
たまった問い合わせが、 コピーして送るだけの返信の一覧になる

AIエージェントの動き方の一例（見本：架空の美容室）

株式会社SeKnAck

見本の店・お客様は架空です

営業中は手が離せないため、 問い合わせの返信は閉店後にまとめて書くことになる

問い合わせに手で返信している店で起きること（見本の店の例）

	1 問い合わせは営業中に届く	2 1件ごとに見る資料が違う	3 決まりで決まらない相談もある								
起きていること	■ 3件とも、営業中の月曜日にフォームから届いた 10:14 田中様 土曜の午前の予約について 12:38 山本様 駐車場と子ども連れについて 15:02 佐々木様 カラーのやり直しについて	■ 答えの元は、問い合わせごとに別の資料にある <table><tr><td>問い合わせ</td><td>答えの元</td></tr><tr><td>予約</td><td>予約表・料金表</td></tr><tr><td>駐車場・子ども</td><td>よくある質問</td></tr><tr><td>やり直し</td><td>店の決まり</td></tr></table>	問い合わせ	答えの元	予約	予約表・料金表	駐車場・子ども	よくある質問	やり直し	店の決まり	■ カラーのやり直しは、料金を誰が決めるかが店の決まりにある 店の決まり「お直し」 お直しの料金は、髪の状態とご相談の内容を見て、小林が決めます（無料・薬剤代のみ・通常料金のどれか）。
	問い合わせ	答えの元									
予約	予約表・料金表										
駐車場・子ども	よくある質問										
やり直し	店の決まり										
そのため	➤ 施術の手を止めて返すことはできない	➤ 1件ずつ資料を開いて確かめる手間がかかる	➤ 返信は閉店後にまとめて書くことになる								

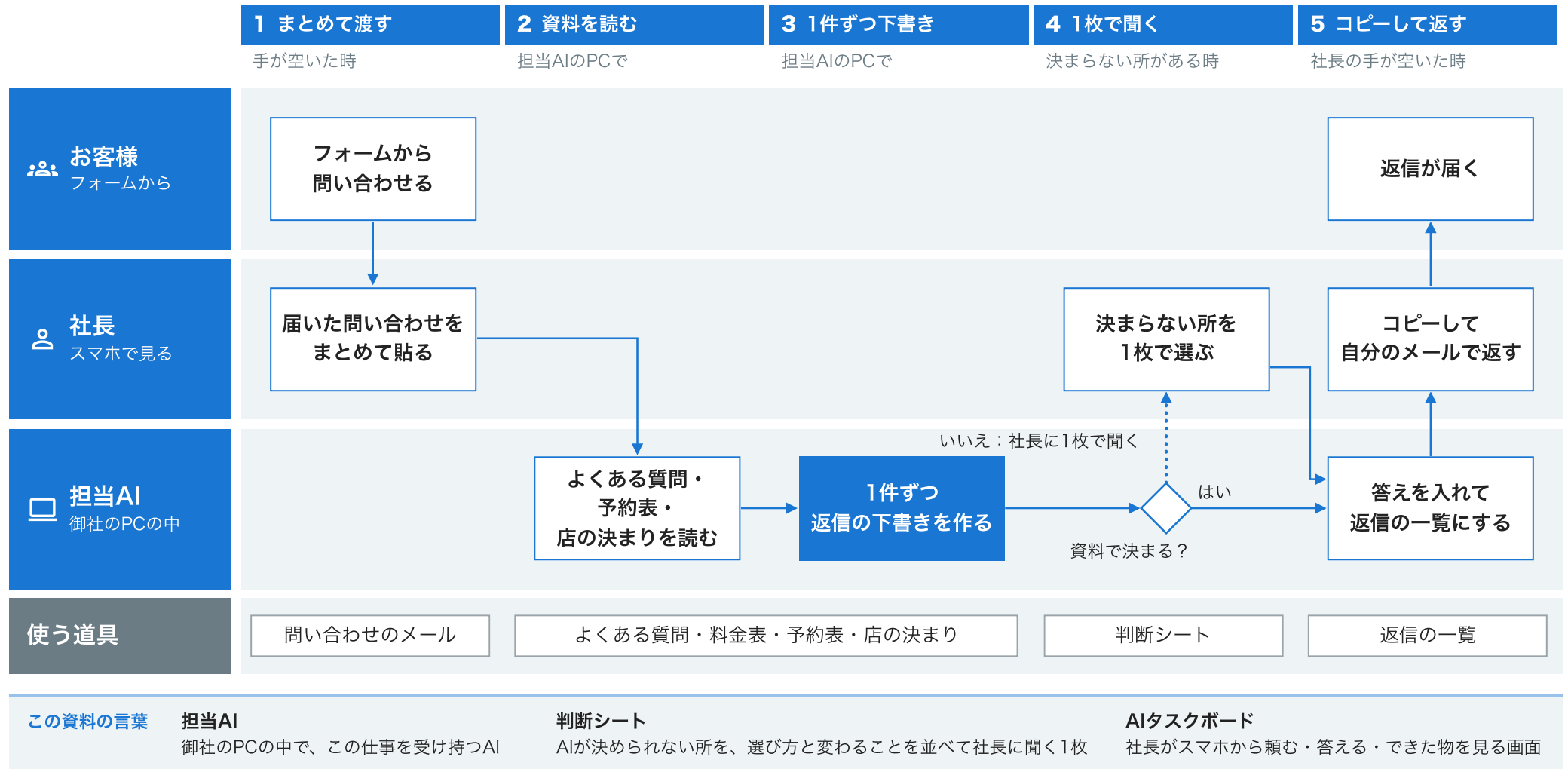
注：1は見本の問い合わせ3件の届いた時刻と件名、3は見本の店の「店の決まり」から載せています

