

Domo.AI Agent活用事例

13万件を超える過去の問合せ履歴から最適な対応策を提案

- AIによる全リージョンの関連対応自動抽出と類似性のスコアリング -



www.domo.com/jp

「プログラマーでない私が
Domo.AI Agentを使って
自分の部署の課題を簡単に
解決できました。

質問を読み解いて、機能名の誤りや、抽象化すべき項目があれば修正した上で、適切な形で検索できるので、大変便利だと
メンバーも喜んでいます。

「かゆい所にも手がく」
AIエージェントです”

ドーモ株式会社
テクニカルサポート
シニアテクニカル
アドバイザー
藤井 剛



調査の月間工数

25時間削減 ↓

属人的な調査プロセスの標準化

チームの調査品質
提案精度
対応スピード向上

1. ビジネス背景と課題

ドーモでは日本のお客様向けサポート窓口に加えて、海外の複数拠点にサポート窓口が存在し、日々お客様の問題解決に従事している。世界中のすべての問合せ履歴はデータベースとしてDomoプラットフォーム上に蓄積されている。

従来は、担当者が過去の問合せ内容から適切な類似事例を検索する際、既存問合せ管理システムでキーワード検索しかできず、問合せ内容を個別に確認していた。キーワードが含まれない類似事例もあり、スキルや経験の違いによって得られる結果にはらつきが生きていた。また、海外で既に解決された問題の情報を十分に活かしきれず、同様の内容を再度本社に連絡するという不要な工数が発生し、調査効率の低下とリードタイムの増大が課題となっていた。

2. なぜDomo？

Domoにはすでに13万件を超える世界中のサポート対応履歴が蓄積され、件名や本文といったフリーテキストも含めて一元的に保持されている。従来はアンケートスコアや対応日数などの数値データの活用が主で、文章データは十分に活かしきれていなかったが、Domo.AIの登場によりこれらの文章データをセキュアに保持したまま国内外の問い合わせ文章を翻訳も含めて直接分析・活用できるようになり、Domo環境内のデータをRAG（検索拡張生成）的に参照しながらAIを動かすことで、外部LLMでは得られない高精度で実務的な価値を提供できる。



Webフォームへ
お客様からの質問や
調べたい内容を入力



AIがテキストを要約
過去の対応履歴から
関連する対応履歴を
抽出



抽出された
関連問い合わせを
類似性判定して
スコアリング



分析結果の一覧を
メールでレポート



Domo.AI Agentが実行

3. Domo.AI Agentの活用方法

1) 類似する過去の対応が一目でわかる分析レポート & リンク集のメール出力

AIが問い合わせ内容を解析し、意味的に似た過去の対応事例を自動で抽出してレポート化し、担当者へメールで分析結果を送付。本文には関連する資料や過去の対応履歴へのリンクがまとめて表示され、担当者はクリックするだけで必要な情報にアクセスできる。これにより初動調査が大幅に効率化され、対応品質のばらつきを抑制することができる。

2) AIによる問い合わせ文章の高度な要約と類似問い合わせ検索の自動化

AIは問い合わせ文から、Domoの機能名やエラーメッセージなど重要情報を抽出して要点を短く要約する。この要約を基に最適な検索クエリを生成し、13万件超の過去のケースから意味的に近い事例を自動で探し出す。キーワードに依存せず、機能名・エラー内容・事象など複数要素を総合した類似度判定により、担当者にとって最も参考となる事例を迅速に提示できる。

4. Domo活用成果

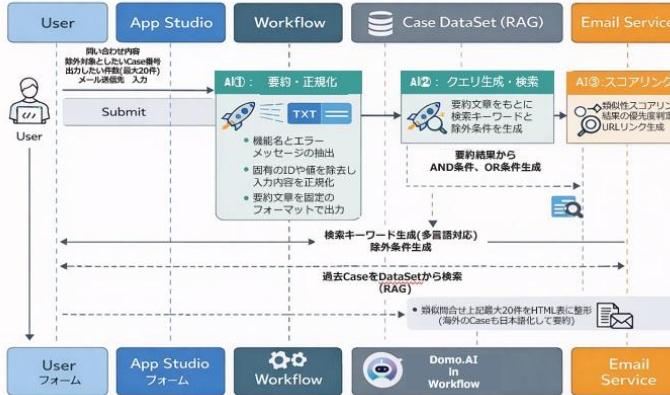
1) “調べる時間”を月25時間削減し、対応スピードを向上

この分析AIエージェントにより、問い合わせ内容の要点抽出や類似事例の検索に要していた時間が大幅に短縮され、月間約25時間の調査工数が削減した。従来は担当者の経験に依存していた初動調査が即時化し、対応スピードが向上。浮いた時間を技術検証や顧客フォローに充てられるようになり、サポート全体の品質向上に寄与した。

