利用マニュアル　改定:2026.10.15

注)サービスの改善・改修を随時実施する旨、予めご了承ください。

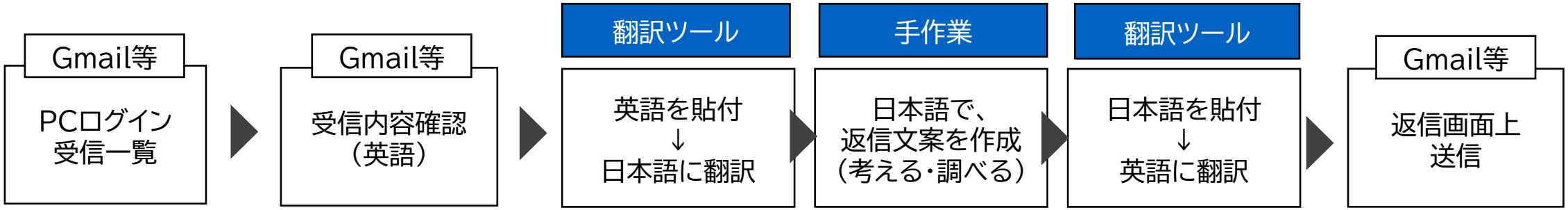
機能改善や追加機能などのご要望は、担当者まで随時ご連絡をいただけますと幸いです。

© KONICA MINOLTA

【本サービスの提供価値】メール返信作業の業務改善

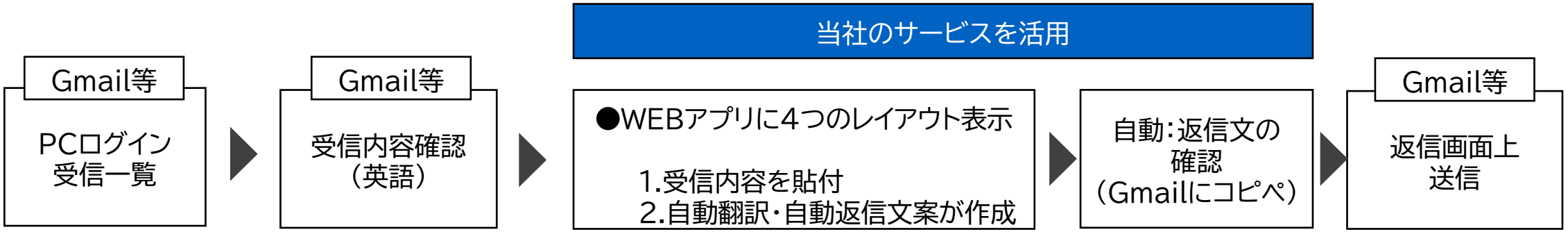
業務改善の大部分は、手作業（考える・調べる）での返信文案の作成を、AIで自動化させていく点

◆従来の業務フロー



※翻訳ツールの場合、直訳となることで翻訳後に微修正・調整作業が多々発生。

◆当社サービス活用の業務フロー



© KONICA MINOLTA

初期アクセス方法

・ご利用のWEBブラウザ上で、指定URLにアクセス
・指定のID／Passwordを入力いただくと、WEBアプリ画面が表示

※インストールや御社システムとのAPI連携などは不要
※IPアドレス制限　：御社環境内でのみアクセス可能とする（任意）

指定のURL・ID／Password 提示

URL　：　https//aaaaaaaaa

ID　　：　〇〇〇

Pass　：　〇〇〇

※無償トライアル時：1施設毎に各URL、ID Passwordを発行
　但し、複数の利用者・デバイスでの同時ログイン（同時作業）を行う事が可能。
※有償時は、1企業1URLとして利用者ごとに各ID（施設の識別可能）の付与

ログイン方法 ID/Password 入力



※ID、Passwordは、ブラウザによって、任意に登録・保存可能

WEBアプリ表示（利用可能な状態）



© KONICA MINOLTA

新旧UIの切り替え

・2026/04/09 から新 UI が利用可能

右上のボタンでUIの切り替えが可能

従来 UI

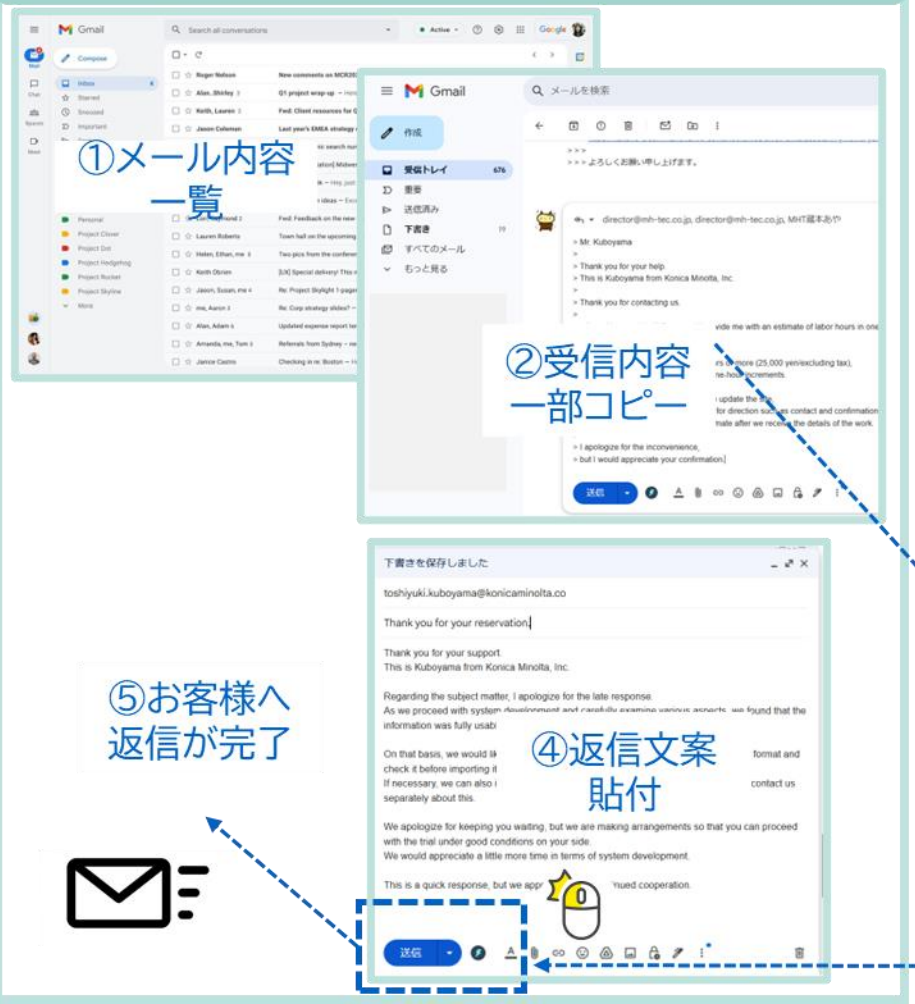


新UI



基本操作の流れ

ホテル様のメールシステム



当社のWEBアプリ(ブラウザ利用)

・国内メール限らず、海外OTAチャットなどの対応まで幅広く利用可能
・英語(外国語)に限らず、日本語の文章作成の時間短縮に活用



機能：翻訳内容の精度を2重に確認

・各翻訳サービスの翻訳精度が完璧でない課題から、ボタン1つで翻訳内容を再度、翻訳して確認できる



<翻訳に活用した外部ツール>
・AI翻訳　　：マイクロソフト社のAzure
・翻訳ツール　：アマゾン社のAWS translate

機能：返信内容の修正を、即時翻訳

・同一の送信画面上で、得意言語で修正した内容を、即時に返信言語へ翻訳することが可能



③翻訳の文章が、瞬時に修正

※直接、翻訳文の修正も可能

但し、左記の日本語は自動で修正しない

© KONICA MINOLTA

機能：回答を学習

・生成された返信文を編集した場合に、「回答を学習」チェックボックスが表示されます。



チェックを入れておくことで、手動で修正・追加した内容が自動的に学習されます。

- すぐにナレッジへ反映されるものではなく、日次処理後にAI自動生成ナレッジとして登録されます。
- 本機能が無効に設定されているお客様や、新規メール作成時は表示されません。
  本機能の利用をご希望の場合、弊社までお問い合わせください。

