

クレーム・トラブル対応の一次文案を自動化：言い回しを整えつつ属人化を減らす

顧客対応において、クレームやトラブルは避けられないものです。特に、複数人で顧客対応を回している企業では、返信品質のばらつきや属人化が課題となりがちです。本記事では、AIを活用してクレーム・トラブル発生時の「一次返信文案」を自動化し、文面の標準化、エスカレーション判断の整理、対応記録の共有までを設計する実務的なアプローチについて解説します。

この記事で扱う範囲と前提

対象

クレーム・トラブル発生時の「一次返信文案」の自動化、文面の標準化、エスカレーション判断の整理、対応記録の共有。

非対象

最終的な補償判断、法務判断、返金・契約解除などの最終意思決定。

前提

AIは一次文案の下書き支援までを行います。最終的な送信と、その内容に対する責任は、必ず人が持つものとしします。

個人情報・機密情報の取り扱い

個人情報や機密情報は、そのままAIへ渡さないことを前提とします。マスキング、権限管理、保存ルールの策定など、適切な情報管理体制のもとでAIを活用することが重要です。

謝罪文の基本構成

クレーム・トラブル発生時の一次返信は、顧客の不満や不安を軽減し、その後の円滑なコミュニケーションを築く上で非常に重要です。この段階での謝罪文は、事実関係が未確認であるため、断定的な表現や過度な責任認定を避ける必要があります。AIに一次返信文案を作成させる場合も、この原則に基づいた設計が求められます。

一次返信で最低限必要な要素は、一般的に以下の構成が考えられます。

- **受領確認:** 顧客からの連絡を受け取ったことを明確に伝えます。
- **不快・不便への配慮:** 顧客が経験した不快な状況や不便に対し、寄り添う姿勢を示します。これは「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」といった表現が該当します。

- **現時点で把握している範囲の説明:** 顧客からの情報で現時点で理解している内容を簡潔に伝えます。これにより、顧客は自身の連絡が正しく伝わっていることを確認できます。
- **確認中である旨:** 事実関係の確認を進めている段階であることを明確に伝えます。これにより、顧客はすぐに解決しないことを理解し、待機する準備ができます。
- **次の連絡目安:** いつ頃、どのような形で次の連絡をするかを示します。これにより、顧客は漠然とした不安を感じることなく、次のアクションを予測できます。
- **追加情報のお願い（必要な場合）:** 事実確認のために必要な情報があれば、この段階で具体的に依頼します。

ここで重要なのは、「謝罪」と「事実認定」を混同しないことです。事実が未確認の段階で安易に責任を認めるような表現を用いると、その後の対応に影響を及ぼす可能性があります。AIには、断定を避けた文面、過度に感情的でない文面、そして会社としてのトーンに合わせた文面を作成させるように設計することが望ましいでしょう。

事実確認前後の文面の違い

クレーム・トラブル対応における返信文案は、事実確認の進捗状況によってその内容を大きく変える必要があります。AIに文案作成を支援させる場合、この条件分岐を明確に設計することが、適切な顧客対応を実現する鍵となります。

事実確認前の文面設計

事実確認前の段階では、まだ状況が不明確であるため、断定、原因認定、責任認定を避けた文面設計が不可欠です。このフェーズでは、顧客の不満に寄り添いつつ、事実確認を進めていることを丁寧に伝えることに注力します。例えば、「ご指摘の件、現在詳細を確認中でございます」といった表現や、「お申し出の内容を真摯に受け止め、早急に調査を進めております」といった姿勢を示すことが適切です。

事実確認後の文面設計

事実確認が完了した後は、確認できた事実と、それに基づく今後の対応方針を整理して伝える設計に移行します。この段階では、具体的な状況説明、原因の特定（可能な場合）、そして顧客への具体的な解決策や次のステップを提示します。例えば、「調査の結果、〇〇の状況が判明いたしました。つきましては、今後〇〇の対応を進めてまいります」といった具体的な情報提供が求められます。

AIに与える条件分岐の考え方

AIに文案作成を依頼する際には、以下の状況に応じた条件分岐をプロンプトに含めることで、適切な文面を生成させることができます。

- **未確認事項あり:** 顧客からの情報のみで、社内での事実確認が一切進んでいない場合。AIは「確認中である旨」を強調した文面を生成します。
- **一部確認済み:** 顧客からの情報に加え、一部の事実が社内を確認できたが、全体像はまだ不明な場合。AIは「現時点で把握している範囲の説明」と「引き続き確認中である旨」を組み合わせた文面を生成します。
- **事実関係が確認できた:** 顧客からの情報と社内調査により、事実関係の全体像が明確になった場合。AIは「確認できた事実」と「今後の対応方針」を具体的に盛り込んだ文面を生成します。
- **社内確認・関係部署確認が必要:** 顧客からの情報が複雑で、複数の部署や専門家による確認が必要な場合。AIは「関係部署と連携し、詳細を確認している旨」を伝える文面を生成します。