全体の流れ

社長は届いた問い合わせを渡してコピーして送るだけで、読み分けと返信の下書きをAIが引き受ける

問い合わせの返信の流れ（見本：架空の美容室）

— 実線：いつもの流れ 点線：決まらない時 ◇ ひし形：判定 ■ 主役の仕事



注：番号は次のページから説明する順。資料で決まらない所は、AIが推測で埋めずに社長に聞きます。返信を送るのは社長自身で、AIはメールを送りません

出所：見本の作業場の「問い合わせの返信」の手順と、担当AIの作業記録（見本の店は架空）

1 まとめて渡す

営業中に届いた問い合わせは、 手が空いた時にスマホからまとめて渡すだけでよい

社長のスマホで行うこと（AIタスクボード。押す順に1～3）

1 「届いた問い合わせをまとめて」を選ぶ

← 戻る 問い合わせの返信：作り方を選ぶ

どこから作るかを選んでください。

届いた問い合わせをまとめて >

たまった問い合わせのメールを何件でもまとめて貼ると、1件ずつ返信の下書きを作ります。

用意する物：問い合わせのメールの本文（何件でも、続けて貼る）

1件だけ >

問い合わせのメール1件に、返信の下書きを作ります。

用意する物：問い合わせのメールの本文

看板の「AIに仕事を頼む」から、問い合わせの返信と作り方を選ぶ

2 届いた3件をそのまま貼る

← 戻る ファイルと一言

選んだスキル

問い合わせの返信 届いた問い合わせをまとめて

お客様や件名（カードの題になります）

10/12 問い合わせ3件

カードの題：10/12 問い合わせ3件 問い合わせの返信

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

てしまったように感じています。
やり直していただくことはできますか。

佐々木

メールの本文を長押しでコピーし、何件でも続けて貼って「始める」を押す

3 カードができ、担当AIが始める

← 戻る 10/12 問い合わせ3件 問い合わせの返信

作業中 Opus 進行中

スキル：問い合わせの返信

届いた問い合わせをまとめて

完了にする 止める 起こし直す Opus 待つ ...

