

AI による自動応答と対応支援機能を備えた 問い合わせ管理システム「FireChatMail」を正式リリース

株式会社 Firestone（本社：東京都千代田区）は 2025 年 5 月 29 日、AI による自動返信機能と、AI が生成した回答案を担当者が確認・編集して送信できる機能を兼ね備えた問い合わせ一元管理システム「FireChatMail」を正式リリースしました。

「FireChatMail」は、メールでの問い合わせに対し、生成 AI が企業のドキュメント（QA や操作マニュアルなど）を参照して最適な回答を自動生成するソリューションです。問い合わせ内容に応じて、**AI による自動返信**に加え、**AI が作成した回答案を担当者が確認・編集して送信**するハイブリッド運用も可能です。これにより、迅速かつ的確な対応が実現できます。管理画面では、**問い合わせ対応の履歴やステータスなどを一元管理**でき、情報の共有や対応状況の把握がスムーズに行えます。

「FireChatMail」は、**業務負荷の軽減と対応品質の向上、顧客満足度の向上**を同時に実現する強力なサポートツールです。

■ サービスの特徴

1. 生成 AI による自動回答機能

よくある質問や定型的な問い合わせに対し、企業のドキュメントを基に AI が自動で最適な回答を生成・返信します。これにより、担当者の負担を大幅に軽減し、24 時間 365 日の迅速な顧客対応を実現します。

2. AI 作成の回答案編集機能（AI 提案 × 担当者編集）

複雑な問い合わせや個別対応が必要な場合には、ドキュメントを基に AI が生成した回答案を担当者が確認・編集してから送信することも可能です。また、回答案の再作成を最大 5 回まで行えるため、より精度の高い回答を再作成・編集して送信できます。AI のスピードと人間の判断を組み合わせることで、的確で丁寧な対応を実現できます。

3. 問い合わせの一元管理

問い合わせ対応担当者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、担当者間で対応履歴をシェアリングに共有できます。また、担当振り分け機能やステータス管理により、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や対応漏れを防ぎ、業務の効率化を実現します。

4. 対応品質の向上と時間削減

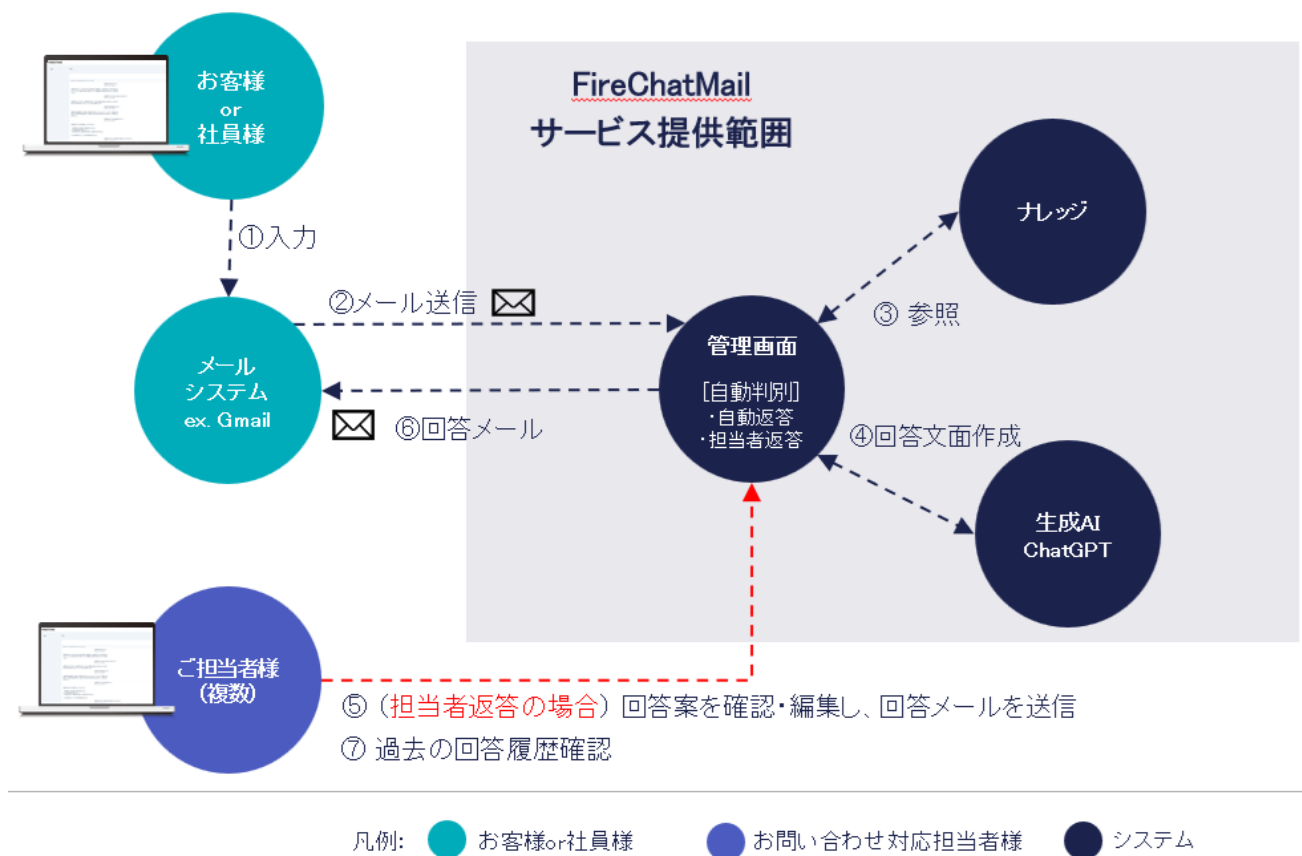
AI による自動化と効率的な管理機能により、メール対応にかかる業務負荷を大幅に軽減。限られたリソースでも、迅速かつ正確な回答で顧客満足度を高め、対応品質の向上に貢献します。