© KONICA MINOLTA

機能：利用したナレッジの表示・フィードバック

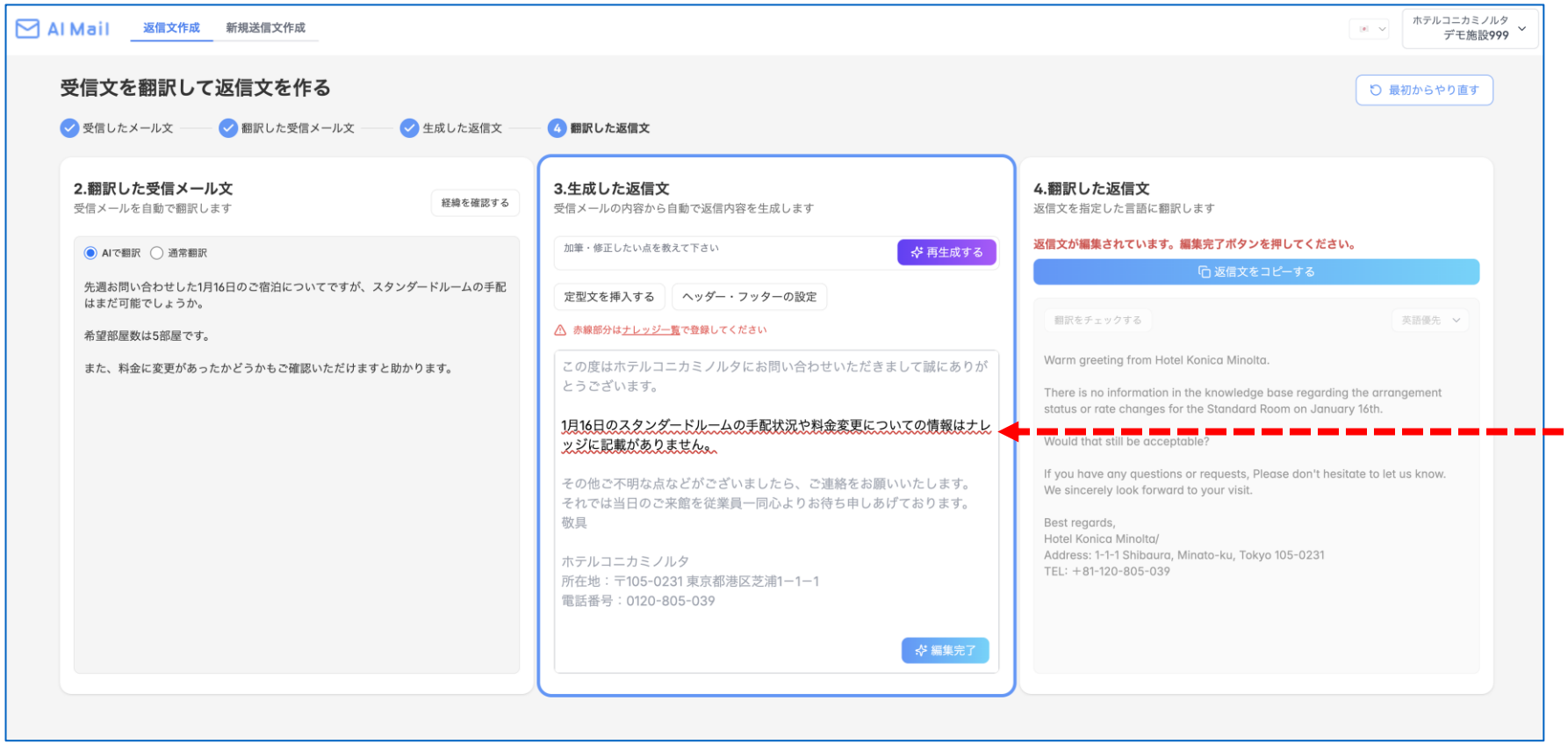
・生成された返信文に利用したナレッジが引用チップで表示されます。マウスを合わせると詳細を確認できます。
・「役に立った」「回答が正しくない」でフィードバックできます
（「回答が正しくない」はステータスが報告ありへ変わり、以降の返信生成では参照されません）。
・現在は、返信モードのみ表示されます。新規メールモードでは引用チップは表示されません。
・口コミ返信文作成タブでは、引用チップは表示されません。



