

SampleDesk サービス機能概要

(顧客向け案内／社内参照用・架空)

【文書情報】

文書名 : SampleDesk_サービス機能概要

版数 : v1.0

作成日 : 2026-01-08

対象 : 新規検討中のお客様／既存利用者／社内サポート担当

1. サービス概要

SampleDesk は、企業の問い合わせ対応業務を効率化する
クラウド型の問い合わせ管理・業務支援ツールです。

メールや Web フォームなどから届く問い合わせを一元管理し、
対応状況や履歴を可視化することで、
対応漏れや属人化を防ぎ、安定した
カスタマーサポート体制の構築を支援します。

2. 主な利用シーン

SampleDesk は、以下のような業務シーンで利用されています。

- ・カスタマーサポート業務の効率化
- ・問い合わせ対応の属人化解消
- ・新人スタッフの早期戦力化
- ・対応履歴の共有・引き継ぎ
- ・問い合わせ傾向の把握と業務改善

3. 主要機能一覧

SampleDesk では、問い合わせ対応に必要な基本機能を
シンプルかつ実務的に提供しています。

【問い合わせ管理】

- ・問い合わせの一元管理（メール／Web フォーム）
- ・対応ステータス管理（未対応／対応中／完了）
- ・担当者の割り当て
- ・対応履歴の時系列表示

【検索・参照機能】

- ・過去の問い合わせ履歴検索
- ・社内 FAQ・業務マニュアルの検索
- ・キーワードによる絞り込み

【社内 FAQ・ナレッジ管理】

- ・FAQ／マニュアルの登録・編集
- ・カテゴリ分けによる整理
- ・よく参照される FAQ の可視化

【レポート・分析】

- ・問い合わせ件数の集計（期間別）
- ・対応状況の簡易レポート
- ・CSV 形式でのデータ出力（プランにより対応）

4. AI サポート機能（プランにより提供）

SampleDesk では、問い合わせ対応を補助する AI サポート機能を提供しています。

- ・問い合わせ内容に応じた回答候補の提示
- ・社内 FAQ や過去の対応履歴を参照したサポート
- ・問い合わせ対応方針に基づいた案内内容の提案

※AI は自動で回答を行うものではなく、最終的な判断は利用者が行う設計です。

5. 運用を支える設計思想

SampleDesk は、以下の点を重視して設計されています。

- ・業務ルールに基づいた対応を行えること
- ・判断が必要な場合に「案内に留める」対応がされること
- ・対応品質を個人に依存させないこと

そのため、問い合わせ対応方針や
社内ルールと組み合わせた運用を前提としています。

6. 導入による効果（例）

- ・問い合わせ対応時間の短縮
- ・対応漏れ・二重対応の防止
- ・新人スタッフの教育コスト削減
- ・対応履歴の蓄積による業務改善

7. 利用環境

- ・インターネット接続環境があれば利用可能
- ・PC ブラウザでの利用を想定
- ・特別なソフトウェアのインストールは不要

8. 問い合わせ窓口（架空）

サポート窓口 : support@sampledesk.example

受付時間 : 平日 9:00～18:00

電話番号 : 000-0000-0000

公式サイト : <https://www.sampledesk.example>