
お客様の声は、
担当AIが毎週読み
店ごとに1枚にまとめる。社長は
どの声に手を打つかを選ぶだけ

AIエージェントの動き方の一例（見本：架空のスーパー）

株式会社SeKnAck

見本の会社・店・お客様の声・口コミは架空です。カードは見本のため描いた絵で、口コミは店長が書き写した文字だけです（実在の口コミサイトの画面ではありません）。

お客様の声が3つの所に分かれて届き、店も3つあるため、
繰り返す困りごとが社長まで届かない

店が複数あるスーパーで、お客様の声について起きていること（見本の会社の例）

	1 声が3つの所に分かれて届く	2 店が3つある	3 繰り返していても気づけない										
起きていること	■ カードは店ごとのレジの横の箱、 メールはホームページの問い合わせ窓、 口コミはネットの地図に届く ■ 今週はカード12枚・メール8通・口コミ9件	■ 本店・駅前店・北店の声を、社長が全部読むのは難しい <table><tr><td>今回の見本</td><td>数</td></tr><tr><td>(マルミ食品館)</td><td></td></tr><tr><td>店</td><td>3店</td></tr><tr><td>今週の声</td><td>29件</td></tr><tr><td>これまでの声の記録</td><td>10行</td></tr></table>	今回の見本	数	(マルミ食品館)		店	3店	今週の声	29件	これまでの声の記録	10行	■ これまでは、メールと口コミは受けた人が覚えているだけで、同じ困りごとが何週も続いていても、社長まで届かなかった ■ 今週も、駅前店の駐車場の声は3週続けて増えていた（2件→3件→6件）
今回の見本	数												
(マルミ食品館)													
店	3店												
今週の声	29件												
これまでの声の記録	10行												
そのため	➤ 声が、受けた人の記憶の中だけで終わる	➤ 店ごとに、何の声が多いのかがつかめない	➤ 繰り返す困りごとに手を打つのが後手になる										

