
怒っているお客様のメールは、
担当AIが30通の中から先に拾い、
経緯とお詫びを下書きする。
店主は誰がどう返すかを決めるだけ

AIエージェントの動き方の一例（見本：架空の家電の修理店）

株式会社SeKnAck

見本のお店・お客様・数字は架空です。見本のため、受信箱は練習用で、返事はどこへも送っていません。

届いた順に返していると、怒っているお客様のメールが ふつうの問い合わせに埋もれ、返事が遅れて話が大きくなる

家電の修理店で、問い合わせのメールについて起きること（見本のお店の例）

	1 問い合わせが毎日届く	2 こじれそうなメールが混ざる	3 遅れると話が大きくなる
起きていること	■ 修理の申込み・予約・進み具合の確認のメールが、毎日届く	■ 約束を守れていない・修理の後にまた壊れた・代金の行き違いで、怒っているメールが混ざる	■ 届いた順に返していると、怒っているメールの返事が遅れる
	■ 今回の見本数		
	この3日間の受信	30通	
	うち要注意	3通	
そのため	➤ 全部を読んでからでないと、どれが急ぎか分からない	➤ 経緯を調べて、お詫びの文を考える手間がかかる	➤ 怒っているお客様のメールが、ふつうの問い合わせに埋もれる