これらの条件分岐をAIに与えることで、状況に応じた適切なトーンと内容の一次返信文案を効率的に作成することが可能になります。例文としては、事実確認前であれば「ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、お問い合わせ内容について確認を進めております。」、事実確認後であれば「ご指摘の〇〇の件、調査の結果、△△であることが判明いたしました。つきましては、□□の対応を取らせていただきます。」といった形が考えられます。

エスカレーション判断

クレーム・トラブル対応において、現場担当者による一次返信の範囲と、上長・責任者・専門担当へのエスカレーション（上位への引き継ぎ）の判断基準を明確にすることは、対応品質の維持とリスク管理のために不可欠です。AIは、返信文案の作成だけでなく、このエスカレーション判断の支援にも活用できます。

エスカレーションの基準

どの時点で現場判断から外し、上長・責任者・専門担当へ回すかの設計は、企業のポリシーやリスク許容度によって異なりますが、一般的には以下のようなケースがエスカレーションの対象となりえます。

- **返金・補償・契約条件変更が絡む:** 金銭的な影響や契約内容の変更に関わる判断は、現場担当者の権限を超える場合が多いです。
- **安全性や法的リスクが絡む:** 製品の安全性に関わる問題や、法的な解釈が必要となるケースは、専門部署や法務部門の判断が必要です。
- **SNS拡散や重大クレーム化のおそれがある:** 顧客が強い不満を抱いており、SNSでの拡散やメディアへの露出、あるいは長期化する重大クレームに発展する可能性が高い場合です。
- **同様の問題が複数件発生している:** 特定の事象について同様の問い合わせが複数寄せられている場合、根本的な原因究明や全社的な対応が必要となる可能性があります。

AIによるエスカレーション判断支援

AIには、「返信文作成」と「エスカレーション候補フラグ付け」を分けて担当させる設計が有効です。AIは、顧客からの問い合わせ内容や、これまでの対応履歴、キーワードなどに基づいて、上記のエスカレーション基準に合致する可能性のある問い合わせに「エスカレーション候補」のフラグを付けることができます。これにより、担当者はAIの示唆を参考に、最終的なエスカレーションの可否を判断するプロセスを効率化できます。

ただし、AIによるフラグ付けはあくまで「判断支援」であり、最終的なエスカレーションの判断は必ず人が行うべきです。AIは客観的なデータに基づいて候補を提示しますが、顧客の感情の機微や、状況の複雑性を完全に理解することはできません。人の判断とAIの支援を組み合わせることで、迅速かつ適切なエスカレーションを実現します。

導入手順（最小構成で始める）

AIを活用したクレーム・トラブル対応の一次返信自動化は、いきなり完璧なシステムを目指すのではなく、最小構成で導入し、運用しながら改善していくアプローチが現実的です。まずは、以下の手順で導入を進めることを推奨します。

- 過去の一次返信を棚卸し:** これまでのクレーム・トラブル対応における一次返信の履歴を収集し、どのような内容で、どのような表現が使われているかを分析します。これにより、現状の課題や共通するパターンを把握できます。
- よくあるトラブル分類を決める:** 過去の事例を基に、自社で発生しやすいクレーム・トラブルをカテゴリ分けします。例えば、「製品の不具合」「配送遅延」「サービス内容の誤解」など、具体的な分類を設定します。最初は1種類、例えば「配送遅延」など、比較的シンプルで発生頻度の高いカテゴリから始めるのが良いでしょう。
- 一次返信テンプレートの共通骨子を作る:** 分類したトラブルカテゴリごとに、一次返信の共通骨子（受領確認、不快への配慮、確認中である旨など）を作成します。これはAIが文案を生成する際のベースとなります。
- AI用プロンプトを固定化する:** 作成した共通骨子とトラブル分類に基づき、AIに文案を生成させるためのプロンプトを固定化します。例えば、「配送遅延に関するクレームの一次返信文案を作成してください。以下の要素を含めてください: …」といった具体的な指示を準備します。
- 必ず人がレビューする運用にする:** AIが生成した文案は、最終送信前に必ず人が内容を確認し、必要に応じて修正する運用を徹底します。これにより、AIの誤認識や不適切な表現によるリスクを回避し、品質を担保します。
- エスカレーション条件をルール化する:** どのトラブルカテゴリで、どのような状況になった場合にエスカレーションが必要となるかを明確なルールとして定めます。これにより、担当者ごとの判断のばらつきを抑え、迅速な対応を促します。

いきなり完全自動送信を目指さない方がよいのは、AIの出力が常に完璧とは限らず、特に感情的な要素が絡むクレーム対応においては、人の最終判断が不可欠だからです。最小構成で開始し、成功体験を積み重ねながら徐々に適用範囲を広げていくことが、持続可能な運用につながります。

