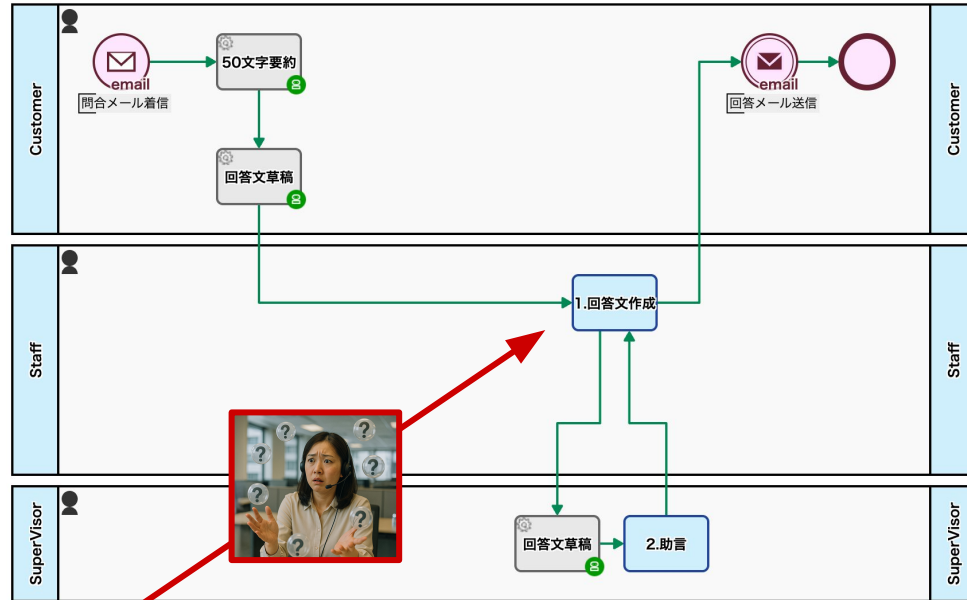


# 緊急案件をAIで自動判定 即対応

## ～問合せ対応プロセス～

Before

課題 緊急度がわからない

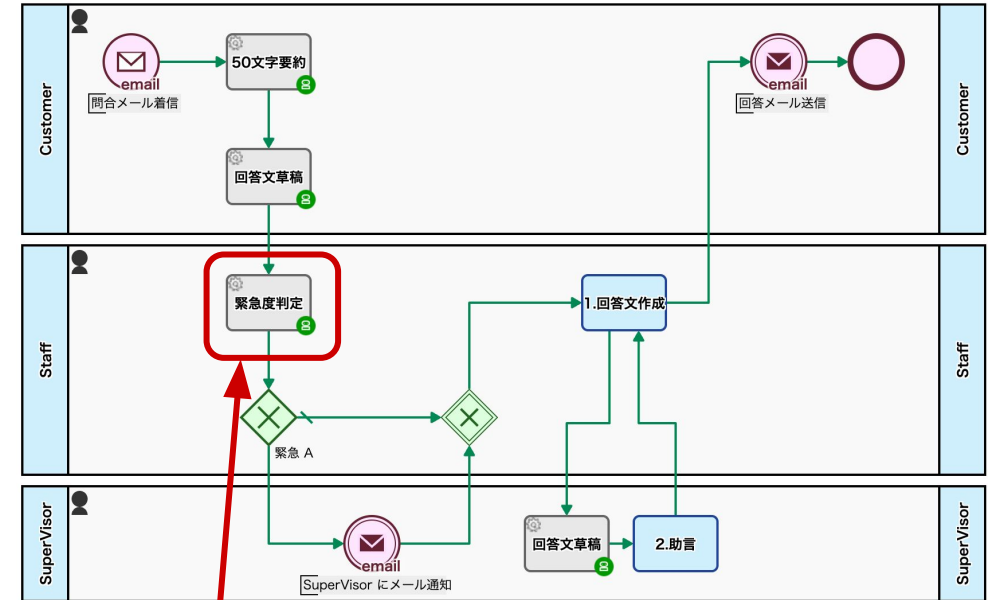


- 全ての案件が同列に表示されている。  
→ 緊急度が高い問い合わせを見分けられない



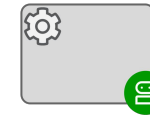
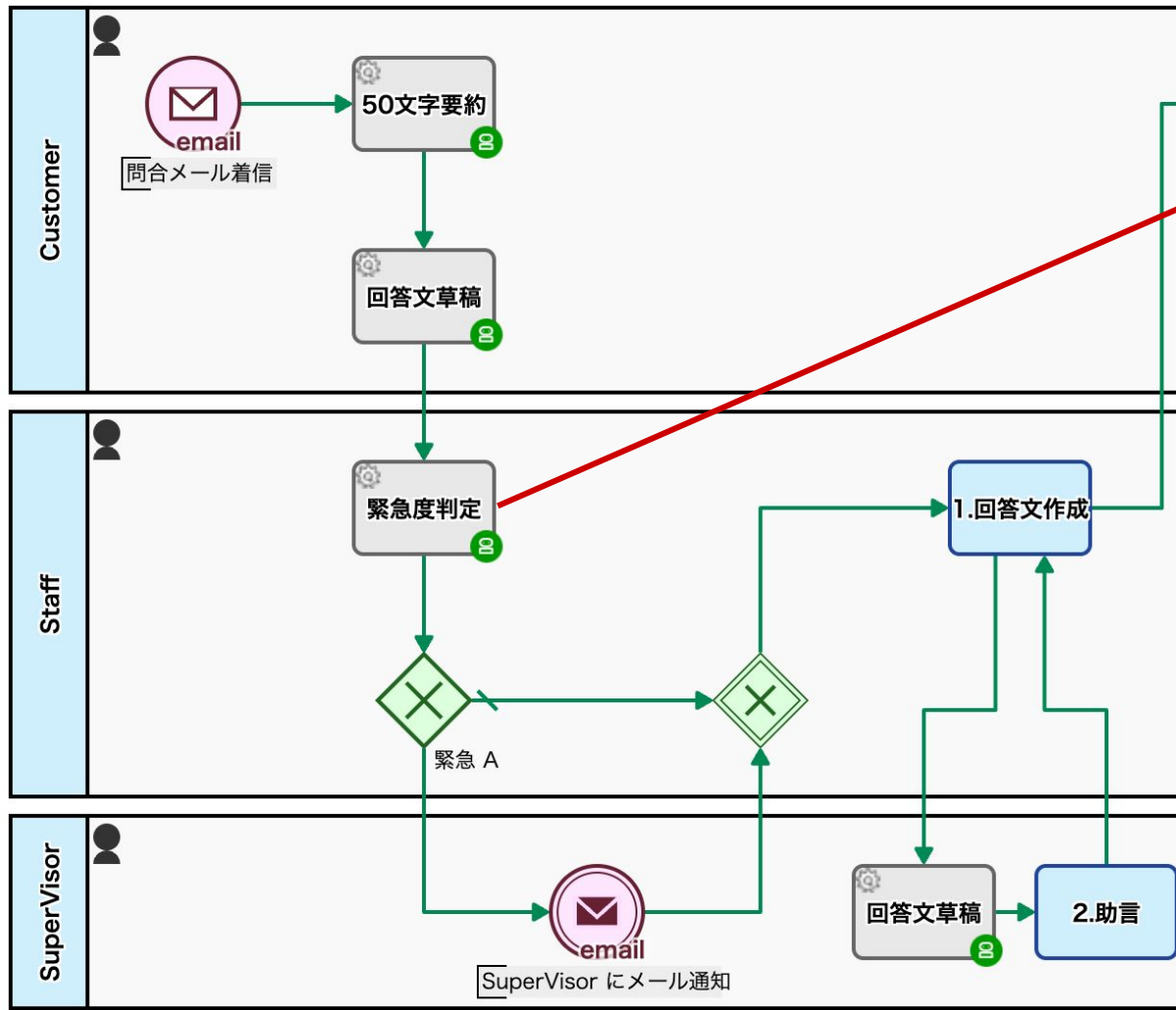
After

解決策 AIによる緊急度分類を実装



- 生成AIで緊急度を自動判定し、案件名の先頭に追加  
件名  
[A] 前売券紛失の対応について  
→ 優先案件として即対応可能に

After



AIエージェント

AI が指示の内容に基づき、データの読み込み・分析・加工を行う自動処理工程

C1: AI への指示 \*

あなたは動物園の問合せセンター業務担当です。  
お客様からの問い合わせメールの文面「問合せ内容」を読み、内容や状況から緊急度を以下の基準でA~Eに分類してください。分類したA~Eを、「件名」の先頭に【A】という形で追加してください。

- A (最優先対応)：本日来園予定で、入園に支障が出る可能性が高い/強い不満・クレームが含まれる/早急な案内が求められる。
- B (高めの優先度)：近日中に来園予定で、入園や予約、イベント参加に影響が出る恐れがある。
- C (通常対応)：来園予定日は決まっていないが、重要な確認事項がある/お客様の不安がやや強い。
- D (低めの優先度)：情報確認のみ/来園日も未定/簡易な案内で済む内容。
- E (最低優先度)：明らかに営業メールや間違い送信/無関係な問合せ。

件名に反映

件名  
【A】 前売券紛失の対応について

問合せ内容  
こんにちは  
〇〇動物園さんに今日行く予定なんですけど、3日前にコンビニで発券したチケットをなくしてしまいました  
部屋中探したんですが見つかりません  
これって何か対応とかしてもらえるんでしょうか  
コンビニで発券したときのレシートももう捨てちゃってて、どうしたらいいか困ってます  
教えてもらえると助かります  
よろしくお願いします