注：「届いた順に返していると、怒っているお客様のメールが埋もれる」は見本の作業場の返し方の決まりの文、メールの数は今回の受信トレイから

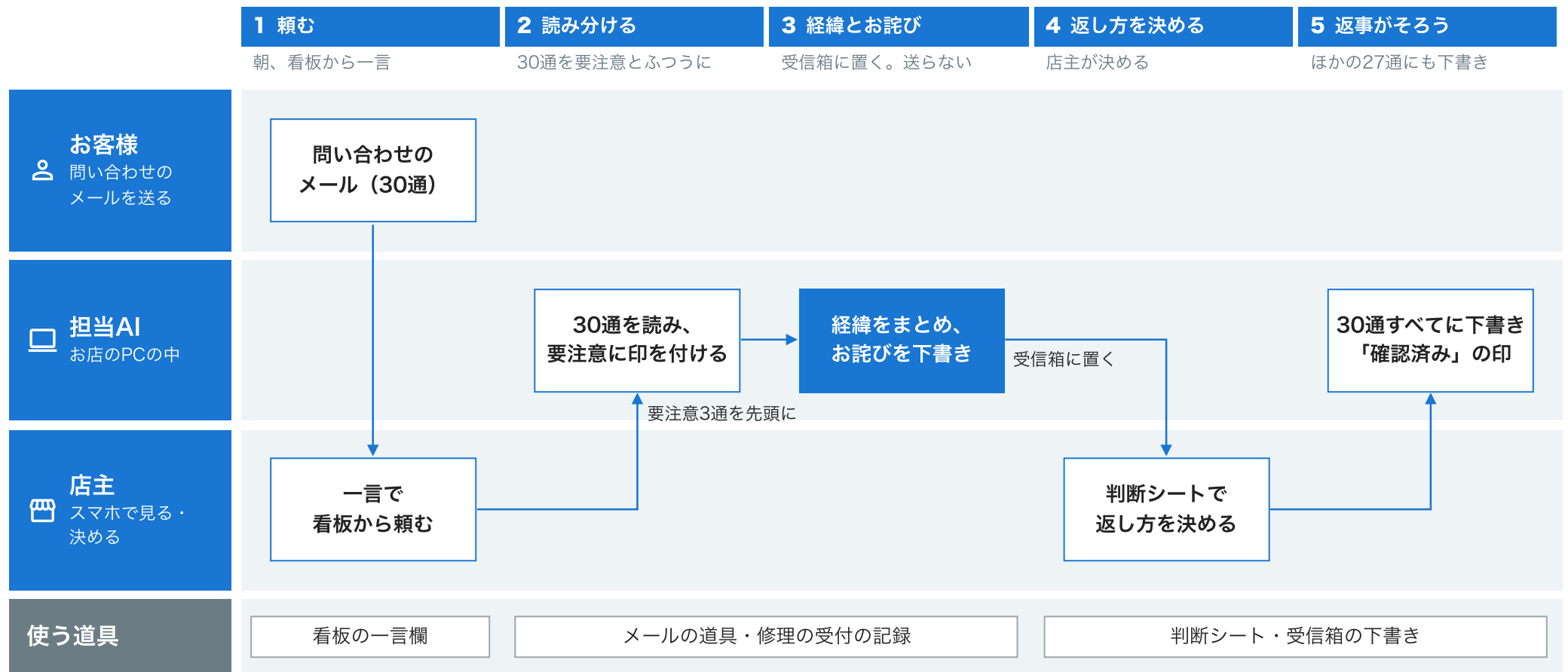
出所：見本の作業場（見本のお店・お客様・数字は架空）

全体の流れ

店主は朝に一言で頼み、誰がどう返すかを決めるだけで、読み分けと経緯のまとめと下書きは担当AIが引き受ける

頼んでから、返事がそろうまで（見本：架空の家電の修理店）

— 実線：今回の流れ ■ 主役の仕事



この資料の言葉

担当AI

お店のPCの中で、この仕事を受け持つAI

判断シート

AIが決めない所を、選び方と変わることを並べて店主に聞く1枚

要注意

お店への不満や怒りが書かれていて、先に手を打つメール

注：番号は次のページから説明する順。返信を送るのは、店主か修理担当の人が、いつものメールの画面で下書きを確かめてからです

出所：見本の作業場の担当AIの手順と返し方の決まり（見本のお店は架空）

1 頼む

一言で頼むと、担当AIが問い合わせ30通を全部読み、 こじれそうなお客様は前のやり取りと受付の記録まで照らす

スマホの画面（左が頼む所、中が受信トレイ）と、頼んでから担当AIがすること（右）

1 一言で頼む（添付なし）

戻る

ファイルと一言

選んだスキル

問い合わせを見る

怒っているメールを先に拾う

お客様や件名（カードの題になります）

今朝の問い合わせ

カードの題：今朝の問い合わせ 問い合わせを見る

ファイル

+ ファイルを選ぶ

写真・PDF・Word・Excel・PowerPoint・動画。1ファイル20MBまで、合計50MBまで（仮）。

メールの本文を貼る・一言

問い合わせを見てください。この3日間の分です。怒っているお客様や、こじれそうな物があれば先に教えてください。

メールは、スマホのメールの本文を長押しでコピーして貼ってください。

始める

「始める」を押すと、カードができて担当AIが作り始めます。

2 読んだ受信トレイ

メールを検索

大

受信トレイ

送信済み

受信 30通

石

石田 正樹 様

修理代について
でんきのやまと様 テレビの修理をお願いした石田…

00:20

平

平野 弘子 様

洗濯機の点検の予約
夜分にすみません。10月20日（火）の13時に洗…

00:05

川

川口 由美 様

洗濯機はいつ戻りますか
でんきのやまと 井上様 10月15日（木）に電話し…

10/17

西

西田 学 様

修理できるか教えてください
20年ほど前のビデオデッキがあります。テープが…

10/17

福

福田 昭 様

明日の時間の確認
でんきのやまと 佐野様 冷蔵庫を見に来ていただく…

10/17

吉

吉村 久美子 様

Re: 洗濯機の修理のお見積り
でんきのやまと 佐野様 お見積りをありがとうございます…

10/17

杉

杉山 静香 様

テレビのアンテナ

10/17

頼んでから担当AIがすること

今回の見本で分かったこと

■ 一言欄

➢ 「問い合わせを見てください。この3日間の分です。怒っているお客様や、こじれそうな物があれば先に教えてください。」と書いて始める

看板の「問い合わせを見る」から。
添付なし

■ 決まりを読む

➢ 返し方の決まり（要注意の見分け方・返し方・書かないこと）と、料金の目安を読む

言葉の強さだけでは要注意にしない

■ メールを読む

➢ 受信トレイの問い合わせを、1通ずつ全部読む

受信30通（この3日間の分）

■ 記録と照らす

➢ 要注意にしたお客様は、前のやり取り（送信済み）と修理の受付の記録を読む

送信済み5通・受付の記録11件

朝、看板の「問い合わせを見る」を選び、一言を書いて「始める」を押すだけです。メールと受付の記録は担当AIが道具で読みます

注：見本のため、受信箱は練習用で、返事はどこへも送っていません。お客様のお名前とメールは架空の物です

出所：見本の作業場で、担当AIの「問い合わせを見る」（2026年10月18日）を実際に動かした結果（見本のお店・お客様・数字は架空）

担当AIは言葉の強さだけで決めず、お店の側で何があったかまで見て、30通のうち3通を要注意として先頭に出す

要注意の3通と、強い言葉はあるが要注意にしなかった3通を、同じ見方で並べた結果

メールと記録から読んだ事 こじれそうな所

	書かれていた言葉	お店の側で何があったか	返し方	分け方
川口様 #28 洗濯機は いつ戻りますか	「明日中に返事がなければ、 ほかのお店に頼み直します」	10/14に返す約束を守れず、「明日中にご連絡します」の後も 連絡していない	先頭に出し、 経緯とお詫びを下書き	要注意