5. SaaS 型の手軽さ

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利用可能です。追加のハードウェアやライセンス契約も不要で、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

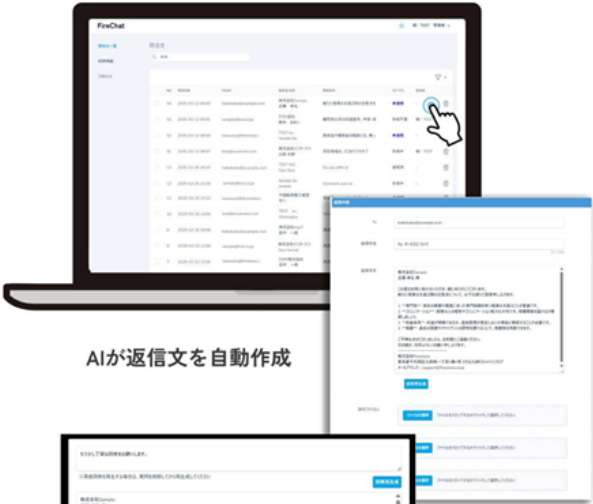
「FireChatMail」は、顧客や社員からの入力されたメール問い合わせをメールとして受信し、自動でお客様または社員様へ回答を返信、または管理画面で担当者が返答を行います。回答文作成時には、ナレッジ（企業のドキュメント等）を参照し、生成 AI が回答案を作成します。担当者は回答案を確認・編集し、回答メールを送信します。過去の回答履歴も参照可能です。



■ 管理機能

問い合わせ管理	✓ 複数のスタッフでの対応及び共有 ✓ 担当者割り振り ✓ 受付メール通知 ✓ 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・メールタイトル・メール本文など） ✓ 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	✓ 問い合わせに応じた自動返答・担当者返答 ✓ 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	✓ 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

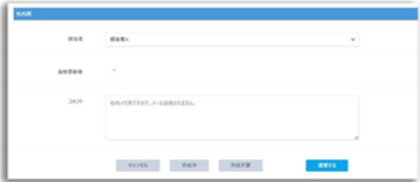


AIが返信文を自動作成

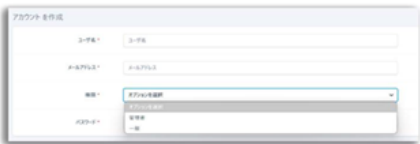


AIによる回答案再作成

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

「FireChatMail」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)		キャンペーン特別価格 60,000円/月 (税抜) 35,000円/月 (税抜)	
+			
✓ 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		✓ 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ティング
- ✓ 機能拡張・カスタマイズ開発
- ✓ 送信元メールアドレス設定(メールのFrom変更)
- ✓ 外部システム連携
- ✓ 追加アカウント発行
- ✓ ナレッジベース構築支援
- ✓ 登録済みのドキュメント更新サポート
- ✓ データ保存延長(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。「FireChatMail」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。