



SERVICE GUIDE

KNOQ サービスガイド

LINEと自社サイトで動く、育つAIカスタマーサポート。
主要機能から料金・ポイント設計まで、まるごとご紹介します。



機能マップ

主要機能を「接客・自動化 / AI / ノーコード構築 / 運用・分析 / 連携」で提供

接客・自動化	AI	ノーコード構築	運用・分析	連携・チャネル
会話フロー	ナレッジ回答(RAG)	業種テンプレート	未回答→ナレッジ化	Webチャット
カルーセル	画像診断	シンプルモード	回答確認	Beds24(宿泊)
クイックリプライ	問診・多言語	AIアシスタント	会話履歴・分析	通知・引き継ぎ

★ 以降のスライドで主要機能を1つずつ詳しく解説します

AIナレッジ回答（RAG）

自由な質問に、登録ナレッジを根拠にAIが文脈で回答。無い質問は推測せず引き継ぎ



生成AI回答

Claudeが自然言語で理解し、ナレッジに基づき回答を生成。



意味ベクトル検索

Voyage AIで質問に近い知識を即座に取得。表記揺れに強い。



重複の整理

追加時に類似を自動チェックし、差し替え/併存を選択。



★ 「Q&Aに無いと答えられない」公式AIチャットを超え、文脈で答えられるのが最大の差別化

AI

AI画像診断

お客様が送ったスクリーンショット・写真をAIが解析して回答

設定画面の確認

設定画面の画像を読み込み詳細などを読み取り判断

エラー・状況の把握

文章では伝わりにくい問い合わせを画像から特定

難しい商材に強い

通信・IoT・家電など設定が複雑な領域で効果大

人を介さず即時対応

「画像を見ながらの案内」をAIが自動で実施

★ Claude Visionで「目視確認」もAIに任せられる

AI

AI問診・多言語対応

一問一答で状況をヒアリング。お客様の言語に自動追従して回答



AI問診

症状・状況を順に確認し、原因の切り分けまで自動化。



多言語自動追従

日本語ナレッジのまま、英語・中国語・韓国語などで対応。



言語の壁をなくす

翻訳の手間なく、海外のお客様にも24時間対応。

★ 海外SIM・宿泊・観光など、インバウンド需要のある業種で強力

ノーコード構築①：業種テンプレート

完成形のフローを読み込み、文言を直すだけ



 宿泊・ホテル

飲食店

 EC・通販

 通信・SIM

 汎用（その他）

★ ゼロから組む必要なし。業種設定と連動しておすすめを自動表示

ノーコード構築②：シンプルモード

「挨拶」と「ボタン（最大5個）」を書くだけで会話が完成

1

挨拶を書く

話しかけられた時の最初のメッセージ

2

ボタンを作る

文章で答える / URL案内 / 担当者につなぐ

3

プレビュー確認

LINEでの見え方をその場で確認

4

保存して公開

図の編集は不要。約1分で反映

★ ボタンに無い質問はAIが自動回答するので、作り込み不要

ノーコード構築③：AIアシスタント

「予約ボタンを追加して」と日本語で頼むだけでAIが修正

💬 「予約ボタンを追加して」

💬 「挨拶をもっと丁寧に」

💬 「営業時間のボタンを一番上に」

💬 「英語の挨拶も併記して」

安全に修正

反映前にプレビュー＆ワンクリックで元に戻せます。事実やURLは創作せず、不明値は要確認に。保存するまでBotは変わりません。

★ 図を触らず、対話だけでフローを育てられる

カルーセル・AI画像生成

スワイプ式カードメニュー。画像もAIで生成（画風・参考画像指定）

誤入力ゼロ

タップ選択で入力ミスをなくす

視覚的に分かりやすい

画像＋短い説明で迷わず選択

AIカード文案

見出し・説明・ボタン文言を自動作成

AI画像生成

人物入り/写真風など画風指定・参考画像で統一感

★ ブランドに合うカードを、デザイナーなしで量産できる

有人引き継ぎ・通知・手動対応

AIが答えられない時は自動で人へ。通知 + Bot一時停止で確実に対応

1

AIが判断

不確実・解決不能を検知して引き継ぎ

2

即通知

担当者のLINE + 管理画面（デスクトップ通知）

3

Bot一時停止

手動対応モード（既定60分・リセットで復帰）

4

どこでも返信

LINE公式チャット／管理画面の会話履歴から

★ 通知は「通知登録」した担当者のLINEへ。見逃しを防ぐ

営業時間・時間外対応

テナントごとに営業時間を設定。時間外は自動で案内

営業時間の設定

開始/終了・営業曜日・休業日（年末年始など）をテナント別に設定。営業時間内/外の判定に使用。

時間外メッセージ

営業時間外に担当者へ引き継いだ際、「いつ返信するか」を自動案内。{営業時間}は自動で置換。文面も編集可能。

★ 24時間の自動応答+時間外の丁寧な案内で、取りこぼしを防ぐ

運用ループ（Botが育つ）

答えられなかった質問が、回答を書くたびにナレッジへ



★ 使うほど賢くなる。エンプラが伴走でやることを、中小が自走できる形に

分析

回答確認・会話履歴・分析

品質を保ちながら運用するためのダッシュボード群



ダッシュボード

相談数・対応状況・ポイント残高をひと目で。



回答確認・FAQ分析

要確認のAI回答を点検。よくある質問を可視化。



会話履歴・記事作成

顧客別の対話ログ。ナレッジから記事も生成。

★ 全データがSupabaseに集約 → 改善のヒントが見つかる

連携

Webチャット（自社サイト）

タグ1行で自社サイトに設置。LINEと同じAI・同じナレッジ

```
<script src="https://admin.knoq.jp/widget.js" data-tenant="..."></script>
```