石田様 #30 修理代について	「説明もないまま払うことは できません」	電話で1万円前後と伝え、直す前に相談せず24,200円	先頭に出し、 経緯とお詫びを下書き	要注意
森本様 #12 また 冷えなくなりました	「1週間でこれでは 納得できません」	10/9に修理した所が、1週間でまた冷えない	先頭に出し、 経緯とお詫びを下書き	要注意
松井様 #4 至急 テレビが 映りません	「至急見ていただけると」	お店への不満は無い（急いでいるだけ）	早く返す	ふつう
藤田様 #5 洗濯機からひどい音が します	「ひどい音がします」	お店への不満は無い（洗濯機の様子）	ふつうに返す	ふつう
上田様 #6 冷蔵庫のお礼	「何度も 謝っていただきましたが」	前にお詫びした事へのお礼	短くお礼を返す	ふつう

注：ほかの24通は修理の申込み・見積・予約・営業時間などのふつうの問い合わせです。要注意の見分け方は見本の作業場の返し方の決まりのとおり

3 経緯をまとめる

要注意の1通は、前のやり取りと受付の記録から経緯を並べ、止まっている所へのお詫びと分かっている事だけを下書きする

要注意の1通（川口様）の経緯（左）と、受信箱に置いた物（右）

記録から分かった事

川口様（ドラム式洗濯機・受付 R-1032）の経緯

10月7日	「10月14日までにお返しする」と電話で伝えた	約束
10月15日	お客様から「まだか」。「明日中にご連絡します」とメールした	約束
10月16日	問屋から「入荷は10月21日」。お客様への連絡はしていない	止まっている
10月17日	「明日中に返事がなければ、ほかのお店に頼み直します」	要注意

拡大：受信箱に置いた経緯のまとめとお詫びの下書き

≡ これまでの経緯（AIのまとめ）

【これまでの経緯】川口 由美様（受付 R-1032・ドラム式洗濯機・担当 井上）

- ・ 10/3 預かり。脱水の時に止まる。見積 16,500円（承諾済み）。
- ・ 10/7 部品（モーターの基板）を注文。「10/14までにお返しする」と電話で伝えた。
- ・ 10/15 お客様から電話「まだか」。「入荷を確かめて明日ご連絡します」とメール（#35）。
- ・ 10/16 問屋から「入荷は10/21」と返事。お客様への連絡はしていない（ここが今も止まっている）。
- ・ 10/17 夜 お客様から #28 「明日中に返事がなければ、ほかのお店に頼み直す」。2週間コインランドリーに通っている。

お店の側で足りなかった事：10/14の約束を守れず、10/16に連絡すると言った約束も守れていない。
お客様が求めている事：いつ戻るか。今日（10/18）中の返事。

まだ止まっている事：お返しの日（入荷10/21の

経緯のまとめ（日付の順）

✉ 返信の下書き（まだ送っていません） 10/18

宛先: 川口 由美 様 <kawaguchi.y@mail.example>

川口 由美様

でんきのやまとです。

10月15日に「明日ご連絡します」とお伝えしながら、ご連絡をしないままお待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。

もともと10月14日にお返しするとお約束していたにもかかわらず、お約束を守れず、2週間もコインランドリーに通わせてしまっていることも、重ねてお詫び申し上げます。

今わかっていることをお伝えします。

- ・ お預かりしているドラム式洗濯機の部品（モーターの基板）は、問屋から「10月21日に入荷する」と返事がありました。
- ・ 入荷しましたら、すぐに取り付けて直します。

お詫びの下書き（まだ送っていない）

注：お詫びの下書きには、値引き・返金・無料などの約束を書きません。代金や保証の扱いは、話を聞いて点検してから店主が決めます（返し方の決まり）

出所：見本の作業場で、担当AIの「問い合わせを見る」（2026年10月18日）を実際に動かした結果（見本のお店・お客様・数字は架空）

誰がどう返すか、電話にするかは、要注意の1通ごとに 選び方と変わることを並べた1枚で、店主が選ぶだけで済む

判断シートの問い1（左）と、3つの問いで店主が選んだ案の中身（右。シートの選択肢・選ぶと変わること・理由から）

1 判断シートの問い1

Q1 川口様（洗濯機の返す約束を守れていない）に、誰がどう返すか

今日中の返事を求められていて、2回約束を守れていないので、メールだけで足りるかで迷っています。

☒ **A 大和さんが今日電話で** おすすめ

お詫びし、話した内容をメールでも送る

選ぶと変わること：下書きを「お電話でお伝えしたとおり」の、電話の後に送る文に直します。受信箱に「電話する」の印も付けます。署名は大和さんの名前にします。

☐ **B 大和さんの名前でメールで返す**
(電話はしない)