理想

添付（0件）
添付はありません

担当AIとの会話

● 担当AIが作業中

担当AIへの依頼文（自動）

担当AIへの依頼文は自動で作られる。社長が手を動かすのはここまで

注：3は、カードの番号と、PCの中の場所を含む依頼文を隠しています

出所：見本の作業場で撮影した社長のスマホの画面（見本の店・お客様は架空）

担当AIが予約表・料金表・よくある質問・店の決まりを読み、
3件のうち2件は資料だけで答えがそろう

届いた問い合わせ3件と、担当AIが読んで答えの元にした資料

	1 田中様：土曜の午前の予約について	2 山本様：駐車場と子ども連れについて	3 佐々木様：カラーのやり直しについて
届いた問い合わせ	今週の土曜日（10月17日）の午前中に、カットとカラーをお願いしたいのですが、予約できますか。 髪の長さはあごくらいです。	車で行きたいのですが、駐車場はありますか。 あと、3歳の子どもを連れて行っても大丈夫でしょうか。	5日前の10月7日（水）に、そちらでカラー（全体）をしていただきました。 やり直していただくことはできますか。
担当AIが読んだ資料	■ 予約表：10月17日（土）は 9:30 から（小林）と 11:00 から（中村）が空き ■ 料金表：カット＋カラーは約2時間・11,000円（税込）	■ よくある質問 Q1：店の前に2台分（無料）。埋まっている時はコインパーキング ■ よくある質問 Q2：キッズスペースがあり、ベビーカーのまま入れる	■ 店の決まり「お直し」：施術の日から1週間以内ならお直しをお受けします ■ 料金は、髪の状態を見て小林が決める（無料・薬剤代のみ・通常料金のどれか）
そのため	➤ 資料だけで答えがそろい、そのまま返せる	➤ 資料だけで答えがそろい、そのまま返せる	➤ お直しは受けられるが、料金と日時は社長が決める