© KONICA MINOLTA

機能：ナレッジデータ以外で、誤った文案が生成された場合の見分け方

・「ChatGPT」のようにAIが（WEB情報から）文脈に合う文案を作ったケースにおいて、スタッフに注意喚起



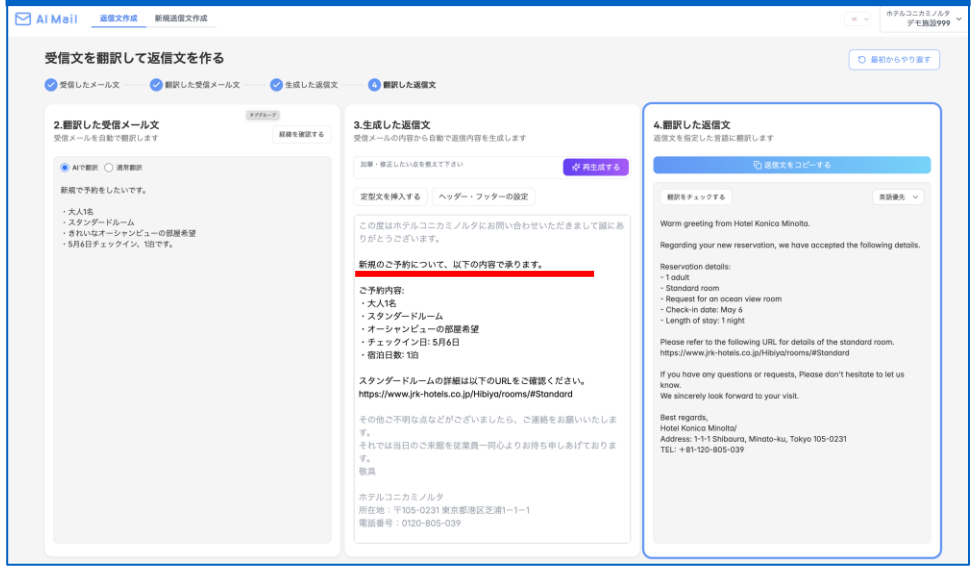
スタッフに目視いただくために赤波線で表示

© KONICA MINOLTA

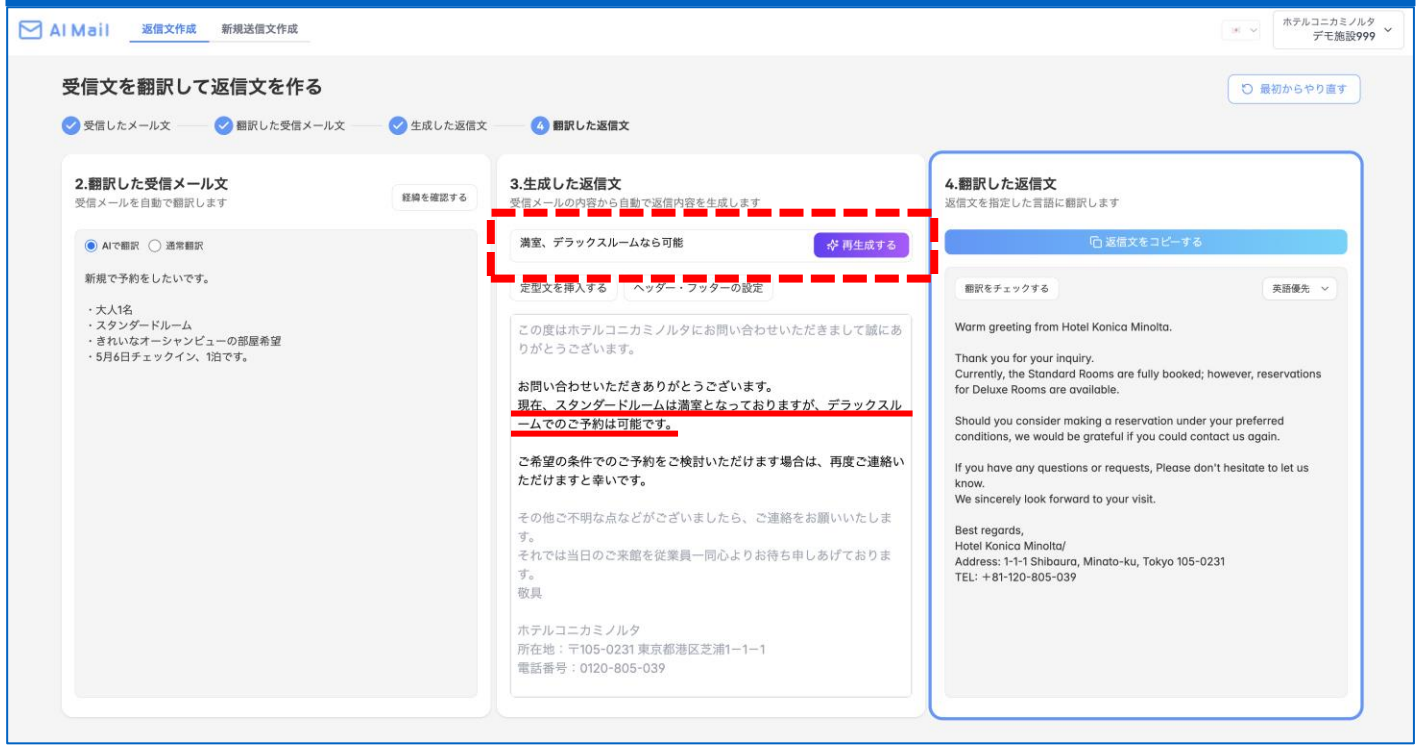
機能：返信文の内容に指定条件を追加可能

・質問に対して、作業者の判断（YES 又はNOや、補足内容）が必要な場合、返信文案に反映することが可能

利用前



利用後



機能：AIへの指示サジェスト（回答方針から選択）

・受信メールの内容に応じて回答方針の候補がカテゴリごとに表示されます。候補を選択するか、自由入力で指示を追加して返信文を生成できます。



問い合わせ内容に応じて、回答方針（AIへの指示）がサジェストされます。

機能：署名位置に「担当者名」を挿入

STEP①　：ユーザー管理画面より、署名用の欄に、挿入したい「氏名」を入力ください。
STEP②　：返信文の各指定位置に「氏名」が反映されます。
　※注　複数のユーザーで共有するアカウントに、☑された場合は、表示されません。



機能：共有アカウントの署名担当者名入力

- 共有アカウントでログインしている場合、メール系タブ（返信文作成・新規メール作成）の生成前に「署名に入る担当者名」（日本語／英語）を入力できます。
- 入力した値は生成後の署名欄と共有されます。「最初からやり直す」やモード切替でも画面内では保持されます（ページ再読込では消えます）。
- 共有アカウントでない場合、この入力欄は表示されません。
- 口コミ返信文作成タブには、署名担当者名の入力欄はありません。



