

アンサーボット機能の説明

1. 概要と目的

アンサーボットは Zendesk アドオンサービスの 1 つであり、リクエストまたはメールに含まれるタイトルや本文を自動解析して関連性が高い FAQ を最大 3 件案内する機能です。
アンサーボットの導入によって、問い合わせ初動対応速度の向上を図るため導入いたします。

2. 開始日時

2020 年 9 月 23 日(水)

3. 問い合わせの流れ

<Zendesk からリクエスト送信を行った場合>

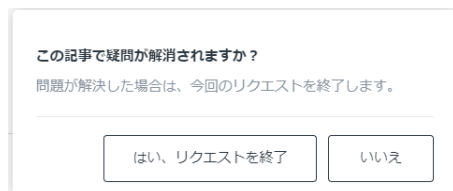
[リクエストを送信]画面で[送信]をクリックすると、質問内容に該当すると思われる「FAQ のリンクが記載された画面」が表示されます。

※FAQ は最大 3 件表示されます。

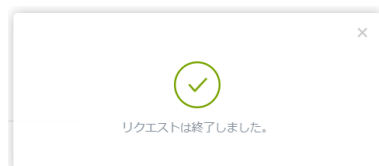
※[送信]をクリックすると、Zendesk にチケットは作成されます。



FAQ のリンクから、「FAQ の画面」を表示すると、右下に以下の画面が表示されますので、解決した場合は「はい」を、解決しなかった場合は「いいえ」を選択してください。



「はい」を選択すると、リクエストが終了したメッセージが表示され、Zendesk のチケットが自動クローズとなります。



「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されるのでどちらかを選択してください。

「はい」を選択した場合、「FAQ の画面」を閉じて、「FAQ のリンクが記載された画面」の右上の「×」を選択するか、「はい」を選択して画面を閉じてください。

「いいえ」を選択した場合、残りの FAQ でも同じ確認を行い、全ての FAQ が該当しなかった際は、「FAQ の画面」を閉じて、「FAQ のリンクが記載された画面」の右上の「×」を選択するか、「いいえ」を選択して画面を閉じてください。

■補足

「FAQ の画面」内にも「この記事は役に立ちましたか？」で「はい」と「いいえ」がありますが、こちらを選択しても Zendesk のステータスには反映されないため、右下に表示された画面で「はい」か「いいえ」選択してください。

<メールから問い合わせを行った場合>

リクエストを受け付けたメールを開くと、質問内容に該当すると思われる FAQ のリンクが記載されています。

※FAQ は最大 3 件表示されます。

※メールを送信すると、Zendesk にチケットは作成されます。

これらの記事のいずれかで疑問が解消されましたか？

外部デバイス制御で読み取り禁止、書き出し許可の設定はできるか

Q. 外部デバイス制御で読み取り禁止、書き出し許可の設定はできますか。A. できません。書き出し許可にした場合、読み取りも許可となります。 [続きを読む](#)

はい、リクエストを終了 記事を表示

外部デバイス制御を有効にしても、秘文ランチャーからファイルの持ち出しができる

Q. 外部デバイス制御を有効にしても、秘文ランチャーからファイルの持ち出しができる。A. 秘文ランチャーで、外部デバイスへの書き出しができることを確認しています。こちらは製品の制限事項となります。 [\[補足\]... 続きを読む](#)

はい、リクエストを終了 記事を表示

外部デバイス制御で読み取り禁止、書き出し許可の設定はできるか

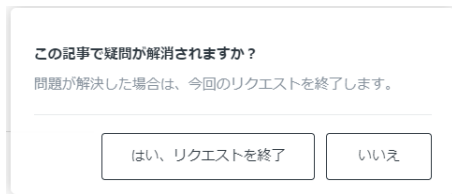
Q. 外部デバイス制御で読み取り禁止、書き出し許可の設定はできますか。

A. できません。書き出し許可にした場合、読み取りも許可となります。

この記事で疑問が解消されますか？

はい、リクエストを終了 X いいえ

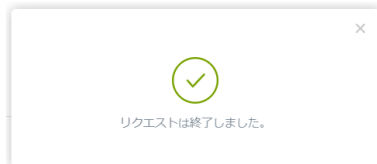
FAQ のリンクまたは「記事を表示」から、「FAQ の画面」を表示すると、右下に以下の画面が表示されますので、解決した場合は「はい」を、解決しなかった場合は「いいえ」を選択してください。



この記事で疑問が解消されますか？
問題が解決した場合は、今回のリクエストを終了します。

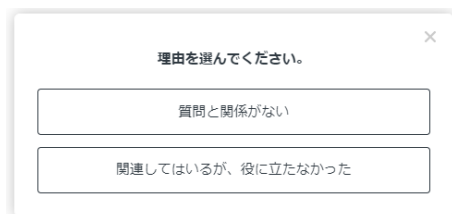
はい、リクエストを終了 いいえ

「はい」を選択すると、リクエストが終了したメッセージが表示され、Zendesk のチケットが自動クローズとなります。



リクエストは終了しました。

「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されるのでどちらかを選択してください。



理由を選んでください。

質問と関係がない

関連しているが、役に立たなかった

「はい」を選択した場合、「FAQ の画面」を閉じてください。

「いいえ」を選択した場合、残りの FAQ でも同じ確認を行い、全ての FAQ が該当しなかった際は、「FAQ の画面」を閉じてください。

■補足

「FAQ の画面」内にも「この記事は役に立ちましたか？」で「はい」と「いいえ」がありますが、こちらを選択しても Zendesk のステータスには反映されないため、右下に表示された画面で「はい」か「いいえ」選択してください。

以上