

COLUMN | AI活用

# AIチャットボットとは何か 問い合わせ対応を自動化する 仕組みと中小企業での始め方

図解PDF資料（全4ページ）

---

株式会社DnD

2026年7月 / dnd-inc.jp

## AIチャットボットとは何か

AIチャットボットとは、WebサイトやアプリなどのUIに設置し、ユーザーの問いかけに自動で回答するプログラムです。生成AI（LLM）の普及により、自然な文章で質問しても意図を読み取って答えられる「LLM型」が急速に広まっています。

### この資料の要点

- AIチャットボットは繰り返しの多い問い合わせを24時間自動対応し、導入初期でも60～70%の自動解決が見込める。
- 生成AI型は既存FAQ・マニュアルを読み込ませるだけで動かせるため、中小企業でも始めやすい。
- 月額5,000円～3万円のSaaSから始め、「よくある質問を20件書き出す」だけがスモールスタートの入口。

## ルールベース型 vs 生成AI型

	ルールベース（シナリオ）型	生成AI（LLM）型
仕組み	想定QAを手動で全設定	FAQ・文書を読み込み自動生成
想定外の質問	答えられない	柔軟に対応
初期設定	工数大	工数小（資料を登録するだけ）
中小企業の向き不向き	シンプルな業務には適する	FAQ整備済みなら最適

## なぜ問い合わせ対応はAIに向いているのか

- 繰り返しが多い：上位20～30件の質問が全問い合わせの6～7割を占めることが多い。
- 24時間ニーズがある：深夜・休日でも即時応答できる。
- 品質を担保しやすい：正確な情報源があれば人によるバラつきなく回答できる。

## 生成AIチャットボットの仕組み（RAG）

---

生成AI型チャットボットは内部でRAG（検索拡張生成）が動いています。

- ① ユーザーが質問を入力する。
- ② 社内FAQ・マニュアルから関連情報を検索する。
- ③ 検索結果をもとにLLMが自然な文章で回答を生成する。

回答の根拠となる情報源を社内資料に限定することで、作り話（ハルシネーション）のリスクを大きく抑えられます。

## 中小企業での導入3ステップ

---

### ① よくある質問を20～30件書き出す

過去のメール・電話履歴を振り返り、頻度の高い質問をFAQ形式にまとめる。この作業が最も重要で、丁寧なほど自動解決率が上がる。

### ② SaaSツールに登録・接続する

FAQ文書をSaaSの管理画面に登録し、WebサイトやチャットツールにウィジェットをHTMLタグ1行で埋め込む。ノーコードで完結するものが多い。

### ③ 効果測定してブラッシュアップする

「回答できなかった質問（未解決ログ）」を週次で確認し、FAQを追加・修正する。1～2か月で自動解決率が安定してくる。

## 費用感と補助金

項目	目安
SaaSツール月額費用	5,000円～3万円
初期設定（FAQ整備含む）	内製なら1～2週間、外注なら別途
月間削減工数の目安	20～50時間（問い合わせ件数による）
補助金	デジタル化・AI導入補助金（2026年度）対象になりうる

## 活用場面の例

- ・EC・小売：配送・返品・サイズ選びなど購入前後の定型質問に24時間対応。
- ・士業・専門サービス：相談内容・料金・初回対応の入口質問を自動化。
- ・製造・BtoB：仕様・納期・見積り依頼の窓口として電話対応を削減。
- ・社内向け：人事・経費・ITヘルプデスクの問い合わせを自動化。

株式会社DnDでは、問い合わせ対応の自動化をはじめとした業務効率化の設計・開発をご支援しています。

「何から始めればいいのか分からない」という段階からお気軽にご相談ください。ご相談・お見積りは無料です。

お問い合わせ：<https://dnd-inc.jp/contact.html>