機能：返信文の言語を選択可能

- 「原文優先」の場合、受信内容（中国語）と同じ言語で返信文（中国語）を表示
- 「英語優先」の場合、受信内容（中国語）ですが、返信文（英語）を変更して表示



機能：挨拶文・署名の選択

・予めシステムに登録した挨拶文と署名の差し替えが可能



挨拶文と署名をそれぞれ選択可能

機能：挨拶文・署名の選択

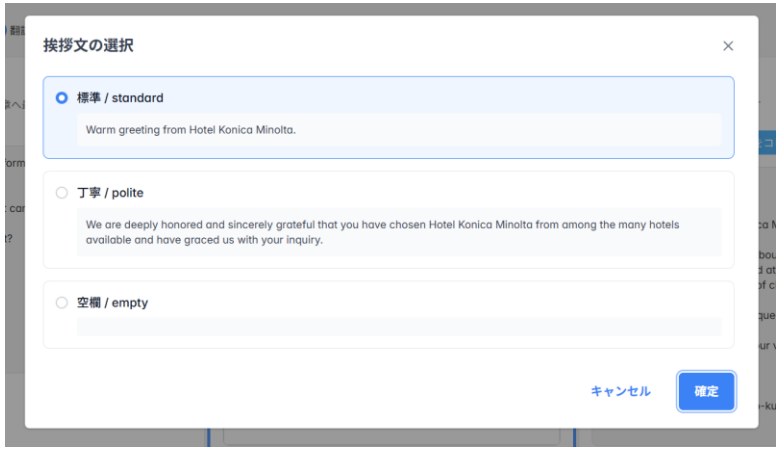
・予めシステムに登録した挨拶文と署名の差し替えが可能



得意言語：「JP」選択の場合、「日本語仕様」から選択

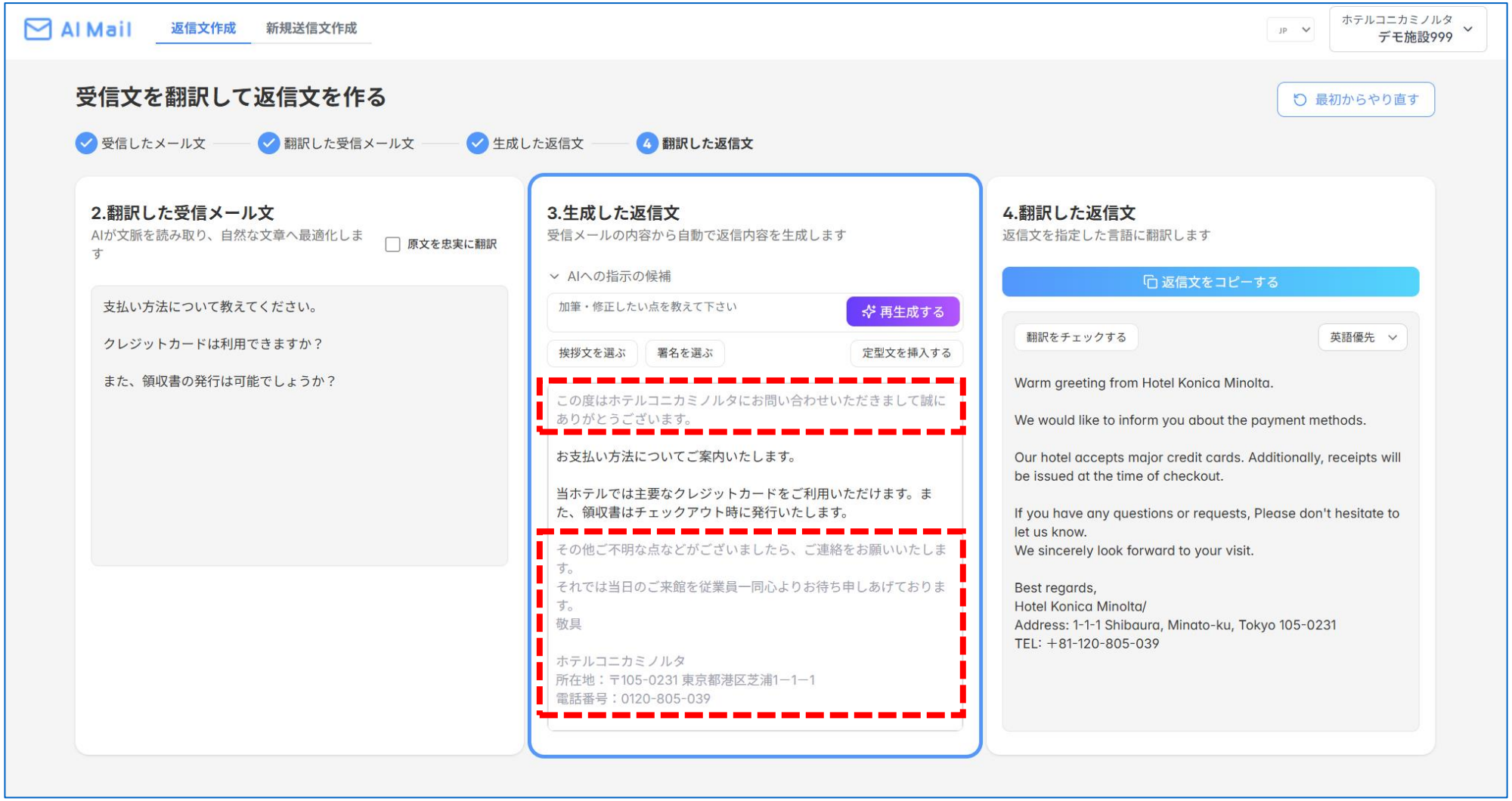


得意言語：「US」選択の場合、「英語仕様」から選択



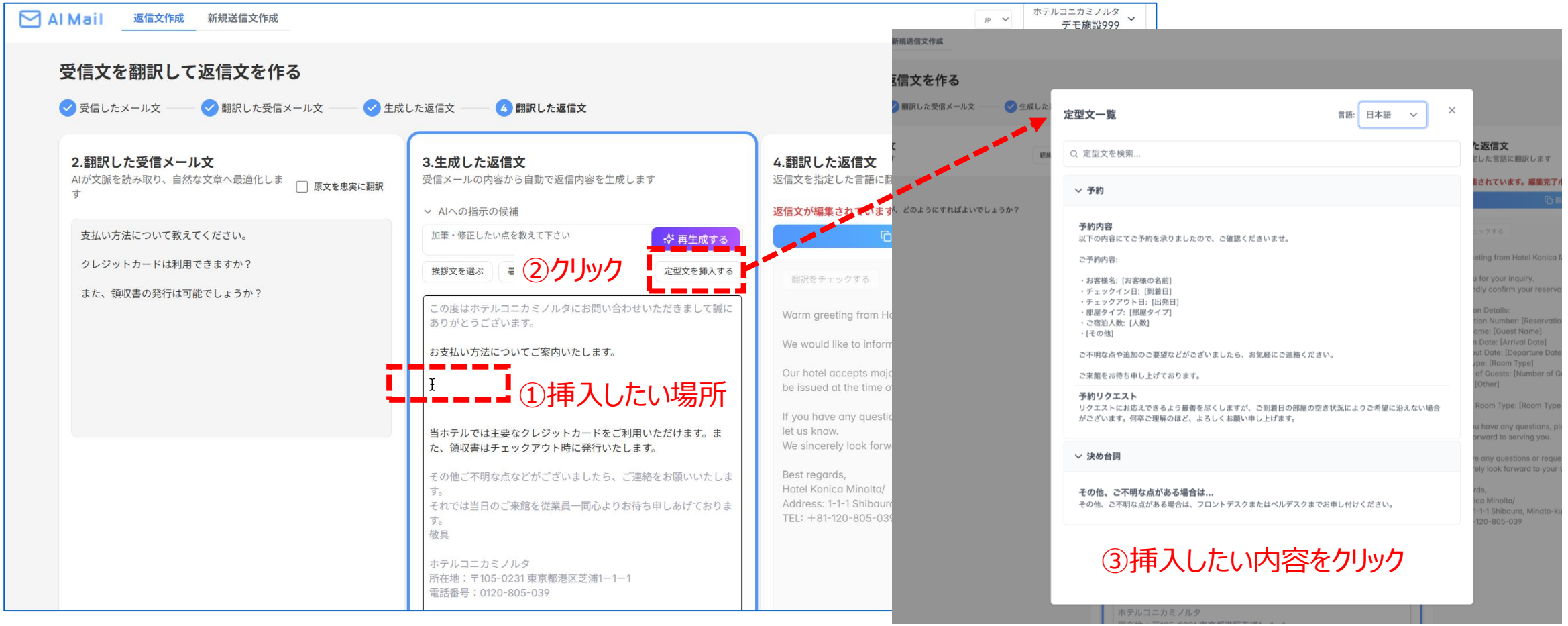
注意事項：挨拶文・署名

・指定の挨拶文・署名（フォントの色：灰色）は、編集（修正・削除）しないようお願いします。
・編集（修正・削除）の上で、「反映する」ボタンを押しても内容が変更されません。



機能：定型文の挿入が可能

・予めシステムに登録した定型文を選択すると、挿入したいポインター位置に挿入
・定型文は、カテゴリー別に管理可能、言語は「日本語」と「英語」のみ現時点は用意



注）予め登録を希望する定型文（カテゴリーと内容）は、当社へメールで送付ください。
更新や削除も同様でお願いしております。

機能:顧客とのメール複数回やりとりの要約

・課題 ： 顧客と複数回のやりとり →翌日に別スタッフが対応する場合、全て読み返す必要がある
・解決 ： 全て読み返す時間を削減（文章を要約 ＋ 回答済みと未回答の質問を把握）



要約が表示されます
これまでのやりとりが箇条書きで要約されます。

メールに含まれる質問について、個別に回答済みか否かが表示されます。（回答済みの場合は回答内容も）

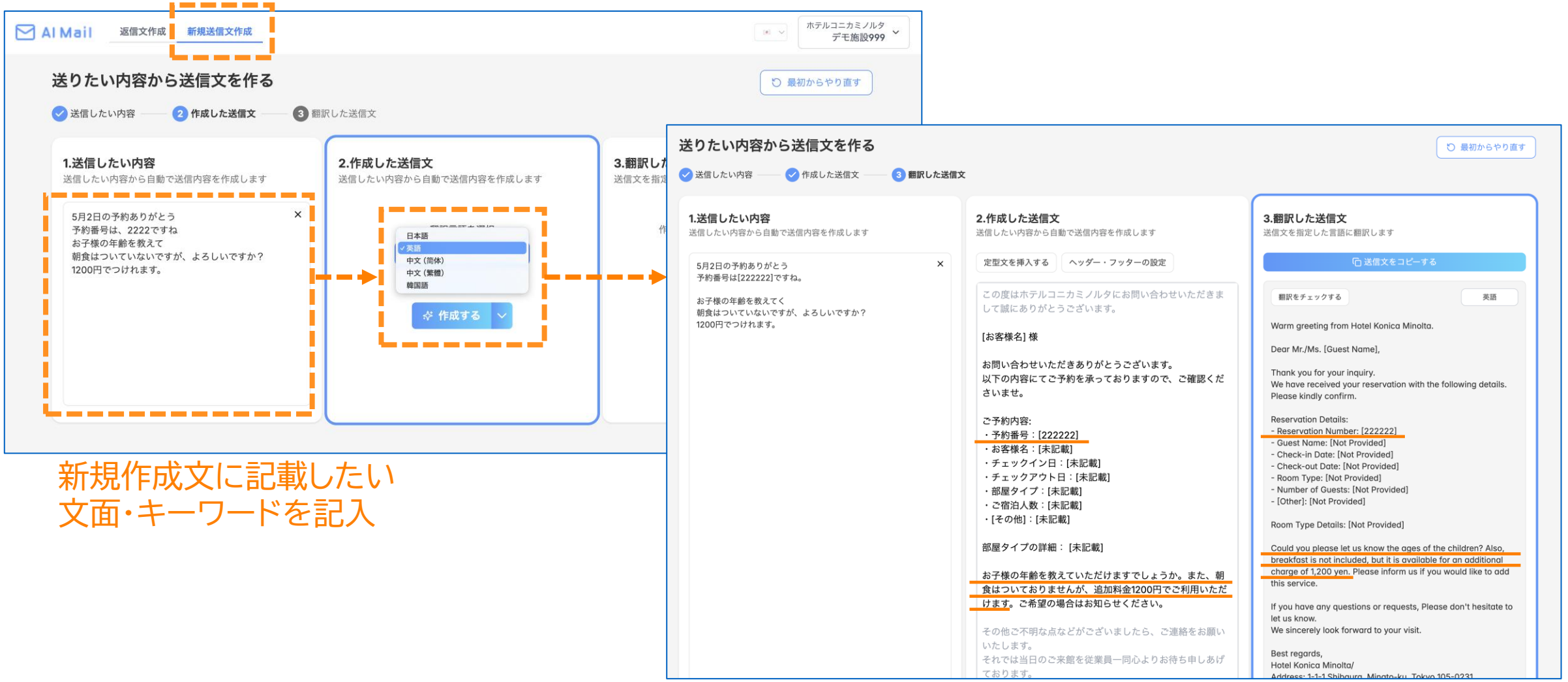
※引用文が含まれない場合は、要約結果は表示されません

機能：各スタッフの得意言語（母国語）へ切り替え

・受信文（翻訳して確認したい言語）を、スタッフの得意な言語にて選択が可能



機能：新規メール作成機能



新規作成文に記載したい
文面・キーワードを記入

機能：口コミ返信文作成

・ホームの「口コミ返信文作成」タブから利用します（返信文作成・新規送信文作成と同列）。
・口コミサイトの本文を貼り付け、返信案を作ってコピーできます。



© KONICA MINOLTA

機能：口コミ返信文作成（操作の流れ）

画面は次の 3 ステップで進みます。
1. 口コミ本文 … 原文を貼ると、作業言語へ自動翻訳されます。
2. 返信の方針 … 返信したい項目・文章スタイル・含めたい内容を指定します。
3. 返信文 … 案を確認・編集し、コピーして口コミサイトへ貼り付けます。



