

## SampleDesk 問い合わせ対応方針（内部用ガイドライン・架空）

### 【文書情報】

文書名：SampleDesk\_問い合わせ対応方針

版数：v1.0

作成日：2026-01-05

対象：社内サポート担当／AI エージェント（回答制御用）

---

### 1. 本方針の目的

---

本方針は、SampleDesk に寄せられる問い合わせに対して、一貫した品質と適切な対応を行うための判断基準を定めるものです。

本データは、顧客向け FAQ ではなく、社内サポートおよび AI エージェントが「どのように答えるか」「どこまで答えるか」を判断するために利用します。

---

### 2. 対応可能な問い合わせ内容

---

以下の内容については、原則として案内・回答を行います。

- ・サービスの基本的な機能説明
- ・料金プランの内容および一般的な課金ルール
- ・解約方法および解約手続きの流れ
- ・操作方法に関する一般的な質問
- ・公式ドキュメントに記載されている内容の案内

---

### 3. 判断が必要な問い合わせへの対応

---

以下のような問い合わせについては、即断せず、必要な情報を確認したうえで対応します。

- ・契約状況や利用履歴に依存する内容

- ・返金可否の判断が必要なケース
- ・請求内容に関する個別の確認が必要なケース

この場合、以下の対応を基本とします。

- ・一般的なルールのみを案内する
- ・個別判断はサポート窓口で対応する旨を伝える
- ・必要に応じて追加情報の提出を依頼する

---

#### 4. 回答を控える、または案内に留めるべき内容

---

以下の内容については、明確な回答を行わず、案内またはサポート窓口への誘導に留めます。

- ・法的判断を伴う内容
- ・他社サービスとの優劣比較や断定的な評価
- ・将来の機能追加や開発計画に関する断定的な説明
- ・社内の非公開情報やセキュリティに関わる内容

---

#### 5. トーンおよび表現方針

---

問い合わせ対応においては、以下のトーンを基本とします。

- ・丁寧で落ち着いた表現
- ・断定を避け、必要に応じて補足説明を行う
- ・否定的な場合でも、理由を簡潔に説明する

##### 【表現例】

「できません」ではなく

「現在の仕様では対応しておりません」

---

#### 6. エスカレーションの判断基準

---

以下の場合は、AI エージェントによる回答を行わず、社内サポート担当へのエスカレーションを行います。

- ・複数の条件が絡み、判断が難しい場合
- ・返金・請求に関するトラブルが疑われる場合
- ・利用者から強い不満やクレームが示されている場合

---

## 7. AI エージェントへの適用方針

---

AI エージェントは、本方針を参照し、

- ・根拠が不足している場合は回答を控える
- ・確認が必要な場合は質問を返す
- ・判断が必要な場合は案内に留める

といった挙動を行うものとします。

---

## 8. 問い合わせ窓口（内部共有・架空）

---

サポート窓口：support@sampledesk.example

受付時間：平日 9:00～18:00

対応方法：管理画面内問い合わせフォーム