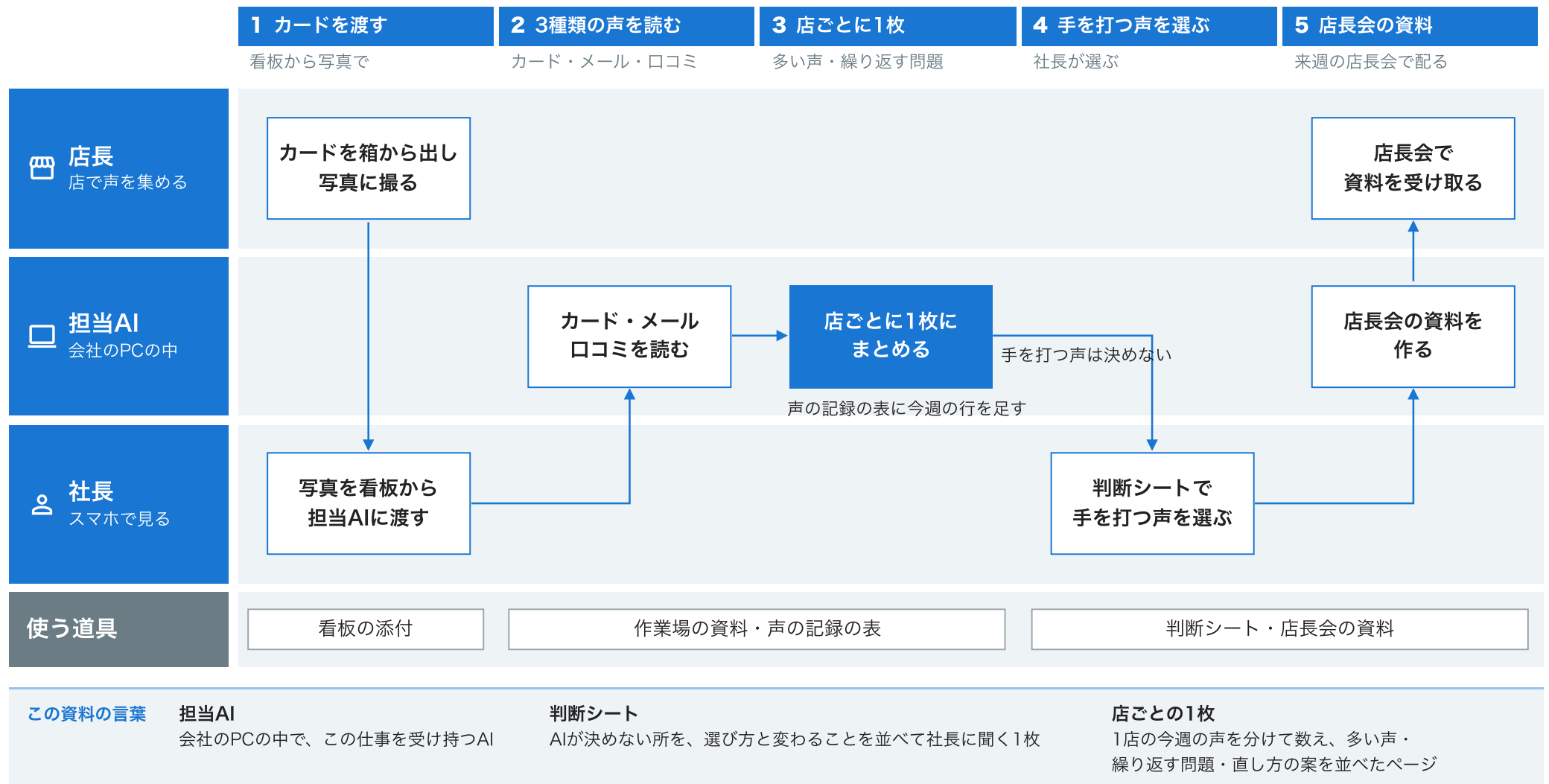
注：「受けた人が覚えているだけで、社長まで届かなかった」は見本の作業場の手順書、声の届く所はお客様の声の決まり、今週の数と駐車場の声の週ごとの数は今回の店ごとの1枚から

