

業務パックご説明資料

提供中

カスタマーサポートパック

一次回答・FAQ化・エスカレーション整理を自動化し、回答品質を人に依存させない。

「知識の複利ループ」 SaaS — 業務ノウハウをAIの業務パック(Skill)に変え、チームが毎月"複利で"速くなる。

よくある課題

一次回答の品質・速度が担当者依存

解決したやり取りがFAQに還元されない

エスカレーション判断が場当たりの

このパックに含まれる業務Skill

含まれる業務パック（Skill）と複利ループ

カスタマーサポート支援

問い合わせの分類（カテゴリ・緊急度）、テンプレ+個別事情の一次回答ドラフト、基準に基づくエスカレーション整理、解決済み対応のFAQ化、週次傾向レポート。

① 蓄積

業務ノウハウを業務パック（Skill）にする

② 活用

Claude / Codex / Gemini の各AIエージェントで実務に使う

③ 分析

稼働ログ・削減時間をダッシュボードで自動測定

④ 改善

新しい知見を差分説明付きの「更新のご提案」として配布。採用は貴社判断

導入効果

- ✓ 一次回答が「書く」から「確認して送る」に
- ✓ 対応ナレッジがFAQとして複利で蓄積
- ✓ 返金・法的言及などの高リスク案件を自動でフラグ

安心設計と料金

判断は人、準備はAI。

主体は貴社のまま

送信前確認と、返金・解約・クレーム対応の判断は責任者が行います。個人情報はマスキングして扱います。

データは貴社の資産

データはAIのモデル学習に使いません。正本はプエンテ管理git（会社ごとに完全分離）。解約時に持ち出し可（ロックインしない）。

2つの提供モード（料金は同一）

モードA（エージェント導入型）：貴社のClaude/Codex/GeminiでSkillを実行。データは社外に出ない。

モードB（マネージド分析型）：資料を預けるだけ。プエンテがSaaS側で実行し、貴社はダッシュボードを見るだけ。

どちらを選んでも料金は変わりません。途中変更も可能。

Skillの安全性

公式Skillはテキスト（Markdown）のみで実行バイナリを含みません。配布前にプエンテが内容を審査し、SHA-256チェックサムで改ざん検証が可能。法令の参照は一次情報（国税庁・消費者庁等）をPuente MCP Hub経由で確認します。

料金

フル機能 月額¥3,000/ユーザー（税込・14日間無料トライアル）／初期費用 ¥300,000（税別・カード決済可）

導入支援オンボーディング 0.5～1ヶ月: 75万～150万円（税別・別途見積・準委任） — お問い合わせ: <https://www.puentework.com/contact#contact>

※ 14日間の無料トライアルはフル機能・全業務パック（基本6パック＋監査3パック）が対象です。契約は準委任・月額、いつでもアプリ内から解約できます。