注：問い合わせの文は届いたメールから、資料の中身は見本の店の料金表・予約表・よくある質問・店の決まりから載せています

出所：見本の作業場で、担当AIが10月12日に届いた問い合わせ3件を実際に処理した結果（見本の店・お客様は架空）

3 1件ずつ下書き

担当AIが1件ずつ返信の下書きを作るので、社長は空けてある所を決めるだけで済む

担当AIが作った返信の下書き3通（3件目は社長の答えを入れる前）

 社長に聞く所（空けてある）

1 1件目 そのまま返せる

田中 美穂様

件名：Re:【Webサイトのお問い合わせ】土曜の午前の予約について

10月17日（土）の午前中で、カット＋カラー（約2時間）ができる時間は、次のとおりです。

- ・10月17日（土）9:30から11:30ごろまで（担当 小林）
- ・10月17日（土）11:00から13:00ごろまで（担当 中村）

料金は11,000円（税込）です。どちらの担当でも同じです。

あごくらの長さでしたら、長さによる追加の料金はかかりません。

髪の長さや量によって、時間は前後します。

ご都合のよい時間を、このメールにお返事いただければ（例：「9:30からお願いします」）、ご予約を

お取りします。

空きは変わることがありますので、お早めにお知らせいただくと確実です。

2 2件目 そのまま返せる

山本 あかり様

件名：Re:【Webサイトのお問い合わせ】駐車場と子ども連れについて

はじめてのご来店を考えていただき、ありがとうございます。
ごぞいます。

駐車場は、店の前に2台分あります（無料）。

埋まっている時は、店から歩いて2分ほどの

コインパーキングをご利用ください。コインパーキングの料金はお客様のご負担になります。

3歳のお子さまとご一緒でも大丈夫です。

店内にキッズスペースがあり、おもちゃと絵本を置いています。ベビーカーのまま店内に入れます。

施術の間は、保護者の方の目の届くキッズスペースで、お子さまにお待ちいただいています（スタッフがお子さまに付き添うことはできませんので、

ご了承ください）。

ご予約の時に「子ども連れ」とお知らせいただければ、キッズスペースに近い席をご用意します。

ご希望の日時とメニューをお知らせいただければ、空いている時間をご案内します。

3 3件目 社長に聞く所あり

佐々木 玲奈様

件名：Re:【Webサイトのお問い合わせ】カラーのやり直しについて

このたびは、思っていた色と違う仕上がりになり、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

10月7日（水）のカラーは施術の日から

1週間以内ですので、お直しをお受けします。

【確認待ち：お直しの料金（小林さんが決める）】

【確認待ち：お直しにご案内する日時（小林さんが決める）】

ご希望の色合い（どのくらい暗くしたいかなど）も、あわせてお返事に書いていただけると助かります。

ご都合のよい日時をこのメールにお返事いただければ、ご予約をお取りします。

注：宛名・名乗り・署名の行は省いています。下書きは、要件を知らない見直し役のAIが読んで迷った所（終わりの時刻など）を直してから社長に出しました

出所：見本の作業場で、担当AIが10月12日に届いた問い合わせ3件を実際に処理した結果（見本の店・お客様は架空）

店の決まりで決まらないお直しの料金と日時は、 選び方を並べて社長に1枚で聞く

判断シート「佐々木様のカラーのお直しの返し方を決める」の問いと、選ぶと変わることを

AIのおすすめ（最初から選んである）

1 社長のスマホに届く

Q1 お直しの料金を、返信にどう書くか

決まりでは料金は髪の状態を見て小林さんが決めますが、メールだけでは髪が見られないためです。

☒ **A 返信では決めず「ご来店**

店の時に髪の状態を拝見して、ご案内します」と書く

選ぶと変わること：返信に金額は入りません。佐々木様は来店まで料金が分からないので、来店時に小林さんが口頭で伝えます。

おすすめ

☐ **B 「無料でお直しします」と書く**

選ぶと変わること：返信に「料金はいただきません」と入ります。佐々木様は安心しますが、来店後に変えられません。

☐ **C 「薬剤代のみ」と書く（金額は窓に書いてください）**

選ぶと変わること：返信に薬剤代の金額が入ります。料金表に薬剤代は無いので、金額を窓に書いてください。

☐ **D 別案（下の窓に書く）**

決めること	A おすすめ 社長はQ1・Q2ともAを選んだ	B ほかの選び方	C ほかの選び方
Q1 お直しの料金を、 返信にどう書くか	■ 返信では決めず「ご来店の際に髪の状態を拝見して、ご案内します」と書く ➤ 返信に金額は入りません。佐々木様は来店まで料金が分からないので、来店時に小林さんが口頭で伝えます。	■ 「無料でお直しします」と書く ➤ 返信に「料金はいただきません」と入ります。佐々木様は安心しますが、来店後に変えられません。	■ 「薬剤代のみ」と書く（金額は窓に書いてください） ➤ 返信に薬剤代の金額が入ります。料金表に薬剤代は無いので、金額を窓に書いてください。
Q2 お直しにご案内する 日時	■ 小林さんの空きだけを挙げる（10/14 14:00・10/15 12:00・10/17 9:30） ➤ 返信に3つの日時が入ります。料金を決める小林さんが自分で髪を見られます。	■ 小林さん・中村さんの空きを全部挙げる（6つ） ➤ 選べる日時が増えます。中村さんが担当の時は、料金をどう決めるか別に考える必要があります。	■ 施術から1週間の10/14（水）14:00（小林さん）だけを挙げる ➤ 「1週間以内にお直しまで済ませる」と読む場合です。佐々木様の都合が合わないと、もう一度やり取りが要ります。

注：どの問いにも「D 別案（下の窓に書く）」があり、選択肢に無い答えを書けます

5 コピーして返す

仕上がった返信は1枚の一覧になり、 社長はコピーして自分のメールから返すだけで済む

社長のスマホに届く返信の一覧（進む順に1～3）

1 3件が1枚の一覧になる

10/12 問い合わせ3件の返信

未返信 3件 / 全3件 「コピー」を押すと、その文がコピーされます。お使いのメールやLINEに貼って、その場で返信してください。返信したら、下の「返信した」に印を付け、看板の会話欄に「返信した」と送ってください。

1件目 田中 美穂様 そのまま返せる

宛先
tanaka.miho@example.com **コピー**

件名
Re: 【Webサイトのお問い合わせ】
土曜の午前の予約について **コピー**

本文
田中 美穂様 **コピー**

宛先・件名・本文のそれぞれに「コピー」がある。
未返信の数が上に出る

2 「コピー」で本文を写す

10/12 問い合わせ3件の返信

未返信 3件 / 全3件 「コピー」を押すと、その文がコピーされます。お使いのメールやLINEに貼って、その場で返信してください。返信したら、下の「返信した」に印を付け、看板の会話欄に「返信した」と送ってください。