リスクと対策（過剰謝罪・誤認・情報漏えい）

AIによるクレーム・トラブル対応の一次返信自動化は多くのメリットをもたらしますが、同時にいくつかのリスクも存在します。これらのリスクを認識し、適切な対策を講じることで、安全かつ効果的な運用が可能になります。

過剰謝罪

リスク: 事実未確認の段階でAIが過度な責任認定に見える表現を生成し、顧客に誤解を与える可能性があります。これにより、企業が不必要な責任を負うことにつながりかねません。

対策: AIへのプロンプトにおいて、「事実が確認できていない段階では、断定的な謝罪や責任を認める表現を避ける」という明確な指示を含めます。また、生成された文案のレビュープロセスで、過剰な謝罪表現がないかを厳しくチェックします。

誤認

リスク: AIが顧客からの情報や過去のデータから推測で原因や責任を記述し、事実と異なる内容を返信してしまう可能性があります。これは顧客との信頼関係を損ねるだけでなく、その後の対応を複雑化させます。

対策: AIには「根拠がない文は書かない」「不明な点は要確認とする」というルールを徹底させます。具体的な原因や責任については、事実確認が完了するまで言及させず、「現在確認中」といった表現に留めるようにプロンプトを設計します。最終的な送信前レビューで、事実誤認がないかを人が必ず確認します。

情報漏えい

リスク: 顧客情報や社内事情などの機密情報を、そのままAIに入力してしまうことで、意図せず情報が漏えいする可能性があります。

対策: AIに入力する情報は、個人を特定できる情報や機密性の高い情報をマスキングまたは要約して渡す運用を徹底します。AIツールのセキュリティ対策、アクセス権限管理、データ保存ポリシーを厳格に定め、従業員への教育も徹底します。

品質担保

対策: AIが生成した文案は、必ず送信前レビューと承認フローを設けます。これにより、最終的な返信の品質を確保し、上記のリスクを低減します。また、対応履歴やAIの生成ログを保管

し、定期的に内容を監査することで、継続的な品質改善と問題発生時の原因究明に役立てます。

よくある失敗と改善

AIによるクレーム・トラブル対応の一次返信自動化を導入する際、いくつかの共通する失敗パターンが見られます。これらの失敗を事前に把握し、適切な改善策を講じることで、より効果的な運用が可能になります。

失敗1：文面が長すぎて要点が伝わらない

AIは詳細な情報を盛り込みがちですが、顧客は簡潔で分かりやすい情報を求めています。長文は顧客の負担となり、本当に伝えたい要点が埋もれてしまうことがあります。

改善策: AIへのプロンプトで「簡潔に、要点をまとめて記述すること」を指示します。また、テンプレートの共通骨子を明確にし、不要な情報は含めないように設計します。最終レビューで、冗長な表現を削り、短文化を意識します。

失敗2：謝罪しすぎて責任を認めたように読まれる

事実確認前に過度な謝罪表現を用いると、企業が全ての責任を認めたかのように顧客に誤解されるリスクがあります。これは、その後の交渉や解決策の提示に悪影響を及ぼす可能性があります。

改善策: 「謝罪」と「事実認定」を明確に区別するルールを徹底します。AIには、事実確認前の段階では「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」といった配慮の言葉に留め、責任を断定する表現は避けるように指示します。レビュー時には、この点を特に注意して確認します。

失敗3：担当者ごとにトーンがばらばら

AI導入の目的の一つは、返信品質の標準化と属人化の解消です。しかし、AIへのプロンプトが統一されていなかったり、レビュー基準が曖昧だったりすると、結局担当者ごとに文面のトーンや内容がばらついてしまうことがあります。

改善策: AI用プロンプトを固定化し、全担当者が同じ指示で文案を生成するようにします。また、返信文のレビューガイドラインを策定し、会社としての統一されたトーン&マナーを維持するための基準を明確にします。定期的な研修や情報共有も有効です。

失敗4：AI出力をそのまま送ってしまう

AIが生成した文案はあくまで下書きであり、そのまま送信することはリスクを伴います。AIの誤認識や不適切な表現を見落とす可能性があります。

改善策: 「必ず人がレビューする運用」を徹底します。最終送信前の承認フローを必須とし、担当者だけでなく、必要に応じて上長や別の担当者によるダブルチェック体制を構築することも検討します。AIの出力はあくまで「支援」であり、「最終判断は人」という意識を組織全体で共有します。

CTA: トラブル一次返信テンプレート

AIを活用したクレーム・トラブル対応の一次返信設計は、貴社の顧客対応品質を向上させ、担当者の負担を軽減する強力な手段となります。本記事で解説した原則に基づき、実務ですぐに活用できる一次返信テンプレートをご用意しました。

