

AI が瞬時に回答案を作成！問い合わせ対応を一元管理し 業務効率を最大化する「FireChatForm」をリリース

株式会社 Firestone（本社：東京都千代田区）は、ユーザーからのお問い合わせに対し、AI が瞬時に回答案を作成し、一元管理できる問い合わせ管理システム「FireChatForm」をリリースしました。

「FireChatForm」は、問い合わせフォームからの質問に対し、**生成 AI を活用して貴社のドキュメント（QA、操作説明書など）から最適な回答案を自動生成**するソリューションです。オペレーターは、AI が作成した回答案を確認・編集して送信するだけ、**簡単かつ迅速に対応**できます。

さらに、**管理画面では回答履歴やステータスを一元管理**できるため、対応状況を可視化し、業務効率を大幅に向上させます。問い合わせ対応の負担を軽減し、スムーズなカスタマーサポートを実現します。

貴社の問い合わせフォームから『FireChatForm』の指定メールアドレスに送信するだけで簡単に連携できるため、導入の手間を最小限に抑えつつ、問い合わせ業務の自動化と効率化を実現できます。スピーディーで正確な問い合わせ対応を実現する、次世代の AI お問い合わせ管理サービスです。

■ サービスの特徴

1. 最先端の生成 AI 技術を搭載

ChatGPT の最新生成 AI モデルを活用し、お問い合わせ内容に応じた最適な回答を自動で作成します。これにより、オペレーターの負担を軽減し、調査や回答文の作成にかかる時間を大幅に削減できます。

さらに、回答内容または文章例を指定して生成 AI による回答案の再作成を最大 5 回まで行うことができるため、より精度の高い回答を選択・編集して送信できます。これにより、複雑な問い合わせにも柔軟に対応でき、質の高いカスタマーサポートを実現します。

2. ナレッジ登録

貴社ドキュメント（QA、操作説明書等）をナレッジベースとして登録することで、生成 AI が貴社サポートに最適な回答を自動作成します。

3. 管理機能

オペレーター向けの管理画面を通じて、お問い合わせ情報を一元管理し、対応履歴をスムーズに共有できます。さらに、担当振り分けやステータス管理を活用することで、対応状況をリアルタイムで把握でき、複数人での対応でも二重対応を防ぎ、業務の効率化を実現します。

4. フォーム連携

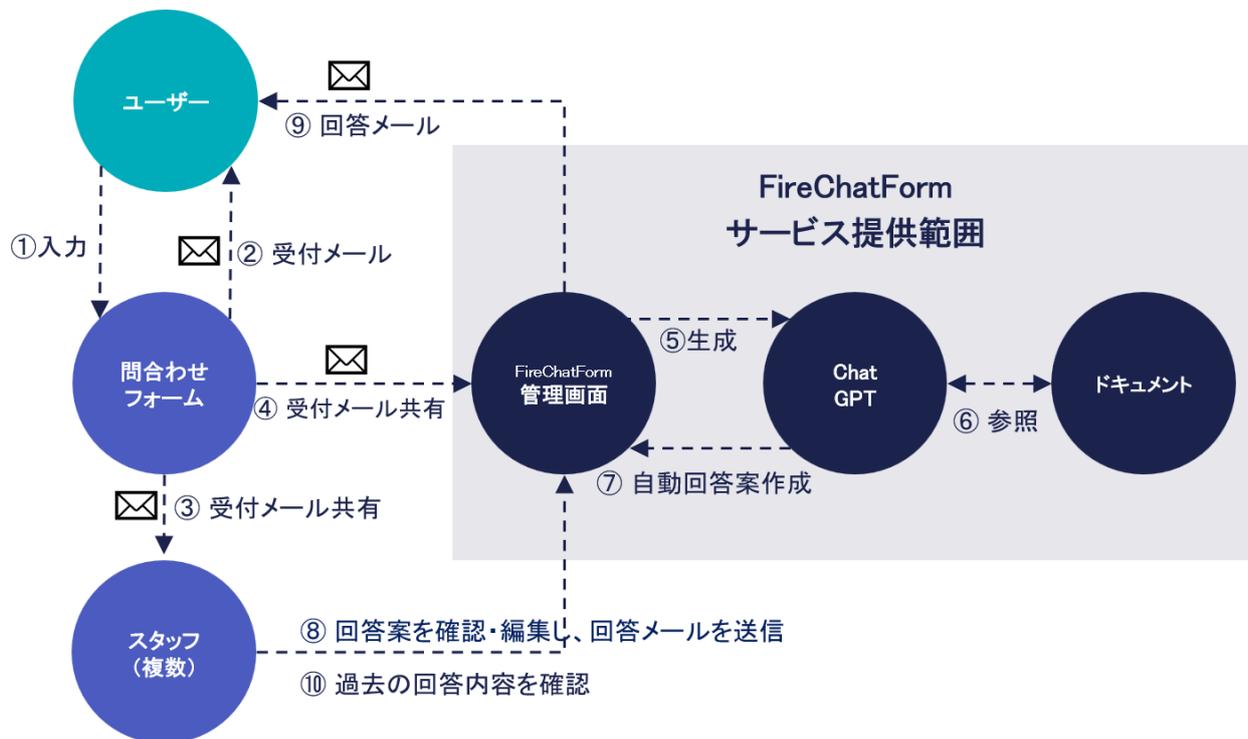
貴社の問い合わせフォームから問い合わせ内容を「FireChatForm」の指定メールアドレスに送信するだけで連携可能です。問い合わせフォームからの連携項目の変更やお客様への返信メールの From 設定等はオプションにて対