2) 海外対応履歴を含む既知の不具合レポートの検知

AIによって国内だけでなく海外チームが対応した過去の事例も翻訳したうえで自動的に参照され、既知の不具合や進行中の障害に早期に気付けるようになった。これまで重複していた不要な本社への問合せが大幅に減り、開発部門との連携効率が向上。グローバル視点でのトラブル特定が高速化した。

類似事例検索エージェントの処理シーケンス (Workflow内部)



3) 経験の浅いメンバーの調査品質を均一化し学習を後押し

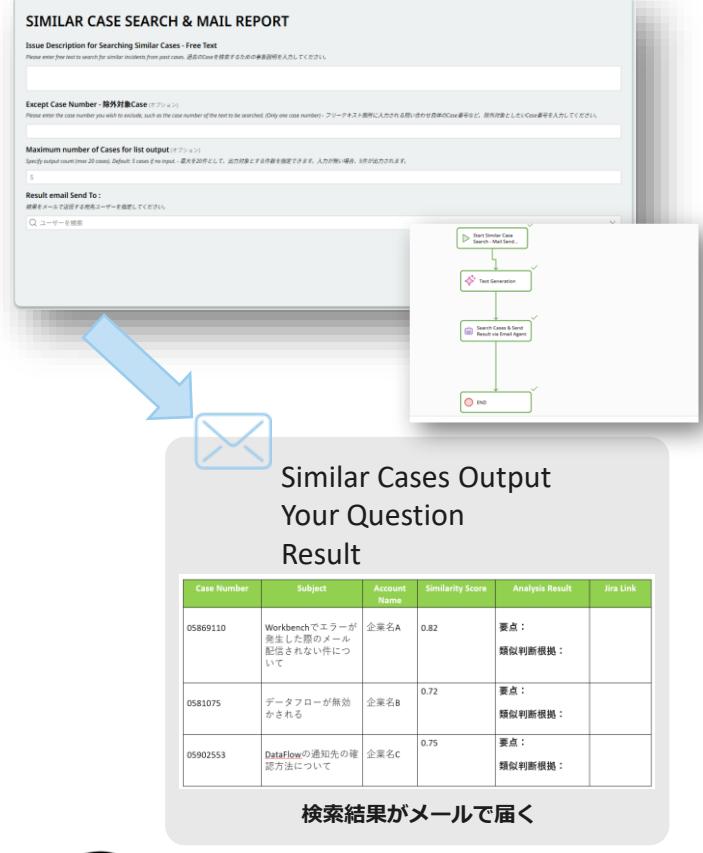
従来、経験の浅いメンバーが調査の方向性に迷った際はベテラン社員に相談していたが、本エージェントの活用により関連事例やエラーパターンが自動で提示されるため、ベテラン社員の負荷も軽減している。最初の調査ステップが明確になることで対応品質が安定。属人化しがちな調査プロセスが標準化され、自律的に調査を進められるメンバーが増え、組織全体の対応力が底上げされる。

【顧客接点を持つあらゆる部門に有効】

本エージェント（下図参照）はテクニカルサポートの業務を効率化するために、サポート向けに最適化されているが、問い合わせテキストの要点抽出と類似事例特定という機能自体は、営業、カスタマーサクセス、コンサルティングなど、顧客と対話するすべての部門で活用できる。顧客の課題に対して、過去の成功例や解決策を瞬時に参照でき、提案精度と対応スピードが向上する。

Domo.AI Agentを活用した類似事例検索エージェント

類似検索ツールのWebフォームに必要事項を入力



- ✓ DomoのApp Studio & Workflowを活用した、完全ノーコードでの実装
- ✓ 海外事例の自動翻訳・抽出
- ✓ AIによる知識の平準化活用