© KONICA MINOLTA

機能：口コミ本文の貼り付けと翻訳

・「1.口コミ本文（原文）」に口コミサイトの文を貼り付けます。（上限12,000文字）
・作業言語（ヘッダーで選択）への翻訳結果が表示されます。



機能：返信の方針（要点・スタイル）

・分析された要点（ポジティブ／ネガティブ）をチェックリストで選べます。初期はすべて選択済みです。
・文章スタイルは「標準／短く／長く／謝罪」から選べます。
・「返信に含めたい内容」に任意の要望を書くと、自然な文に整えて反映されます。
・「返信文を作成する」で案を生成します。



機能：返信文の確認・編集・コピー

・生成された案（案 1～3）を確認します。
・必要に応じて生成された返信文を編集し、「編集を完了する」を押すと、原文訳に反映されます。
・「返信文をコピーする」ボタンを押して口コミサイトへ貼り付けて利用します。



© KONICA MINOLTA

機能：パスワード変更機能

パスワード変更する場合、
こちらをクリック

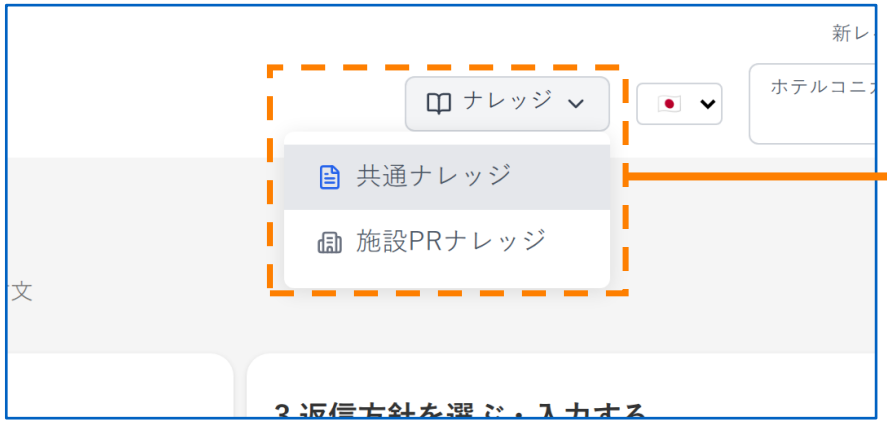


※また、ご利用者様側のパスワード変更期限ポリシーにより、
パスワードの変更が必須となる場合があります。
その場合、ログイン後に強制的にこちらの画面が表示されます。

機能：ナレッジ閲覧機能

・ナレッジ管理では、登録内容を確認できます。
・種別タブで「共通ナレッジ」（メール返信で使用）と「施設PRナレッジ」（口コミ返信で使用）を切り替えます。
・ヘッダーの「ナレッジ」やアカウントメニューからも、共通ナレッジ／施設PRナレッジを開けます。

ヘッダーの「ナレッジ」



アカウントメニュー





機能：お知らせ機能

・本サービスの新機能や更新内容など、サービスに関するお知らせを確認することができます。



管理画面と利用状況ダッシュボード

機能：利用状況ダッシュボード

・画面右上のメニューから「管理者画面」を選択すると、ダッシュボードが表示されます。
・管理ユーザーには常に全施設が表示されます。施設管理ユーザー・一般ユーザーへの表示は、ご契約単位の設定に従い「全施設」「所属施設のみ」「表示しない」のいずれかです（変更が必要な場合は担当者までご連絡ください）。



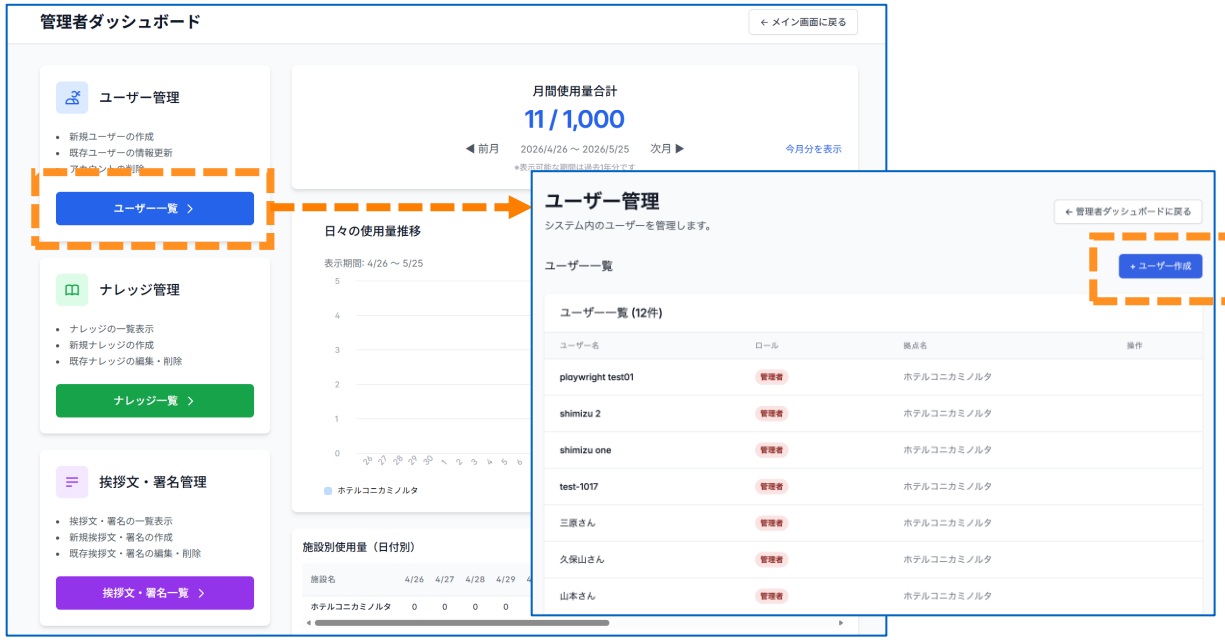


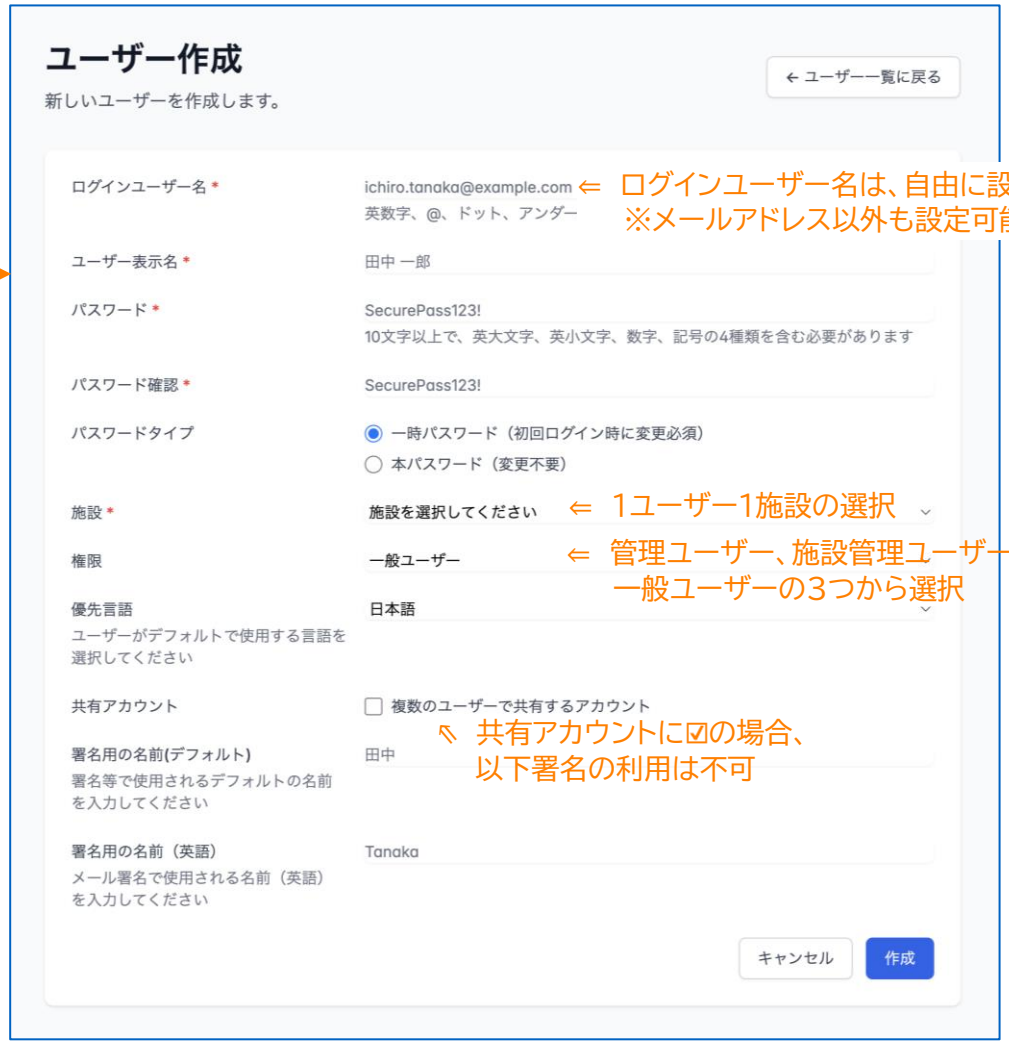
※右図は管理ユーザー（全施設）の表示例です。登録施設のみの場合は対象施設だけが表示されます。一般ユーザーにはユーザー管理・挨拶文／署名管理は表示されません。