応可能です。

5. SaaS 型の手軽さ

「FireChatForm」は SaaS 型のサービスのため、インストール作業は不要で、手軽にブラウザからご利用いただけます。追加のハードウェアやライセンス契約は不要のため、導入コストを抑えながらスムーズに導入できます。

■ サービス構成

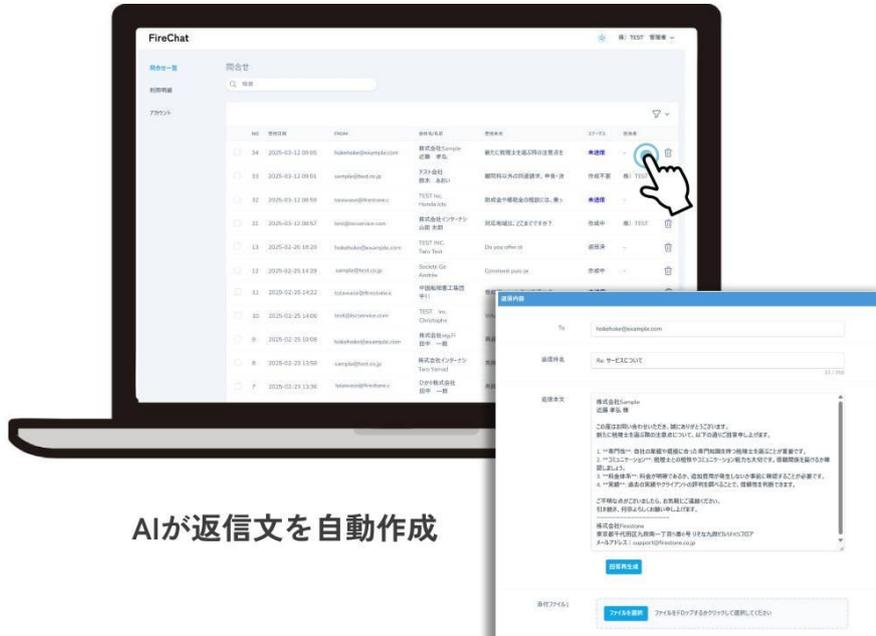


■ 管理機能

問い合わせ管理	<ul style="list-style-type: none">✓ 複数のスタッフでの対応及び共有✓ 担当者割り振り✓ 問い合わせの一覧表示及び詳細表示✓ 検索 (日付・ステータスなど)✓ 問い合わせごとのステータス管理✓ 最終更新者及び日時の履歴表示✓ 問い合わせ内容・回答の CSV 出力
回答文作成	<ul style="list-style-type: none">✓ 生成 AI により自動回答案作成及び編集✓ 自社のドキュメント参照✓ 生成 AI による回答案の再作成 (5 回まで)✓ 添付ファイル (3 個まで)✓ 外国語対応

その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アカウント追加・変更・削除 ✓ 権限設定（管理者・一般）
-----	---

問合せ情報を一元管理



AIが返信文を自動作成



AIによる回答案再作成

担当者割当・ステータス管理



アカウント権限設定



■料金プラン

「FireChatForm」の料金体系は、初期費用と月額サービス利用料から構成されています。導入に関する詳細やカスタマイズなどオプションについては、お気軽にお問い合わせください。

<基本サービス>

初期費用	サービス利用料: スタンダードプラン
100,000円 (税抜)	60,000円/月 (税抜) 35,000円/月 (税抜) キャンペーン特別価格
<ul style="list-style-type: none">✓ 導入コンサル(10時間)✓ ドキュメント登録作業✓ 初期アカウント発行✓ 初期設定登録	<ul style="list-style-type: none">✓ アカウント数: 10アカウント✓ 問い合わせ回数: 300回✓ AI回答再作成回数: 5回✓ 添付ファイル容量: 3個✓ 保存期間: 6カ月✓ サポート: メールサポート

※ 最低利用期間は、6か月となります。

※ 問い合わせ回数:300回以上をご希望される方は、お問い合わせください。

<オプションサービス>

随時オプション

オプションの詳細や費用はお問い合わせください。

- ✓ 10時間以上の導入コンサル
- ✓ フォーム連携項目の変更、追加
- ✓ 機能カスタマイズ
- ✓ 送信メールのFrom変更
- ✓ 外部システム連携
- ✓ アカウント追加 (11アカウント以上の場合)
- ✓ ドキュメント作成支援
- ✓ 登録済みのドキュメント変更
- ✓ 問い合わせ履歴保存期間延長(6カ月以上保存する場合)

■株式会社 Firestone について

株式会社 Firestone は、誰もが AI を身近に利用できる未来を目指し、生成 AI 技術を通じて新たな価値を創造しています。「FireChatForm」により、お客様のビジネスに新たな可能性を提供し、効率的で快適な業務環境を実現します。

<会社概要>

会社名： 株式会社 Firestone
所在地： 東京都千代田区九段南一丁目 5 番 6 号 りそな九段ビル 5 FKS フロア
電話番号： 050-5805-8979
事業内容： 生成 AI 技術を利用したクラウドベースの AI ツール提供、AI システム受託開発
設立： 2021 年 6 月
URL： <https://firestone.co.jp/>

<プレスリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 Firestone 担当：佐藤
メールアドレス： support@firestone.co.jp

※プレスリリースに掲載されている内容、お問い合わせ先、その他の情報は、発表時点の情報です。これらの内容は予告なく変更される場合があります。あらかじめご了承ください。