このテンプレートで手に入るもの

- **受領確認テンプレ:** 顧客からの連絡を迅速に受け取ったことを伝えるための基本文案。
- **事実確認前テンプレ:** 事実関係が未確認の段階で、顧客への配慮と確認中であることを伝える文案。
- **追加確認依頼テンプレ:** 事実確認のために顧客に追加情報が必要な場合に、具体的に依頼するための文案。
- **エスカレーション前提テンプレ:** エスカレーションが必要と判断された際に、その旨を顧客に伝え、今後の対応について説明するための文案。
- **社内共有メモ欄:** 問い合わせ内容、AI生成文案、エスカレーション判断理由などを記録し、社内でも共有するためのフォーマット。

3ステップで活用開始

1. **テンプレートをダウンロード:** 上記のテンプレートをダウンロードし、貴社の顧客対応システムやチャットツールに登録します。
2. **AIプロンプトを調整:** 貴社のトラブルカテゴリや対応ポリシーに合わせて、AIに文案を生成させるためのプロンプトを調整します。
3. **運用を開始し、レビューを徹底:** 実際に運用を開始し、AIが生成した文案を人が必ずレビューする体制を確立します。フィードバックを基にテンプレートやプロンプトを継続的に改善していきましょう。

このテンプレートを活用することで、返信品質の標準化と属人化の解消をスモールスタートで実現できます。ぜひ、貴社の顧客対応業務の効率化と品質向上にお役立てください。

関連リンク

- [相談](#)
- [Contact](#)

- 対応フロー設計

テンプレート詳細

1. 受領確認テンプレ

Plain Text

件名：お問い合わせありがとうございます（自動返信）

[顧客名]様

この度は、お問い合わせいただき誠にありがとうございます。
お客様からのお問い合わせを確かに受領いたしました。

内容を確認後、改めて担当者よりご連絡させていただきます。
恐れ入りますが、今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。

[会社名]

[連絡先]

2. 事実確認前テンプレ

Plain Text

件名：お問い合わせの件について（[受付番号]）

[顧客名]様

この度は、[具体的な事象や状況]により、ご不快/ご不便な思いをおかけしておりますこと、心よりお詫ひ

お問い合わせいただきました件につきまして、現在、詳細な事実確認を進めております。
お客様にご迷惑をおかけしておりますこと、重ねてお詫ひ申し上げます。

確認が完了次第、改めてご連絡させていただきます。
ご連絡の目安としましては、[○営業日以内/○月○日まで]を予定しております。

恐れ入りますが、今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。

[会社名]

[担当者名]

[連絡先]

3. 追加確認依頼テンプレ

Plain Text

件名：お問い合わせの件について（追加情報のご依頼）

[顧客名]様

この度は、[具体的な事象や状況]により、ご不快/ご不便な思いをおかけしておりますこと、心よりお詫ひ

お問い合わせいただきました件につきまして、現在、詳細な事実確認を進めております。
つきましては、より正確な状況把握のため、いくつか追加で情報をお伺いしてもよろしいでしょうか。

お手数をおかけいたしますが、以下の情報についてご教示いただけますと幸いです。

- * [質問1]
- * [質問2]
- * [質問3]

ご返信いただき次第、速やかに確認を進めさせていただきます。
何卒ご協力いただけますようお願い申し上げます。

[会社名]
[担当者名]
[連絡先]

4. エスカレーション前提テンプレ

Plain Text

件名：お問い合わせの件について（今後の対応について）

[顧客名]様

この度は、[具体的な事象や状況]により、ご不快/ご不便な思いをおかけしておりますこと、心よりお詫ひ

お問い合わせいただきました件につきまして、社内で慎重に確認を進めております。
本件は、[返金・補償/契約内容の変更/法的判断]など、専門的な判断が必要となる可能性がございますた

つきましては、[○営業日以内/○月○日まで]に、改めて担当責任者よりご連絡させていただきます。
お客様にはお時間を頂戴し大変恐縮ではございますが、何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

[会社名]

[担当者名]

[連絡先]

5. 社内共有メモ欄

Plain Text

【社内共有メモ】

■受付日時：[YYYY/MM/DD HH:MM]

■顧客名：[顧客名]

■連絡先：[メールアドレス/電話番号]

■問い合わせ概要：

[顧客からの問い合わせ内容を要約]

■AI生成文案（一次返信）：

[AIが生成した一次返信文案を貼り付け]

■レビュー結果：

[レビュー担当者名]：[承認/修正指示]

[修正内容（あれば）]

■エスカレーション判断：

[不要/必要]

[エスカレーション理由（必要な場合）]：

- [返金・補償/法的リスク/SNS拡散リスク/複数件発生など]

[エスカレーション先]：[上長/法務部/専門部署など]

■特記事項：

[その他、対応に関する重要な情報や留意事項]