選ぶと変わること：今の下書きの署名を「でんきのやまと 大和」にするだけです。

☐ **C 担当の井上さんの名前でメールで返す**

	Q1 おすすめ・店主が選んだ 川口様（洗濯機）	Q2 おすすめ・店主が選んだ 石田様（テレビ）	Q3 おすすめ・店主が選んだ 森本様（エアコン）
選んだ案	■ A 大和さんが今日電話でお詫びし、話した内容をメールでも送る	■ A 大和さんが今日電話でお詫びし、話した内容をメールでも送る	■ B 大和さんの名前でメールで返す（電話はしない）
選ぶと変わる こと	■ 下書きを電話の後に送る文に直し、受信箱に「電話する」の印を付ける	■ 下書きを電話の後に送る文に直す（内訳は残す）。「電話する」の印を付ける	■ 署名を「でんきのやまと 大和」にする。伺う日時は中川さんから連絡する
理由	■ メールでの約束を2回守れていないので、またメールだけだと信じていただきにくい（おすすめの理由）	■ 代金の扱いは大和さんが決めることなので、説明も大和さんからが筋（おすすめの理由）	■ 同じ所の不具合かは点検しないと決められず、先に電話しても修理代の答えは出せない（おすすめの理由）
次にすること	➤ 大和さんが今日電話する	➤ 電話の後、代金の扱いを下書きに書き足す	➤ 下書きを確かめて送る

注：店主の答えは Q1 A・Q2 A・Q3 B です。どの問いにも、ほかの案と、下の窓に書く別案があります。決めるまでの間、下書きの署名は「でんきのやまと」だけにしておきます