機能：ユーザーの管理

STEP1：管理者は、各スタッフのユーザー作成を行って頂きます。

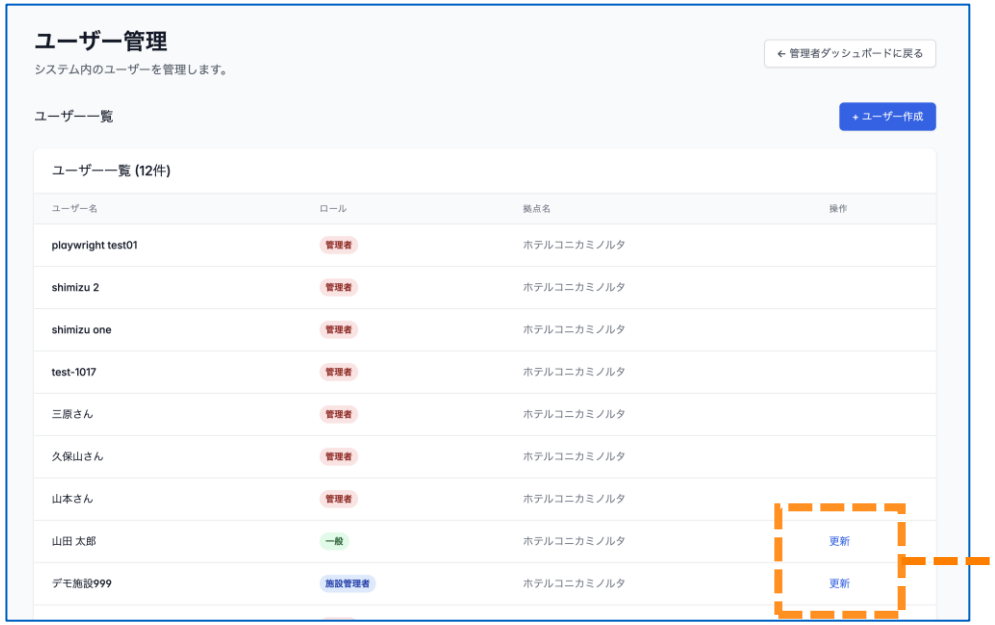
STEP2：管理者より、各スタッフへ「ログインユーザー名とパスワード」を展開いただく





機能：ユーザー更新・削除

・ユーザーの一覧確認、作成、更新（パスワード変更含む）、削除が可能







注）ユーザー情報の削除が可能
確認画面を一度表示

ユーザー管理に関する詳細

1. パスワードについて
   * ポリシー: 10文字以上、英小文字・英大文字・数字・記号の 4 種類の文字種類を含んでいること
   * パスワードを“一時パスワード”として、次回ログイン時にパスワードを設定させることが可能 （作成時・更新時）

2. アプリ画面における、利用できる施設
   * 各ユーザーは、設定された 1 施設の返信のみ利用可能
   （現行：複数施設でアプリを利用されたい場合は、新規で各施設ごとのユーザー作成にて対応可能）
   （複数施設の切り替えは、今後の実装予定）

3. 管理画面における、管理ユーザーの管理対象
   * 管理ユーザーは、 登録した利用するすべての施設でのユーザー情報を閲覧・管理が可能
   * 施設管理ユーザーは、所属する施設のユーザー情報を閲覧・管理が可能

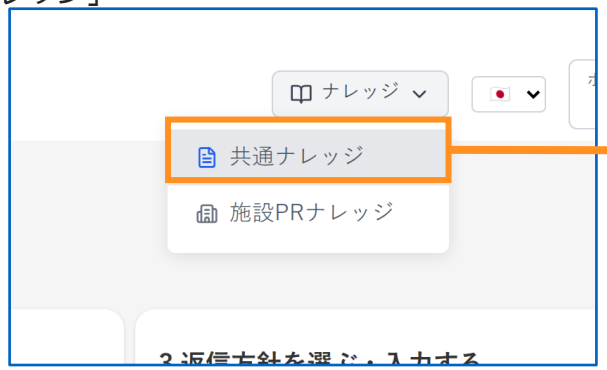
4. 利用開始時のユーザー設定
   * 利用開始時には、初期ユーザーとして、管理ユーザー（ログインユーザー名と、一時パスワード）を 1 つご用意。
   上記よりアプリ画面にアクセスいただき、ご利用する管理ユーザー・一般ユーザーの作成をお願いいたします

5. 制約事項
   * 管理ユーザー・施設管理ユーザーは、自分自身を削除したり、自分自身のロールを変更することはできません。
   * 施設管理ユーザーは、管理ユーザーを作成したり、他ユーザーのロールを管理ユーザーに変更することはできません。

機能：共通ナレッジ編集機能

・共通ナレッジの編集画面は、次の入口から開けます。
　ヘッダーの「ナレッジ」→「共通ナレッジ」／アカウントメニューの「共通ナレッジ」／ 管理者ダッシュボードの「ナレッジ一覧」／種別タブの「共通ナレッジ」
・管理ユーザー、施設管理ユーザーは、共通ナレッジを検索・並び替えし、編集・追加できます。
　一覧の行をクリックすると編集画面へ遷移します（削除は行内の削除ボタン、複製はコピーアイコン）。
・施設・カテゴリ・ステータス（確認済み/報告あり/下書き 等）での絞り込み、更新日時・質問順でのソートが可能です。
・複製では質問・要望・カテゴリ・施設を引き継ぎ、分岐方法と回答は空欄の新規作成画面が開きます。

ヘッダーの「ナレッジ」



アカウントメニュー





機能：共通ナレッジのカテゴリ

・共通ナレッジにカテゴリを設定できます。一覧画面では、カテゴリでの絞り込み・カテゴリ順の並び替えができます。

カテゴリは、既定の
20カテゴリから
選択が可能です。



© KONICA MINOLTA

機能：共通ナレッジのステータス

・共通ナレッジのステータス（確認済み/報告あり/下書き/※AI自動生成）を、色とアイコン付きのバッジで確認できます。
（※AI自動生成はナレッジ自動学習が有効なお客様のみ。）
・報告あり・下書きは返信文生成の参照対象から除外されます。
・「報告あり」はユーザーから「回答が正しくない」フィードバックがあったナレッジです。



機能：共通ナレッジ追加・編集機能

・管理ユーザー、施設管理ユーザーは、新しい共通ナレッジを作成・編集できます。ステータス（確認済み / 報告あり / 下書き / ※AI自動生成）とカテゴリを編集画面で選択できます。





