

COLUMN | 業務効率化 | 株式会社DnD

問い合わせメールの半分は、 AIに任せられる

顧客対応を半自動化する考え方とツールの選び方

株式会社DnD — Distill n Develop
dnd-inc.jp

なぜ問い合わせメールは「終わらない」のか

多くの中小企業で、顧客対応メールの担当者は1日の中で何度も受信トレイを確認し、その都度対応を判断しています。「読む・判断する・書く・送る」の4ステップを繰り返すことで、気づけば午前中が終わっている、という状況も珍しくありません。

問題の核心は、メール対応の多くが「繰り返し」であることです。価格の問い合わせ、営業時間の確認、使い方の質問——内容は違って、返答のパターンは限られています。つまり、「毎回ゼロから書いている」という非効率が積み重なっています。

AIはメール対応の何を自動化できるか

① 問い合わせの分類と優先度付け

受信したメールをカテゴリに振り分け、対応の優先度をつける作業です。量が多いほど効果が出やすく、見落としのリスクも下がります。汎用AIに「このメールをカテゴリ分類して」と指示するだけでも試せます。

② 返信下書きの自動生成

受信したメールの文章をAIに渡し、返信の下書きを生成させます。これが最も時間削減に直結する活用です。担当者はAIが生成した下書きを確認・修正して送るだけです。

「AI下書き＋人間の最終確認」が現実的な設計。この一手間が品質とリスク管理を両立させます。

③ 過去のやり取りを踏まえた文面調整

同じ顧客から繰り返し問い合わせがある場合、過去のメール履歴をAIに読み込ませて「前回の回答と矛盾しないように」という条件で下書きを生成させることもできます。

AIに「任せる範囲」の決め方

- ・AIに向いているもの：返答パターンが決まっている問い合わせ（価格・営業時間・基本的な使い方など）、定型フォーマットで返せるもの、急ぎではないもの。
- ・人間が対応すべきもの：クレームや感情的な内容、交渉が必要なもの、個別判断が不可欠なもの、契約や金額に関わる重要なやり取り。

中小企業が最初の一步を踏み出す3ステップ

ステップ1：問い合わせパターンを整理する

過去1ヶ月分の受信メールを見返して「どんな問い合わせが多いか」を書き出します。上位5～10パターンで全体の6～7割をカバーできるはずです。

ステップ2：返信テンプレートをAIで作る

整理したパターンごとに、返信の「型」をAIで生成します。自社の言葉に調整して保存しておきます。

ステップ3：受信メール→AI下書き→確認送信のサイクルを回す

実際の問い合わせが届いたら、AIに下書きを依頼し、担当者が確認して送信します。最初はコピー&ペーストでも十分です。

ツール選びの4つの基準

- ・**日本語精度**：ビジネスメールの文体でアウトプットできるか。丁寧語・敬語の扱いは特に重要。
- ・**既存ツールとの連携**：GmailやOutlookなど、現在使っているメールツールに組み込めるか。
- ・**情報管理のポリシー**：入力した内容がAIの学習に使われるかどうか。顧客情報を含む場合はエンタープライズプランの検討が必要。
- ・**コストとスタート難易度**：最初は汎用AIの無料・低コストプランで十分。専用ツールへの移行は効果確認後でも遅くない。

株式会社DnDでは、メール対応をはじめとする繰り返し業務の
自動化・標準化を「オペレーション改善」として支援しています。

ご相談・お見積りは無料です。

<https://dnd-inc.jp/contact.html>