

メール受信後の流れ

■メール受信からのパターン分け

※赤文字 人作業

①メール受信 → 受信メール（日本語） → 返信メール作成 → 「各対応」ボタン

→ 受信メール（外国語） → 返信メール作成（外国語） → 返信メール翻訳（日本語） → 「各対応」ボタン
→ 受信メール翻訳（日本語）

→ 受信メール（迷惑） → 「対応不要」ボタン → AI学習（次回より自動で、迷惑メールと認識：対応不要に振り分け

②返信メール（日本語）修正 → 「学習+送信」ボタン（次回より、修正内容にて返信文作成）

③返信メール翻訳（日本語）修正 → 修正ボタン → 返信メール（外国語）修正 → 「学習+送信」ボタン

【要相談】POC段階の機能要件 ※相談

- ・メール受信後など、即時で返信メール作成などのシステム動作へ（即時AI生成にて、待ち時間をゼロにしたい）
※③の修正ボタン時の返信メール（外国語）修正の作成時間の場合のみ、待ちあり
- 迷惑メールの事前の判別作業（仕分けの対応の実施有無）
以下など、過去メールから顧客とピックアップしたものを「対応不要」に自動振り分け設定
 - ・一方的なお知らせやメルマガの判別
 - ・顧客側で、迷惑メールとしている特性の内容 過去メールからピックアップ
 - ・自動生成されたシステムメッセージの判別 などなど
- 受信メールの回答例が、過去メールより見つからない場合の対応
メール返信文案を生成する際に、「過去メールで対応できない場合は、即時にChatGptから回答例を生成
※「ChatGptで生成をする」という人によるアクションを不要とする
※ChatGptで生成されたものも、人がそのままや修正した内容を、学習できることとする。
- 重複作業を防ぐ
「未対応」のメールを実装する場合に、他ユーザーがメールを開いていた場合に、「未対応」画面からそのメールを、一旦見えなくする 等
※閉じた段階で、再度、メール件名欄に表示（対応完了などの移動含む）
- ID・パスの取り扱い（ユーザー管理画面）
 - ・1企業 1ID と、1企業に複数ID付与の考え方
 - ※誰が、どのメールを対応したかを記録に残す必要（問題が発生した場合の）
- セキュリティ
 - ・シングルサインオンなど、2段階認証などの機能の有無
 - ・メールの暗号化、スパムフィルタリング、ウイルススキャン その他
- POC段階では、スマホ対応 × タブレット対応 ×
- レポート機能（受信数 = 未対応～対応完了のフォルダ数字 × 期間で絞れる） と、送信 + 学習と送信の数字 × 期間で絞れる、月次での課金金額と、対象通数の推移）
- OTA（国内）のAPI連携の検証 実行可否
OTA（海外）のAPI連携の検証 実行可否

顧客メール対応のPOCレイアウト案

- 顧客からの受信メールは、全て「未対応」に一次保存
- ホテルマンが、未対応のメール件名をクリック → 返信画面に遷移
(受信内容と送信内容に、文面が埋まっている状態)
- 日本語の受信メール、日本語の送信文案を配信いただく前提

どのフォルダを開いているか表記

顧客ロゴ

メールを検索

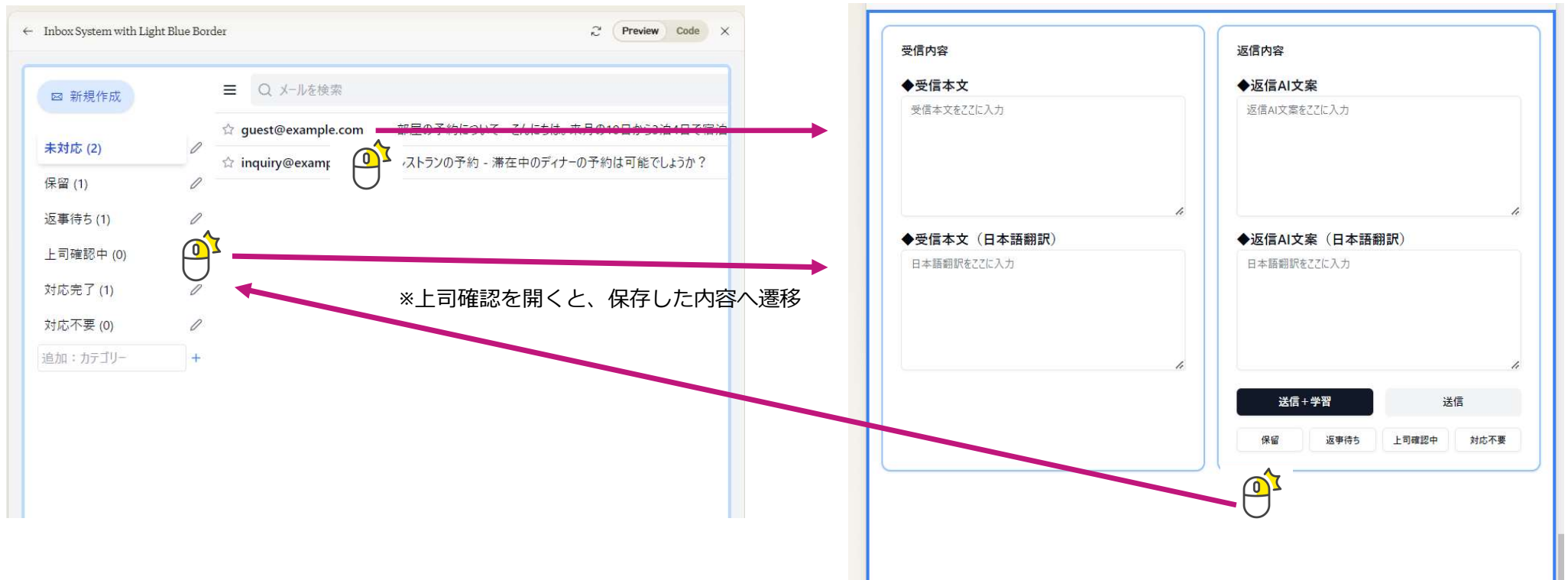
未対応

受信日時	受信内容	受信日時
☆ guest@example.com	部屋の予約について - こんにちは。	12 : 09
☆ inquiry@example.com	レストランの予約 - 滞在中のディナ	11 : 09
☆ guest@example.com	部屋の予約について - こんにちは。	2024/10/19
☆ inquiry@example.com	レストランの予約 - 滞在中のディナ	2024/10/19

送信通数
期間 : 10/26~11/25
現在 : 4,980通
(残20件で増額)

顧客メール対応のPOCレイアウト案

■ユーザー利用における遷移図



- 送信+学習 と 送信 ボタン → 対応完了へ移動
- 上記以外は、各フォルダに格納
※再開する場合も同じ画面で、前に保存された状態で表示。

顧客メール対応のOTAメール対応（OTAのAPI連携が難しい場合）

1. 顧客からのメールは、全て「未対応」に保存
2. OTA経由のメール受信確認 →OTAにログイン →OTAメール受信内容を確認
3. コピー専用のメール作成画面を立ち上げ →OTA受信メール内容をコピー →AIでその場でメール文案を作成 →OTA画面にて返信画面にコピー
※AIでのメール文案に問題なければ、「学習+コピー完了」ボタンを押す。（課金カウント）
4. 対応スタッフ側で、ステータスを「対応完了」にステータスを変更する

提供価値： メリット：学習機能があるため、他の翻訳機アプリを都度利用するより修正するなどの手間が省ける点と、メールステータス管理が一元化できる
デメリット：1通当たりの処理単価：約70円を高いと感じられるリスク