全体の流れ

社長はカードの写真を渡し、どの声に手を打つかを選ぶだけで、 声を読んで店ごとにまとめるのは担当AIが引き受ける

お客様の声カードを渡してから、店長会の資料ができるまで（見本：架空のスーパー）

— 実線：今回の流れ ■ 主役の仕事



注：番号は次のページから説明する順。本番では、毎週木曜の閉店後に店長がカードを撮り、その写真を看板から渡して頼みます

出所：見本の作業場の担当AIの手順とお客様の声の決まり（見本の場合は架空）

1 3種類の声を読む

カードの写真を看板から渡すと、担当AIはメールと口コミも合わせた3種類の声を1件ずつ読み、店と中身を書き出す

社長のスマホの画面（左）と担当AIが読んだメール（中）、頼んでから担当AIがすること（右）

1 社長がカード12枚を添えて頼む

選んだスキル

お客様の声の週末まとめ

今週の声をまとめる

お客様や件名（カードの題になります）

今週のお客様の声をまとめる

カードの題：今週のお客様の声をまとめる お客様の声の週末まとめ

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）。

写真

カード_01.jpg

98KB

写真

カード_02.jpg

84KB

写真

カード_03.jpg

89KB

写真

カード_04.jpg

85KB

写真

カード_05.jpg

90KB

写真

カード_06.jpg

85KB

写真

カード_07.jpg

85KB

写真

カード_08.jpg

83KB

写真

カード_09.jpg

85KB

写真

カード_10.jpg

83KB

写真

カード_11.jpg

81KB

写真

カード_12.jpg

80KB

12件

合計 1.0MB / 50MB

2 担当AIが読んだ問い合わせのメール（見本）

問い合わせのメール

作業場の 資料/ 中のファイル（見本のため架空）

問い合わせのメール（10月9日（金）～10月15日（木））

ホームページの問い合わせ窓から届いたメール 8通。差出人の名前とメールアドレスは、見本のため省略しています。

メール1 本店あて 10月10日 19:42

・ 件名：夕方のレジについて

・ 差出人：お客様（見本のため省略）

いつも本店を利用しています。平日の18時ごろに行くと、レジが2台しか開いておらず、毎回5～10分並びます。ほかのレジは閉まったままなので、混んでいる時だけでも開けていただけないでしょうか。

メール2 本店あて 10月13日 20:15

・ 件名：お惣菜について

・ 差出人：お客様（見本のため省略）

本店のお惣菜が好きでよく買いますが、18時を過ぎると、唐揚げや煮物がほとんど残っています。夕方にもう一度作っていただけると助かります。

メール3 本店あて 10月15日 12:03

件名：お礼コメントはありますか

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
■ カードの写真 ➢ 1枚ずつ読み、どの店の・何についての声かを書き出す	カード12枚（本店4・駅前店4・北店4）
■ 問い合わせのメール ➢ 作業場の資料から今週の分を読む	メール8通（本店3・駅前店3・北店2）
■ 口コミの書き写し ➢ 店長が書き写した口コミを読む	口コミ9件（本店3・駅前店3・北店3）
■ 声の記録の表 ➢ これまでの週の声を読み、前の週にもあったかを見る	前の2週分 10行

社長はカードの写真を添えて「始める」を押すだけです。メールと口コミの書き写しは、作業場の資料から担当AIが読みます

注：口コミは、店長がネットの地図の口コミを書き写した文字だけで、実在の口コミサイトの画面ではありません。カードは見本のため描いた絵です。見本の撮影では、看板からその場で頼んでいます

2 店ごとに1枚

担当AIは声を店ごとに分けて数え、多い声と繰り返す問題、直し方の案を店ごとに1枚にまとめる

3店の今週の声を、同じ3つの見方でまとめた結果

読んだ声の数 多い声・繰り返す問題

	読んだ声	多い困りごと（3件以上）	繰り返す問題（前の週にも）	いちばん多い声
本店 ひがし市 中央町	10件（カード4・メール3・口コミ3）	レジ待ち 5件・お惣菜の品切れ 3件	レジ待ち 3週続けて（3件→4件→5件） お惣菜の品切れ 2週続けて（1件→3件）	レジ待ち 5件
駅前店 ひがし 駅前	10件（カード4・メール3・口コミ3）	駐車場 6件	駐車場 3週続けて（2件→3件→6件）	駐車場 6件
北店 ひがし市 北が丘	9件（カード4・メール2・口コミ3）	特売の品切れ 5件	特売の品切れ 2週続けて（1件→5件）	特売の品切れ 5件

注：声の分けは9つ（1店に3つずつ。困りごと6つ・ほめる声3つ）。直し方の案は「店の中でできる」と「お金がかかる」に分け、お金がかかる案は「額は未確認」と書きます。声の記録の表には今週の9行を足しました（10行 → 19行）

どの声に手を打つかは、 担当AIは決めず、事実と案を並べて社長が選ぶ

店ごとのいちばん多い声と店の様子（左）と、社長に聞く所の中身（右。画面は判断シートのQ1）

3件以上で、前の週にもあった声

店ごとのいちばん多い声と、店の様子

本店	レジ待ち 5件 3週続けて (3件→4件→5件)	レジ4台・夕方は2台
駅前店	駐車場 6件 3週続けて (2件→3件→6件)	駐車場18台・出口1か所
北店	特売の品切れ 5件 2週続けて (1件→5件)	特売は火曜と金曜