1件目 田中 美穂様 そのまま返せる

宛先
tanaka.miho@example.com **コピー**

件名
Re: 【Webサイトのお問い合わせ】
土曜の午前の予約について **コピー**

本文
田中 美穂様 **コピーしました**

押すと「コピーしました」に変わる。社長のメールに貼って、その場で返す

3 返したら印を付ける

10/12 問い合わせ3件の返信

未返信 0件 / 全3件 「コピー」を押すと、その文がコピーされます。お使いのメールやLINEに貼って、その場で返信してください。返信したら、下の「返信した」に印を付け、看板の会話欄に「返信した」と送ってください。

1件目 田中 美穂様 そのまま返せる

宛先
tanaka.miho@example.com **コピー**

件名
Re: 【Webサイトのお問い合わせ】
土曜の午前の予約について **コピー**

本文
田中 美穂様 **コピー**

3件とも返すと「未返信 0件」。看板に「返信した」と送るとカードが完了になる

注：返信を送るのは社長自身で、AIはメールを送りません。画面の宛先は見本用の架空のアドレスです

出所：見本の作業場で撮影した社長のスマホの画面（見本の店・お客様は架空）

フォームとメールは一例で、 LINE公式・Instagramの問い合わせや予約の仕組みにも合わせて作り直せる

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）
受け取る所	フォームのメール	→	LINE公式・Instagramのメッセージ・予約サイトの問い合わせ
返信の決まりの元	よくある質問・料金表・予約表・店の決まり	→	今お使いのメニュー表・予約の仕組み・接客の決まり
できる物	コピーできる返信の一覧	→	LINE公式で送る文・予約の案内文
送り方	社長がコピーして自分のメールから返す	→	店のLINE公式から・受付のスタッフが送る

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。

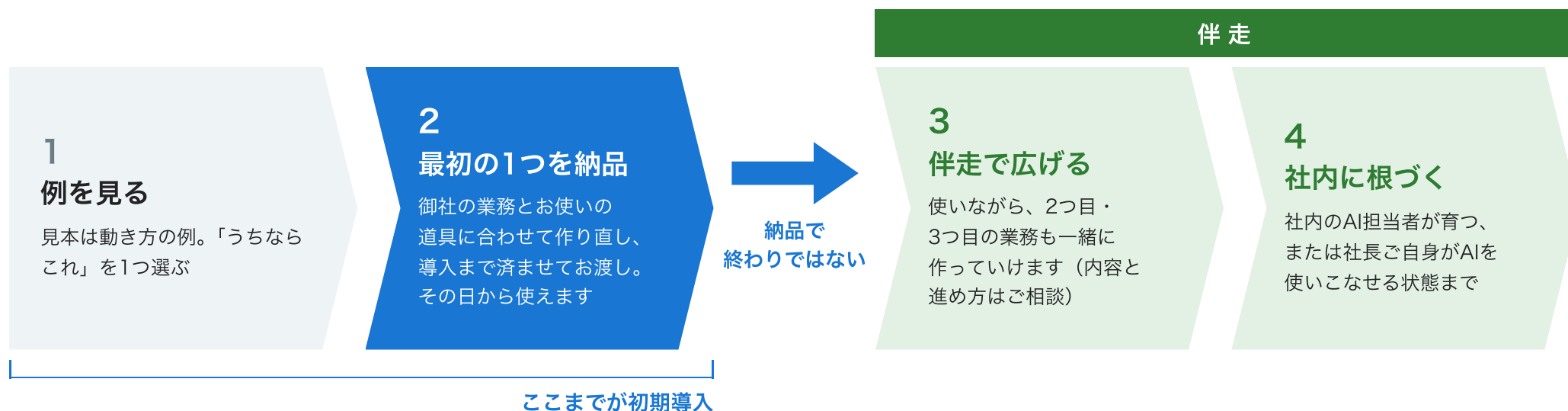
注：右の列は置き換えの例です。実際にどれを使うかは、お話を伺ってから決めます

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。見本の会社・お客様・金額は架空）