

アステリア株式会社

生成AIアプリ「Dify」と連携しAI回答システムを構築。ユーザーコミュニティの運営を効率化 質問の検知から回答までを自動化し、回答のリードタイム短縮により顧客満足度向上に大きく貢献

アステリア株式会社では、自社製品のユーザー向けに、製品の活用ノウハウや質問などを共有できるコミュニティサイト「Asteria Park」を運用している。その中の質問投稿カテゴリー「ちょっと質問はコチラまで」では、投稿された質問に対して、コミュニティ担当者より質問内容の確認や回答補助に時間をする点が課題となっていた。この課題を解消するため、RAG(検索拡張生成)に対応したLLMアプリケーション開発基盤であるDify上にAI回答システム「ParkAI」を構築。ASTERIA Warpでコミュニティサイトと連携し、質問検知からAIへの送信、マニュアルや過去質問を参照した回答生成、投稿までを自動化し、24時間対応を実現した。これにより運営工数が大幅に削減され、回答スピードと精度も向上。ユーザーは夜間でも質問でき、投稿後すぐに回答を得られるようになり、満足度向上にもつながっている。

導入背景

- 投稿内容の確認やフォローにコミュニティ担当者の手作業が多く、負荷が大きかった
- 質問の整理や転記作業など、定型的な運用作業に時間がかかっていた
- 過去質問の蓄積はあるものの、活用が進んでいなかった
- LLMを活用したいが、システム連携部分の開発・運用コストが課題だった

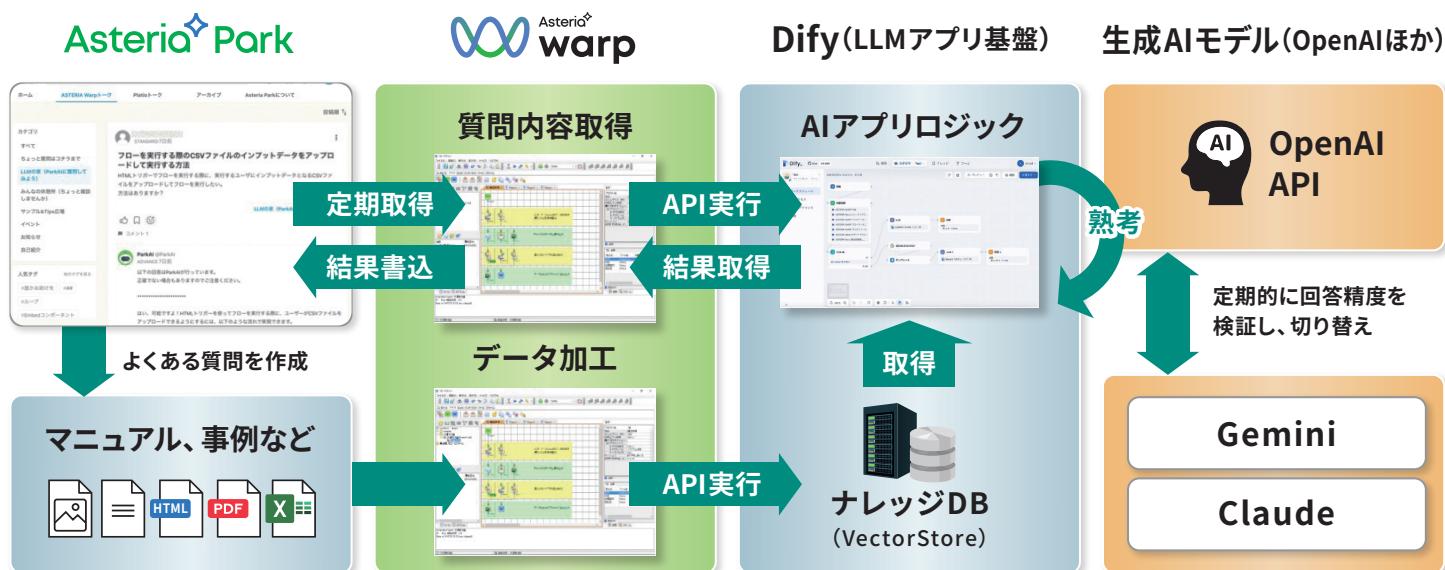
選定ポイント

- 質問検知からAI呼び出し、回答投稿までの処理をノーコードで自動化できる
- REST連携やバッチ処理など、AI基盤(Dify・OpenAI)との接続が容易
- 定期的なポーリングや分岐処理など、運用ロジックをASTERIA Warpのみで柔軟に実装可能
- 検討開始から約2週間で実装まで完了できる構築スピード

効果

- ユーザーが投稿すると即時にAIが回答し、24時間いつでも利用できる環境を実現
- 質問検知から回答投稿までの作業を自動化し、コミュニティ担当者の対応時間を大幅削減
- 過去の質問・回答データを学習に活用し、回答スピードと精度が向上
- 運用負荷とコストを抑えつつ、安定してAI自動応答を提供できる環境を整備

システム概要



ユーザーのひと言



ParkAIとの連携で質問対応が自動化されてから、運営側の負担が大きく減り、回答までの時間も格段に短くなりました。以前は投稿の確認作業に追われることも多かったのですが、現在は質問が即時に処理されるため、安心してコミュニティ運営に集中できます。ユーザーからも「すぐに回答が返ってくるようになった」「夜間でも質問が可能で、返事があるので助かる」といった声をいただいており、コミュニティ全体の活性化を実感しています。

アステリア株式会社 ビジネス企画室 菊地 雄大

Asteria

所 在 地：〒150-0012
東京都渋谷区広尾1丁目1番39号
恵比寿プライムスクエアタワー19F

会 社 概 要：企業向けソフトウェア製品の開発・販売

U R L : <https://jp.asteria.com/>