拡大：どの声に手を打つか（担当AIが決めない所）

決まり

どの声に手を打つか（どの案で、いつから）は社長が決める。手を打つのは1店につき1つまでが目安

迷う所

お金のかからない案で今週から始めるか、人や工事にお金をかけるか（額は未確認）

事実と案を並べ、どれにするかは社長に聞く

Q1 本店：どの声に手を打つか

レジ待ち3週続けて増えています。お惣菜の品切れも2週続けてで、どちらも夕方の困りごとです。

☒ A レジ待ち：夕方（17～19時）に列が通路まで伸びたら、品出しなどの人が3台目のレジに入る決まりを作る

選ぶと変わること：お客様＝夕方の待ちが短くなる見込み。店長と従業員＝夕方の人の動かし方を決め直す手間。お金＝かからない（今の人の中で回す）。

☐ B レジ待ち：夕方のパートさんを1人増やし、レジを3台開ける

シートでは案ごとに、選ぶと変わる
こととおすすめの理由を並べる

注：「おすすめ」は担当AIがお客様の声の決まりと店の様子に沿って出した案で、決めるのは社長です。判断シートでは店ごとに、「今週は手を打たず、来週も見る」と別案も選べます

出所：見本の作業場で、担当AIの「お客様の声の週まとめ」（2026年10月16日）を実際に動かした結果（見本の会社・店・お客様の声・口コミは架空）

手を打つ声は、選ぶと変わることとおすすめの理由を並べた1枚で、社長が店ごとに選ぶだけで済む

担当AIが作った判断シートのQ1（左）と、その中身の比べ（右。シートの選択肢・選ぶと変わること・おすすめの理由から）

1 社長のスマホに届くシート（Q1）

Q1 本店：どの声に手を打つか

レジ待ち3週続けて増えています。お惣菜の品切れも2週続けて、どちらも夕方の困りごとのです。

A

レジ待ち：夕方（17～19時）に列が通路まで伸びたら、品出しなどの人が3台目のレジに入る決まりを作る

おすすめ

選ぶと変わること：お客様＝夕方の待ちが短くなる見込み。店長と従業員＝夕方の人の動かし方を決め直す手間。お金＝かからない（今の人の中で回す）。

B

レジ待ち：夕方のパートさんを1人増やし、レジを3台開ける

選ぶと変わること：お客様＝夕方は毎日3台開く。店長＝募集と教える手間。お金＝人件費が増える（額は未確認）。

C

お惣菜の品切れ：15時の作り足しで唐揚げと煮物を増やし、夕方に

1回作り足す時刻を決める

	Q1 案A 推奨・社長が選んだ 3台目のレジに入る	Q1 案B パートを増やす	Q1 案C お惣菜を作り足す
どうするか	■ 夕方（17～19時）に列が通路まで伸びたら、品出しなどの人が3台目のレジに入る決まりを作る	■ 夕方のパートさんを1人増やし、レジを3台開ける	■ 15時の作り足しで唐揚げと煮物を増やし、夕方にもう1回作り足す時刻を決める
選ぶと変わる こと	■ 夕方の待ちが短くなる見込み。店長と従業員は、夕方の人の動かし方を決め直す	■ 夕方は毎日3台開く。店長は、募集と教える手間がかかる	■ 夕方も唐揚げが残りやすい。売れ残りが出ることもあり、レジ待ちは今のまま
お金	➢ かからない（今の人の中で回す）	➢ 人件費が増える（額は未確認）	➢ 材料が増える
判定	◎ 一番多く3週続けて増えている声に、お金をかけず今週から手を打てる	○ 毎日3台開くが、人件費がかかる	○ お惣菜は残るが、レジ待ちは今のまま

注：社長の答えは Q1 案A（本店：レジ待ち）、Q2 案A（駅前店：土日の朝、出口に案内の人を1人立てる）、Q3 案A（北店：特売の卵と牛乳を1人1つまで）です。どの問いにも「今週は手を打たず、来週も見る」と、下の窓に書く別案があります