同じナレッジ

LINEとWebで回答が一貫

担当者返信に対応

会話履歴から手動返信 & AI一時停止

記録も一元化

Webの会話も未回答・履歴に集約

★ LINEを使わないお客様も、同じ品質でサポート

連携

Beds24連携（宿泊）

予約参照・AI返信下書き・空き状況/料金の自動回答

受信箱

ゲストメッセージを予約ごとに表示・要返信を可視化

AI返信下書き

ナレッジ+FAQを根拠に返信案を生成（多言語）

空き状況の自動回答

「〇月〇日空いてる?」に空室カレンダーで即答

料金案内

参考価格/最低価格を提示、予約サイトへ誘導

★ 宿泊業の「24時間・多言語の問い合わせ」を自動化（waves中目黒で実証）

スタートガイド（自動チェック）

初期設定から公開・運用までを一步ずつ案内



- 1 業種・営業時間の設定
- 2 LINE接続（手順を画面が案内）
- 3 ナレッジを登録
- 4 会話メニューを作成
- 5 公開してテスト

★ 設定状況から自動でチェックが付き「★次はここ」を表示。最短60分で運用開始

安心

セキュリティ・安心

企業導入に必要な“守り”を標準装備



暗号化

全経路SSL/TLS。日本国内保管・保存時暗号化(AES-256)。機密情報は追加でアプリ層暗号化。



テナント分離・監査

企業ごとに厳密分離（サーバー側ガード＋自動越境テスト）。監査ログを記録。



学習に使われない

AIへ送信したデータはAIモデルの学習に使用されません（各社APIポリシー準拠）。

★ 禁止ワード・モデレーション・大量送信検知・個人情報マスキングも標準

実際の管理画面

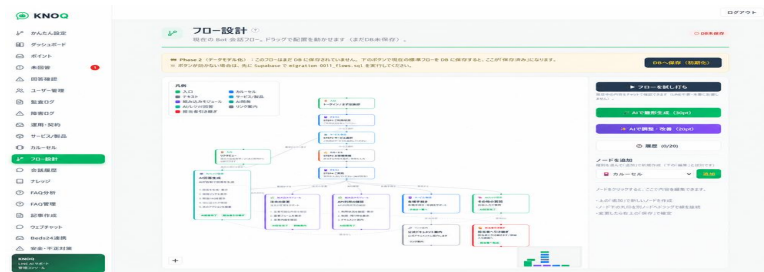
構築から運用・分析まで、すべてブラウザで完結（実画面）



ダッシュボード



ナレッジ管理



会話フロー設計



会話履歴・有人返信

料金

料金プラン

3ティア。AI機能はポイント制（月額は税抜・最低契約6か月）

Starter

まずは1店舗で

¥9,800 / 月

初期 ¥150,000 / 月 2,000pt

- 1ブランド
- AI回答・画像診断・問診
- ノーコード構築
- メール・チャットサポート

人気

Pro

複数店舗・本格運用

¥39,800 / 月

初期 ¥200,000 / 月 10,000pt

- 複数ブランド
- 全AI機能
- 外部連携・権限管理
- 優先サポート

Enterprise

大規模・独自要件

個別

ポイント従量 / SLA

- Proのすべて
- 専用キー・SLA
- 個別要件対応
- 専任サポート

ポイント制の仕組み

プランに応じて毎月ポイントを付与。AIを使う操作だけが消費（閲覧・編集・保存は無料）

Starter

2,000pt / 月

¥9,800/月（税抜）

Pro（人気）

10,000pt / 月

¥39,800/月（税抜）

Enterprise

従量 / 個別

個別お見積り



翌月への繰り越しなし

月間ポイントは毎月リセットされます



追加ポイントは都度購入

1,000pt = ¥2,000（税抜）でいつでも補充



残高ゼロでもBotは止まらない

AI回答が自動で「担当者へ引き継ぎ」に切替



消費は管理画面で常に可視化

各ボタンに「〇pt」、実行後に残高を表示

AI機能ごとの消費ポイント

主な操作の消費ポイント目安。AIを呼ぶ操作のみ消費します

日々の応答

AI回答（テキスト） … 1pt
AI問診（1ターン） … 1pt
AI画像診断（1回） … 3pt

ナレッジ

PDF・画像のOCR取込 … 5pt
WebページのAI取込 … 5pt
想定質問でのナレッジ点検 … 5pt

FAQ

FAQ自動生成（一括） … 10pt
FAQを1件追加 … 1pt

カルーセル

AIカード文案+簡易バナー … 5pt
本格AI画像生成（1枚） … 20pt

会話フロー設計

AIで雛形を自動生成 … 30pt
AIでフロー調整 … 20pt
AIアシスタント修正 … 3pt

記事作成

記事タイトル候補の生成 … 3pt
ナレッジから記事を1本生成 … 30pt

★ 目安：Starter(2,000pt)でAIテキスト回答 約2,000回／月。多くの事業者はテキスト回答が中心のため十分にカバーできます

TAKEAWAYS

まとめ

1

Q&Aに無くても、生成AIが文脈で答える

公式AIチャットの上位互換ポジション

2

答えられない質問でナレッジが育つ

未回答→回答→自動応答の運用ループ

3

ノーコードで誰でも構築・運用

テンプレ+シンプルモード+AIアシスタント

4

月¥9,800～+ポイント制で、必要な分だけ

残高ゼロでも止まらず、担当者へ自動で引き継ぎ