申込、②管理画面ログイン、③AI 学習、④設置(タグ埋め込み)、⑤運用(分析・改善)

という明確なステップで構成されており、特別な専門知識がなくても、管理画面上で完結できる設計となっています。各ステップに関しての説明は下記となります。

#### ①サービス申込

SmartChat AI の導入を希望する企業は、公式サイトまたは販売パートナー経由で利用申込を行います。申込時には、企業情報・担当者情報・導入目的（例：問い合わせ自動化、顧客対応の効率化など）を登録します。申込後、管理用アカウントと初期設定用 URL が発行され、管理者はログインして環境を構築することができます。

導入前にサポート担当者によるヒアリングが行われ、業種や Web サイト構成、問い合わせ件数などに応じた最適な運用方法が提案されます。初期セットアップ時には、データソース登録や AI モデルのチューニング方針も案内され、スムーズな導入が可能です。

#### ②管理画面にログイン

アカウント発行後、管理者は専用の管理画面（ダッシュボード）にログインします。ログイン画面ではセキュリティ強化のための 2 段階認証にも対応しており、安全にアクセス可能です。

管理画面では、チャット履歴、データソース、AI 設定、レポート分析、外部サービス連携など、すべての機能を統合的に操作できます。トップ画面では、AI の稼働状況、当日の問い合わせ件数、満足度スコア、頻出キーワードなどの概要をリアルタイムで確認でき、運用全体の把握が容易になります。ユーザー管理機能を使えば、チームごとに権限設定ができ、担当者ごとのアクセス範囲を制御することも可能です。

#### ③AI 学習・調整

導入初期の段階では、AI チャットボットに自社の知識データを学習させる作業を行います。管理画面の「データソース管理」機能から、以下のような情報を追加可能です。

- 自社のウェブサイト URL（クロール型学習）
- 製品マニュアル・サービス案内（PDF / Word / CSV）
- よくある質問（FAQ 形式）
- 社内ナレッジベース・業務マニュアル
- テキスト形式の Q&A データ

これらのデータをもとに AI が回答モデルを自動生成し、利用者からの質問に対して最も関連性の高い回答を提示できるようになります。

さらに、AI 設定メニューから「AI モデルの選択」「回答スタイル（保守的／革新的）」「口調・語尾設定」「敬語レベル調整」などを行うことで、企業のブランドイメージに合わせた自然な応答を実現できます。

試験運用期間中には、管理者がチャットログを確認し、誤答や曖昧な回答があった場合は学習データを修正・再登録することで、回答精度を継続的に向上させます。

#### ④ウェブサイトタグ埋め込み



AI チャットボットの学習と設定が完了した後、発行されたスクリプトタグ (JavaScript コード) を自社ウェブサイトの HTML に埋め込みます。設置方法はシンプルで、管理画面から発行されるコードをコピーし、対象ページの <head> または <body> の終了タグ直前に貼り付けるだけで動作します。これにより、サイト訪問者が画面右下などに表示されるアイコンをクリックすると、AI チャットボットが起動し、問い合わせ対応が自動で始まります。デザイン面では、チャットウィンドウのカラーやロゴ、メッセージ初期文 (例: 「ご質問はありますか?」) などもカスタマイズ可能で、企業のブランディングに合わせた見た目に調整できます。また、WordPress などの主要 CMS に対応しており、プラグインやウィジェットを用いた簡単設置も可能です。

## ⑤ 運用対応

運用開始後は、AI チャットが自動的に顧客対応を行い、問い合わせ内容・回答履歴・利用者属性などを管理画面に蓄積します。管理者は、分析レポート機能を通じて、次のような情報をリアルタイムで確認できます。

- よくある質問ランキング
- 回答精度や満足度スコアの推移
- 顧客の感情分析 (ポジティブ/ネガティブ比率)
- 対応時間や離脱率の変化

これらの分析結果をもとに、FAQ やデータソースを更新することで、AI の回答品質を継続的に改善できます。また、複雑な問い合わせについては、管理画面から「有人対応」に切り替えたり、外部サービス (CRM や Slack など) に自動転送することも可能です。運用チームは、これらのデータを活用しながら、業務負担を削減しつつ、顧客満足度の高いサポート体制を実現できます。さらに、月次レポートをもとに経営層や広報チームと共有することで、AI 活用の効果を定量的に評価し、社内の DX 推進にも貢献します。

## その他の機能

AI設定やウィジェット設定など、  
様々なカスタマイズ設定が可能です。



### 全般設定

基本的な会社情報と設定を管理します。



### プロフィール設定

アカウント名や言語設定を管理します。



### AI設定

AIの応答、学習データ、モデルを管理します。



### チャットUI設定

チャットウィジェットの見た目を管理します。



### ウィジェットの埋め込み

ウィジェットを設置するためのコードを表示できます。



### セキュリティ

チャットボットの公開範囲や利用制限を設定できます。



### 通知

お問い合わせの通知設定を行います。



### WEBHOOK

外部サービスと連携するためのWebhook管理します。



### カスタムドメイン

チャットボットを独自のドメイン管理します。