出所：見本の作業場で、担当AIの「お客様の声の週まとめ」（2026年10月16日）を実際に動かした結果（見本の会社・店・お客様の声・口コミは架空）

7 / 10

社長が選ぶと、店ごとの1枚に手を打つ事が出て、来週の店長会で配る資料ができている

社長のスマホの画面（答えてから資料ができるまで。順に1～3）

1 判断シートで答える

回答

選び終わったら「回答文を作る」を押し、「コピー」した文を、この依頼の看板のカードの会話欄に貼って送ってください（看板を使っていない時は、Claude の会話に送ってください）。別案を選んだ時は、下の窓に中身を書いてから作ってください。

回答文を作る

コピー

最初に戻す

Q1 A / Q2 A / Q3 A

このあと行うこと

「回答文を作る」で「Q1 A / Q2 A / Q3 A」ができ、カードの会話欄に貼って送る

2 店ごとの1枚に手を打つ事が出る

手を打つ事：レジ待ち：夕方（17～19時）に列が通路まで伸びたら、品出しなどの人が3台目のレジに入る決まりを作る。

お客様の声カード
4枚

問い合わせのメール
3通

口コミの書き出し
3件

多い声の順（3つの分け）

レジ待ち

5件

お客様の品切れ

3件

魚売り場

2件

■ カード ■ メール ■ 口コミ

困りごとと、直し方の案

橙の札＝その週に3件以上の多い声、赤の札＝前の週にもあった繰り返し問題

一番上に「手を打つ事：…」。

声の記録の表は10行 → 19行

3 店長会の資料ができている

マルミ食品館

店長会 10月20日（火）

店長会の資料 10月20日（火）

10月9日（金）～10月15日（木）の3店のお客様の声から、今週手を打つ事をまとめました。

案です（店長会で配る前に、丸岡社長が目を通します）

声
29件

カード
12枚

メール
8通

口コミ
9件

今週、手を打つ事（丸岡社長が決めました）

本店

レジ待ち

声 5件・3週続けて（3件→4件→5件）

夕方（17～19時）に列が通路まで伸びたら、品出しなどの人が3台目のレジに入る決まりを作る。

手を打つ事3つ（だれが・いつから・確かめる）、来週も見る声3つ、ほめる声6つ、お願い4つ

注：時間の目安：手作業で約70分の声の整理と資料づくりが、確認の約5分になります（見本の条件での試算。担当AIの作業は約9分（見本の撮影で実測）、手作業は声1件1分×29件+店ごとの1枚10分×3店+店長会の資料15分で計算）。お客様の名前・連絡先は、まとめにも資料にも書きません。お客様への返事は店長からで、AIは何も送りません。カードは見本のため描いた絵で、口コミは店長が書き出した文字だけです（実在の口コミサイトの画面ではありません）