＜ナレッジの記載内容＞
質問・要望：
　お客様からの問い合わせ内容や要望
回答：
　それに対する回答。
分岐方法（任意）
　回答が使われる条件。

分岐方法の利用ケース：
　予約の問い合わせに対して、”予約できる” ときと
　“予約できない” ときで、別の回答をするケース。

機能：共通ナレッジのインポート・エクスポート

・管理ユーザー、施設管理ユーザーは、共通ナレッジを一括してインポート・エクスポートできます。
インポートは UTF-8（BOM付き可）、Shift_JIS、EUC-JP の CSV に対応しています。





指定した施設のナレッジを
まとめて設定



指定した施設のナレッジを
CSV 形式でまとめて出力

共通ナレッジ インポート・エクスポートに関する詳細

1. インポート
   * CSV ファイルには、原則、エクスポート機能で出力した CSV ファイルの形式と同じものを指定してください。
     （必須列: “question”, “answer” 文字コード: UTF-8（BOM付き可）、Shift_JIS、EUC-JP）
   * 最大 1,000 件のナレッジを指定可能です。ファイルサイズは 1.5MB までです。
   * 質問の最大文字数: 200文字、回答の最大文字数: 5,000 文字となります。

   * インポートを実行すると、対象施設の既存ナレッジをすべて消去し、CSV ファイルの内容を新しいナレッジとして登録します。
   * status 列には confirmed（確認済み）/ reported（報告あり）/ draft（下書き）を指定できます。
     自動学習が有効なお客様は ai_generated（AI自動生成）も指定できます。
   * status 列のない旧形式 CSV は全件を確認済みとして扱います。置き換えで失われる AI自動生成・報告あり・下書きがある場合は、件数を表示して確認を求めます。
   * 一度エクスポート機能で現在登録されているナレッジを出力し、そのファイルを元にインポート用ファイルを作成することを推奨いたします。
   * 万一、誤った施設にインポートしてナレッジの復元が困難な場合は、お問い合わせ先までご連絡ください。
     システムでは数回分のバックアップを保持しており、復元が可能です（3-5営業日程度かかる場合があります）。

2. エクスポート
   * 最大 1,000 件のナレッジをエクスポート可能です。
   * 出力形式: “question”, “answer”, “location_name”, “category”, “status”
     （status は確認済み / 報告あり / 下書き / AI自動生成（自動学習が有効なお客様のみ））

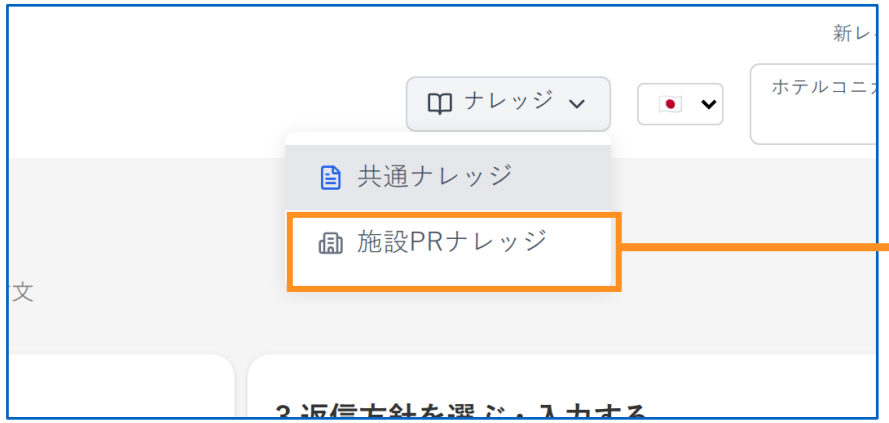
3. 対象範囲
   * 本機能の CSV は共通ナレッジ向けです。
   * 施設PRナレッジのインポート／エクスポートは今後実装予定です。

© KONICA MINOLTA

機能：施設PRナレッジ一覧

・施設PRナレッジは口コミ返信文作成で使用します。
・施設PRナレッジ一覧は、次の入口から開けます。
　ヘッダーの「ナレッジ」→「施設PRナレッジ」／アカウントメニューの「施設PRナレッジ」／ナレッジ管理の「施設PRナレッジ」タブ
・施設・ステータス・並び順で絞り込みできます。

ヘッダーの「ナレッジ」



アカウントメニュー





機能：施設PRナレッジの追加・編集

・「新規作成」からトピック・PRポイント・ステータス・施設を登録します。
・施設PRナレッジは口コミ返信文作成で参照されます。
・管理ユーザー／施設管理ユーザーが追加・編集・削除できます。一般ユーザーは閲覧のみです。
・トピックとは、施設のアピール内容を表す短い見出しです（例：立地、朝食）
・ステータスの初期値は「確認済み」です。「下書き」に変更でき、その場合は口コミ返信文生成で参照されません。