5 返事がそろう

店主が答えると、要注意の3通は答えのとおりに直り、ほかの27通にも下書きが付いて、店主は確かめて送るだけになる

店主のスマホの画面（答えてから、返事がそろうまで。順に1～3）

1 判断シートで答える

Q3 森本様（修理から1週間でエアコンがまた冷えない）に、誰がどう返すか

次の手は「伺って点検する」なので、電話までするか、メールで点検の日を決めれば足りるかで迷っています。

○ A 大和さんが今日電話でお詫びし、話した内容をメールでも送る

選ぶと変わること：下書きを電話の後に送る文に直し、受信箱に「電話する」の印も付けます。修理代の話を、点検の前に電話で聞かれることになります。

● B 大和さんの名前でメールで返す（電話はしない）

おすすめ

選ぶと変わること：今の下書きの署名を「でんきのやまと 大和」にします。伺う日時はお客さまと連絡します。

2 「電話する」の印

洗濯機はいつ戻りますか

！ 要注意 ☎ 電話する ✓ 確認済み ≡ 経緯のまとめ

📝 下書きあり

≡ これまでの経緯（AIのまとめ）

【これまでの経緯】川口 由美様（受付 R-1032・ドラム式洗濯機・担当 井上）

・10/3 預かり。脱水の時に止まる。見積 16,500円（承諾済み）。

・10/7 部品（モーターの基板）を注文。「10/14までにお返しする」と電話で伝えた。

・10/15 お客様から電話「まだか」。「入荷を確かめて明日ご連絡します」とメール（#35）。

・10/16 問屋から「入荷は10/21」と返事。お客様への連絡はしていない（ここが今も止まっている）。

・10/17 夜 お客様から #28 「明日中に返事がなければ、ほかのお店に頼み直す」。2週間コインランドリーに通っている。

お店の側で足りなかった事：10/14の約束を守れず、10/16に連絡すると言った約束も守れていない。

3 30通すべてに下書き

受信トレイ

送信済み

受信 30通 ！ 要注意 3通 ☎ 電話する 2通 ふつう 27通

✓ 確認済み 30通 📝 下書きあり 30通

先に返す（要注意） 3通

石 石田 正樹 様 00:20

修理代について
でんきのやまと様 テレビの修理をお願いした石田…

！ 要注意 ☎ 電話する ✓ 確認済み

≡ 経緯のまとめ 📝 下書きあり

川 川口 由美 様 10/17

洗濯機はいつ戻りますか
でんきのやまと 井上様 10月15日（木）に電話し…

！ 要注意 ☎ 電話する ✓ 確認済み

≡ 経緯のまとめ 📝 下書きあり

森 森本 浩二 様 10/16

また冷えなくなりました

シートで選び、回答文「Q1 A / Q2 A / Q3 B」をカードの会話欄に貼って送る

川口様・石田様に「電話する」の印。経緯のまとめに店主の決定が足される

要注意3通・ほか27通に返事の下書きと「確認済み」の印が付く（まだ送っていない）

注：時間の目安：手作業で約90分の問い合わせの読み分けと返事づくりが、確認の約10分になります（見本の条件での試算。担当AIの作業は約5分（見本の撮影で実測）、手作業は問い合わせ30通の読み分け1通1分+要注意3通の経緯とお詫び1通10分+ほか27通の返事1通1分で計算）。返信を送るのは店主か修理担当の人で、担当AIはお客様に何も送りません

出所：見本の作業場で撮影したスマホの画面（見本のお店・お客様・数字は架空）

家電の修理店は一例で、工務店・自動車整備・ネットショップの 口コミ・LINE・問い合わせフォームにも合わせて作れる

今回の見本で使った物と、御社に合わせて置き換えられる物

□ 今回の例 ■ 置き換えられる物

	今回の例（見本）		置き換えられる物（例）
業種	家電の修理店	→	工務店・自動車整備・ネットショップ
拾う物	怒っているメール	→	口コミ・LINE・問い合わせフォーム
照らす記録	送信済みのメール・修理の受付の記録	→	工事や整備の記録・注文の記録

ここでお見せしたのは一例です。「ここをこう変えたい」をお聞かせください。

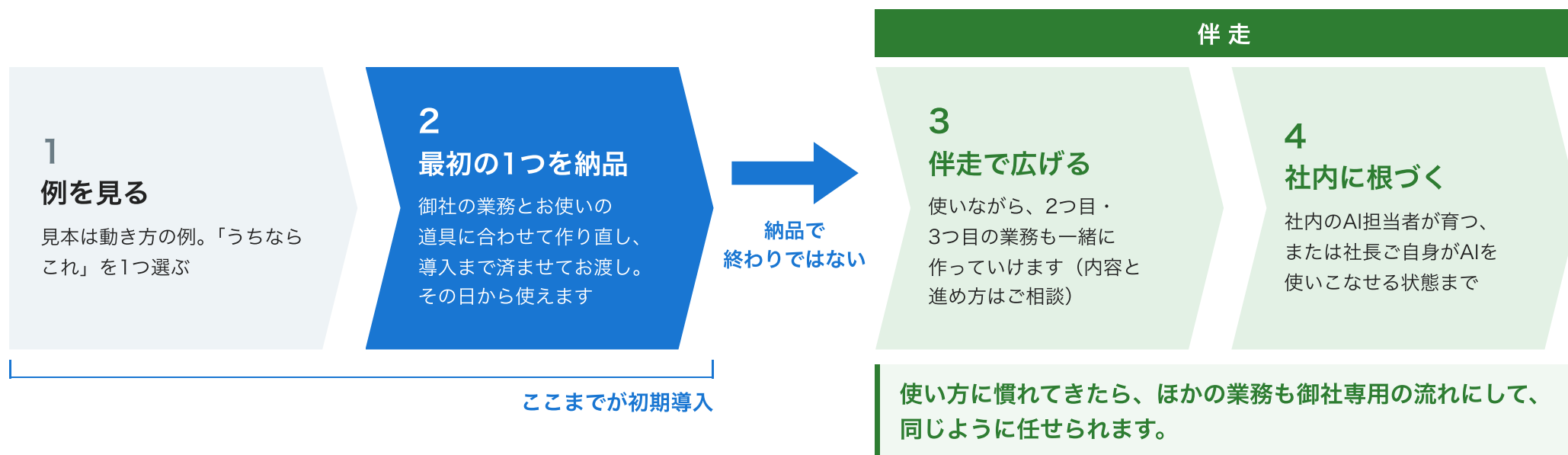
注：右の列は置き換えの例です。お客様から届く声を全部読み、こじれそうな物を先に拾って経緯とお詫びを下書きする仕事なら、同じ形が使えます。実際にどれを使うかは、お話を伺ってから決めます

導入とその先

最初の1つを使える状態で納品し、その先は伴走で一緒に広げていく

最初の1つの納品から社内に根づくまでの4段と、お問い合わせ先

納品までと、その先の伴走



お問い合わせ先

資料のご請求・お問い合わせ

ai-setup@seknack.com

株式会社SeKnAck

注：伴走の内容と進め方は、ご相談のうえ決めます。

出所：株式会社SeKnAck（このページまでの画面と数字は見本の作業場の物。見本のお店・お客様・数字は架空）