

# AI エージェント（債権回収） MVP 要件定義書 v4

---

## 1. 目的・スコープ

未入金・過入金案件の一次・二次督促メールを自動化し、返信解析と状態管理を行う。電話対応は人間が実施するが、問い合わせ先情報（Salesforce 等）をシステムが事前抽出しタスク依頼する。入力は Excel ファイル、送信メールアドレスは経理共有アドレス。

## 2. 期間・体制

期間：4 週間、体制：PM1 名、開発 2 名、データ 1 名、QA1 名、業務責任者 1 名

## 3. ユースケース

Excel 取り込み、一次・二次督促送信、返信解析、回答案生成、承認、人間タスク依頼、クローズまでの業務フロー

## 4. 機能要件（概要）

Excel 取り込み、テンプレメール送信、タイマー制御、返信解析、回答案提示、承認、電話依頼生成、ダッシュボード、ログ監査

## 5. 入力 Excel 仕様

必須列：InvoiceNo, CustomerName, ContractID, Amount, AmountType, DueDate, BillingEmail, ContractOwnerEmail, AccountId, Notes(optional)

## 6. メール要件

送信元：経理共有アドレス、一次宛先：BillingEmail、二次宛先：ContractOwnerEmail、Bcc：監査

## 7. Salesforce 連携

CSV/Excel エクスポートを取り込み、電話依頼に必要な情報を付与

## 8. 状態遷移/SLA

Imported→FirstNotice→Wait1→SecondNotice→Wait2→ReplyReceived→Reconciling→Proposed→Approval→Sent→Closed/Exception

## 9. 非機能要件

可用性 99.9%、性能要件、セキュリティ（暗号化・監査ログ）

## 10. 受け入れ基準（機能）

Excel 1,000 行取り込み、一次/二次メール送信、返信解析、承認ゲート、電話依頼タスク、ダッシュボード可視化

## 11. KPI

リードタイム 30%短縮、同時案件数 20→50 件、心理指標 20%以上改善

## 12. 心理的負担軽減に関する受け入れ基準

AC-07～AC-10: ダッシュボード、通知、タスク粒度、NASA-TLX/PSS 改善

## 13. 心理的 KPI

Unknown Rate=0、ストレス回答割合 20%以上低減

## 14. UI 再設計（Excel 入力構造に基づく）

### 14.1 一覧ビュー（全件管理）

- ・表示列：請求番号、顧客名、金額、種別、期日、状態、SLA 残時間、次アクション、担当者
- ・機能：フィルタ、並べ替え、検索、未入力エラー明示
- ・心理的負担軽減：全件の状態を一覧で把握し未知状態をなくす

### 14.2 詳細パネル（案件別ビュー）

- ・ヘッダ：顧客、契約、請求番号、金額、期日
- ・タイムライン：Excel 初期情報+AI アクション（督促、返信受信、承認待ち）
- ・『次に起こること』固定表示、Salesforce 情報付き

### 14.3 ダッシュボード（心理的 KPI）

- ・ Unknown Rate、Standby Time、Fragmentation、Cognitive Load Score、Survey Delta
- ・ 前週比、閾値、トレンド矢印

### 14.4 通知・集中モード

- ・ 返信受信/期限接近/承認待ちをバンドル通知
- ・ 集中モードで割込み抑制、終了時サマリー提示

### 14.5 アクセシビリティ/可読性

- ・ 色覚多様性対応、タイムゾーン/休日設定ユーザー単位