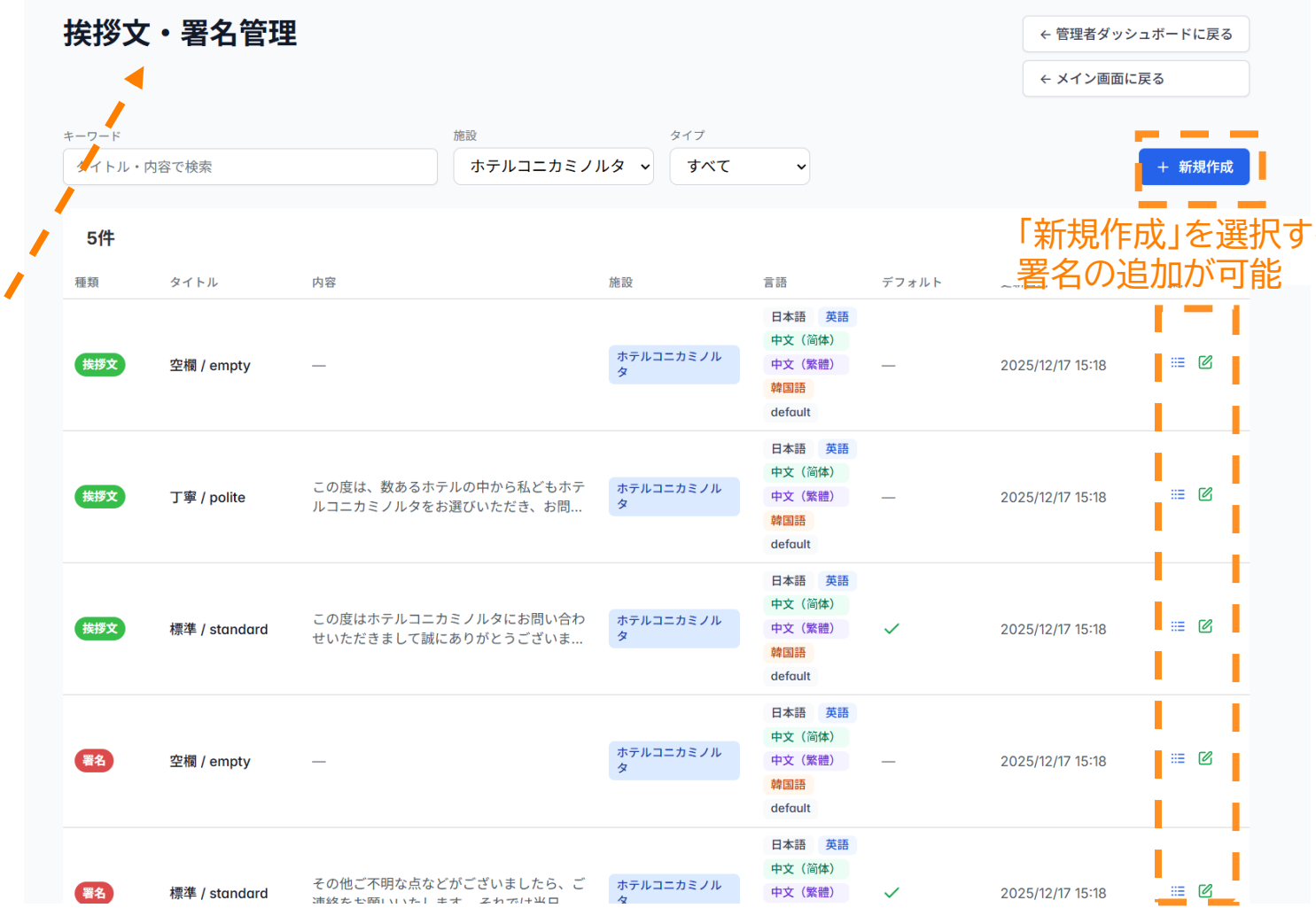


© KONICA MINOLTA

機能：挨拶文・署名管理機能

・管理ユーザー、施設管理ユーザーは、登録された挨拶文・署名を追加・編集することができます。





「新規作成」を選択すると、挨拶文・署名の追加が可能

挨拶文・署名の詳細確認と、編集が可能

機能：挨拶文・署名追加・編集・削除機能

・管理ユーザー、施設管理ユーザーは、登録された挨拶文・署名を追加・編集・削除することができます。



5言語分、設定が可能



- 「編集」をクリックすることで編集が可能となる
- 「一括削除」をクリックすると、挨拶文・署名そのものを削除します

挨拶文・署名のテキストを編集可能。

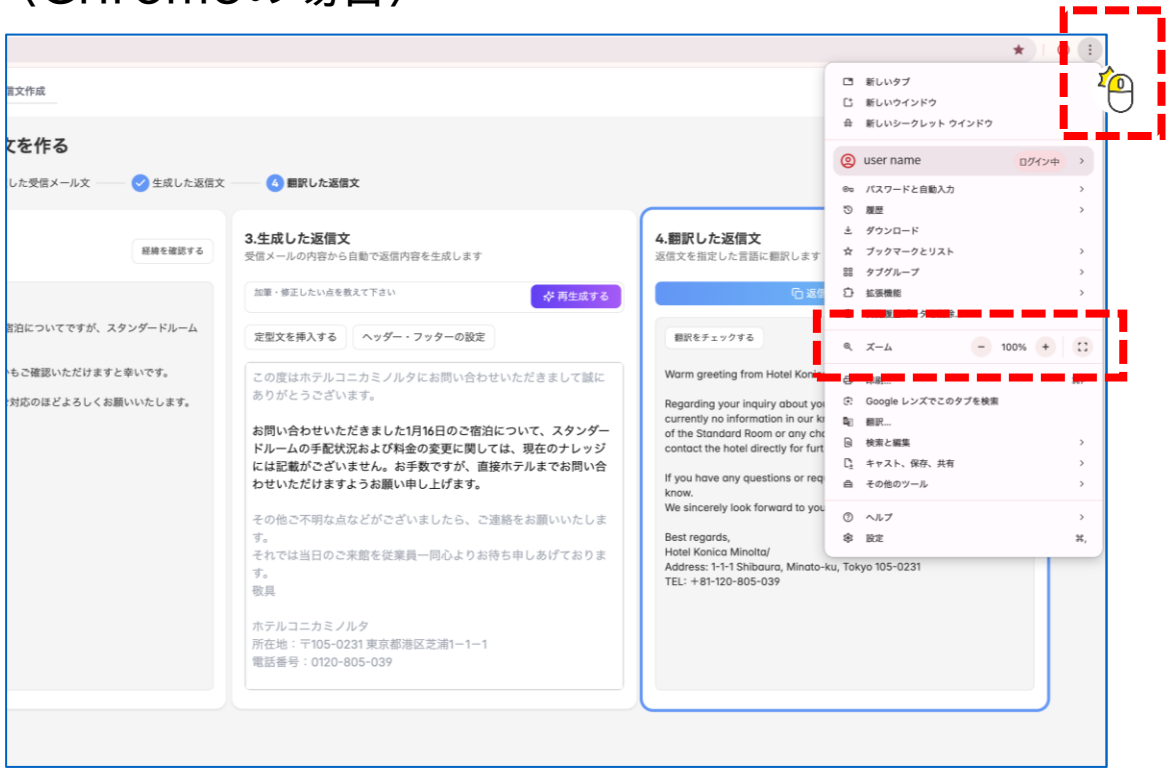
- 担当者のお名前を入れたい場所には “{{USER_NAME}}” と記入してください。
- “デフォルトで使用する” を有効にすると、これまでのデフォルトから、こちらがデフォルトに切り替わります。
- 「削除」をクリックすることで、挨拶文・署名の対象言語分の記載を削除することも可能です。

その他：運用方法の説明

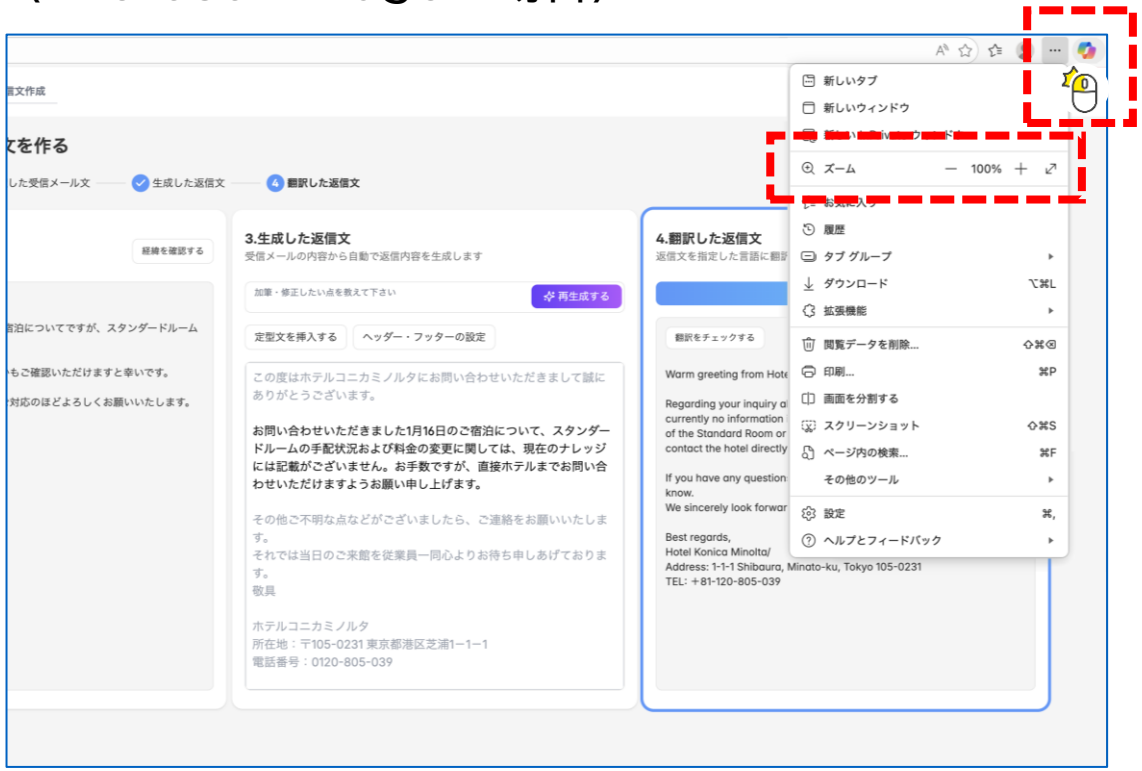
文字サイズの変更

・WEBブラウザの機能画面 「…」からズームを選択 →　－100%＋ の調整が可能
・マウスホイールを「Ctrl」キーを押しながら回転させる事で、拡大・縮小が可能

〈Chromeの場合〉



〈Microsoft Edgeの場合〉



© KONICA MINOLTA

問い合わせ

・右上メニューの「問い合わせ」から、外部問い合わせフォームを開くことができます。
・改善のご要望や不具合の報告などは、こちらからお願いいたします。





利用上の注意事項

1.アカウント情報の管理:
＊URL、ID・パスワードの適切な管理 （パスワード変更など希望あれば、当社へご連絡ください。）

2. 個人情報の取り扱い
*WEBアプリを利用する際は、個人情報が含まれないよう十分注意してください。

3. 外部の生成AIサービスを活用
*本サービスが生成AIを利用したサービスであることに鑑みて、返信文案には誤謬等が含まれることがあります。
返信文案をご確認頂いた上で、お客様への返信対応をお願いします。

4. データの取り扱い
＊ 当社側では、貴社に予め許可いただいたデータ以外は、保存・管理しておりません。

5. 作業時間の計測
＊ 作業時間の短縮をサービス提供の目的にしており、「開始ボタン」～「コピーボタン」までの時間を計測。
「開始ボタン」をクリック後に、別の作業に時間を使った場合は、「開始ボタン」からやり直しをお願いします。

6. サポート体制
＊ 夜間・休日などにトラブルが発生した場合、トライアル期間中は、対応に時間を要する可能性があります。