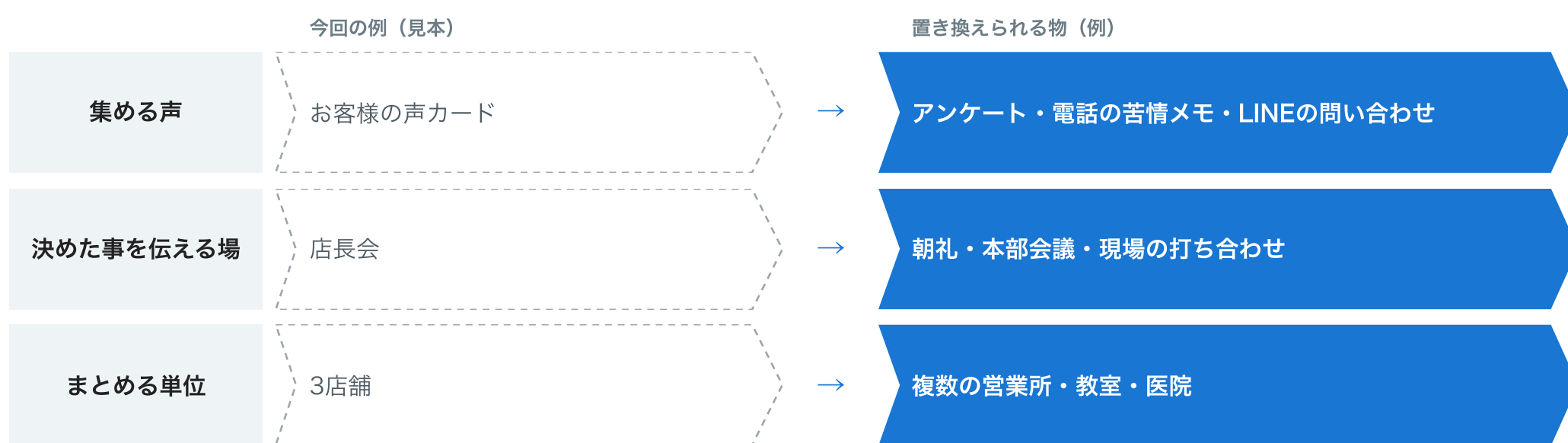
出所：見本の作業場で撮影した社長のスマホの画面（見本の会社・店・お客様の声・口コミは架空）

8 / 10

お客様の声カードと店長会は一例で、アンケートや朝礼など、 今お使いの形に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



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。

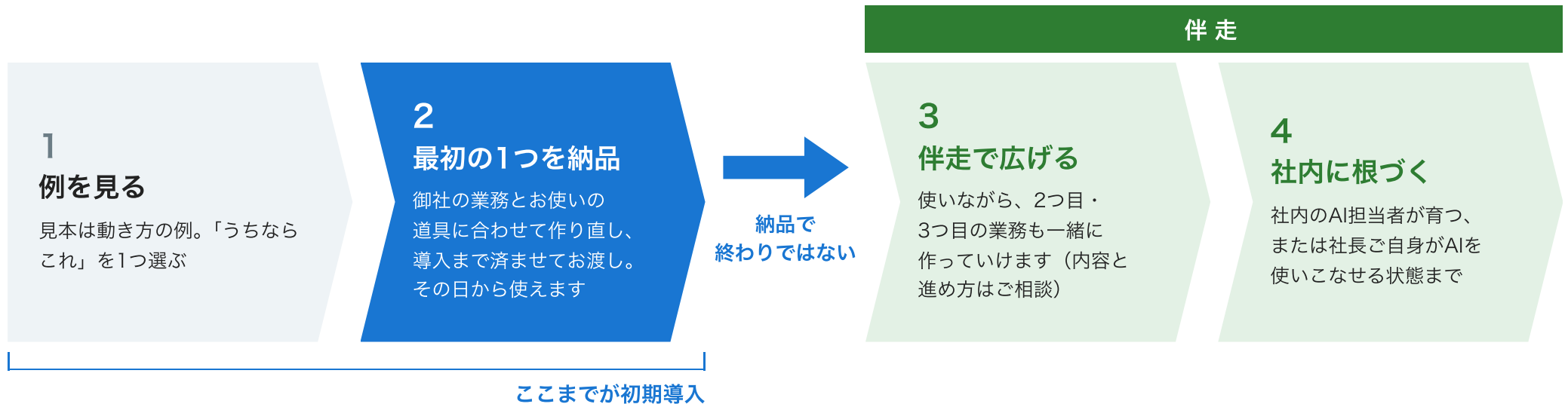
注：右の列は置き換えの例です。いくつかの所に分かれて届く声を週ごとに集めて数え、決めた事を会議の資料にする仕事なら、同じ形が使えます。実際にどれを使うかは、お話を伺ってから決めます

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。見本の会社・店・お客様の声・口コミは架空）