

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」対応ができること
- ・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>