

AIでカスタマー対応をもっとラクに！ はじめてのチャットボット作成

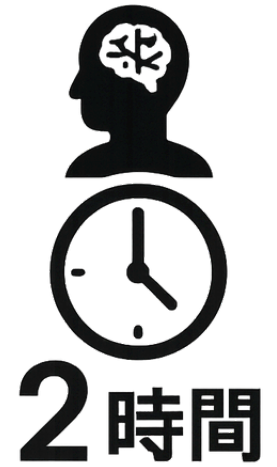
日々の業務で繰り返し発生する問い合わせ対応をAIが自動化します。今回はWebサイトとLINEで使えるAIチャットボットの作り方を、LandbotやMakeを使った事例を交えて学びます。



BEFORE
手動対応



AFTER
AI自動化



よくある困りごと
同じ質問に何度も答える



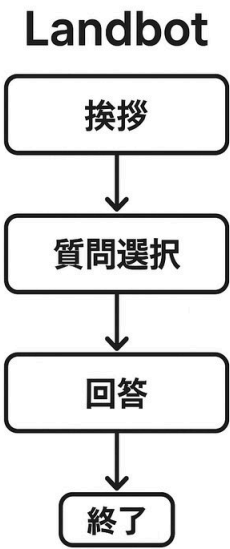
非効率な作業例
FAQ検索→コピペ対応



学ぶ意味
24時間対応で業務負担を軽減

Webサイトに組み込むAIチャットボット（Landbot）

LandbotでWebページにAIチャットボットを組み込み、シナリオ型+AI型で柔軟な対応を実現します。ノーコードで作れるのが魅力です。



主な特徴と活用法

- 🕒 特徴
サイト上で24時間稼働
- 🤖 AI活用
ChatGPT連携で自然な会話
- ☰ 活用例
FAQ、自動資料送付、問い合わせ一次対応

完成イメージ



こんにちは！
どのようなご質問がありますか？

シナリオ型とAI型の比較

シナリオ型

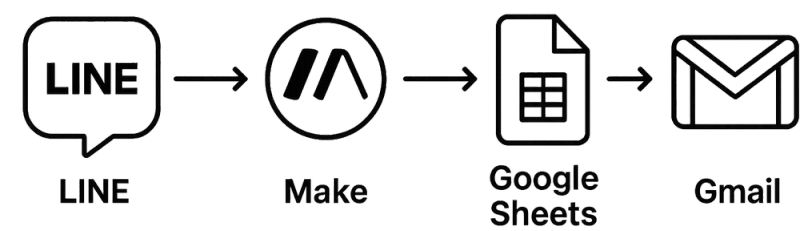
- 事前に設定した質問と回答のみ
- 設定が容易で反応が安定
- 想定外の質問に対応できない

AI型

- 自然な対話が可能
- 想定外の質問にも対応可能
- 回答の精度調整が必要

LINEで動くAIチャットボット（Make連携）

LINE公式アカウントとMakeを連携させ、顧客や社員との会話を自動化します。メッセージ応答だけでなく予約・通知など複数アプリとの連携も可能です。



主な特徴と活用法

特徴

スマホから手軽に利用

Makeの役割

LINEとGoogle Sheetsやメール送信などを自動連携

活用例

予約受付→自動登録→確認メッセージ送信

LINEトーク画面サンプル

予約を希望します

ありがとうございます。日付を選択してください：
①10/5(木) ②10/6(金) ③10/7(土)

Make連携で実現できること

予約・申し込み自動化

- LINEから予約→Googleカレンダー登録
- 回答内容を自動でスプレッドシート保存

通知の自動化

- 定期的なお知らせ配信
- イベント前のリマインド送信

データ連携

- アンケート回答の自動集計
- 問い合わせ内容のデータベース登録

WebでもLINEでも共通する作成の流れ



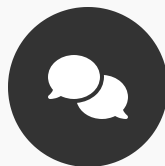
Web・LINE問わず、チャットボット導入は目的設定から公開までの流れを押さえることが大切です。



Step 1

目的を決める

- 何を自動化するか
- 解決したい課題の特定
- 想定ユーザーの明確化



Step 2

会話設計とAI設定

- 質問と回答のフロー作成
- AIの知識ベース準備
- 想定外質問の対応策検討



Step 3

テスト & 公開

- 内部テストで挙動確認
- 改善点の洗い出し
- 公開と継続的な改善

💡 ポイント：どのツールを使う場合も、この基本フローは共通です

5分で作る簡単FAQボット（Web版）

Landbotを使い、Webサイトで動く簡易FAQボットを作る手順を紹介します。

✔ Step 1

● Step 2

○ Step 3



Step 1

新規チャット作成



- Landbotにログイン
- 「Create a Bot」をクリック
- FAQテンプレートを選択



Step 2

質問と回答を登録



- FAQを3～5問追加
- AI設定：ChatGPT連携
- シナリオフローの確認



Step 3

テスト・公開



- プレビュー機能でテスト
- 必要に応じて調整
- HTMLコードを取得して公開

完成イメージ

ご質問は何ですか？

営業時間は？

営業時間は平日9時から18時
です。土日祝は休業となります。
す。

今日のまとめと活用アイデア

AIチャットボットは顧客対応や社内業務の効率化に直結します。Web版とLINE版の両方での活用を検討しましょう。

実践ポイント

- ✓

活用方法の整理
Landbot（Web版）はサイト訪問者との対話に、Make（LINE版）は既存顧客や社内連絡に最適です。用途に合わせて使い分けましょう。
- ✓

導入事例
社内ヘルプデスク自動化、予約・申込受付の24時間対応、よくある質問への定型案内など、繰り返し発生する業務の自動化に効果的です。
- ✓

成功のコツ
小さな範囲から始めて、ユーザーの反応を見ながら改善を重ねることが重要です。完璧を目指さず、まずは試験運用から。

活用シーン例



Webサイト問い合わせ対応
訪問者の質問に24時間自動応答。資料請求や見積もり依頼の一次対応を効率化します。
導入効果：問い合わせ対応工数 約40%削減



LINE社内ヘルプデスク
社内規定や手続き方法の問い合わせを自動化。いつでもスマホから必要情報を取得できます。
導入効果：回答時間 平均15分→即時回答

💡 **小さく始めて、大きく育てる**

あなたの業務に合うチャットボットを考える

今日の学びをもとに、自分の仕事で使えるチャットボット案を考えてみましょう。

 課題：自動化できる問い合わせ例を3つ挙げる

No.	よくある質問例	対応方法・自動化アイデア
1		
2		
3		

 ヒント

- よくある質問（FAQ）対応
- 予約・申込みの受付
- 定型的な案内や通知
- 資料請求やお問い合わせ

 次のステップ

- 社内で試験導入する
- 小さな範囲から始める
- ユーザーの反応を集める
- 継続的に改善する



まずは小さな一歩から

完璧なチャットボットを目指すよりも、まずは小さく始めて改善を重ねていくことが成功の秘訣です。