

Reforma PSA

チャットサポートのご説明資料

2020年 8月

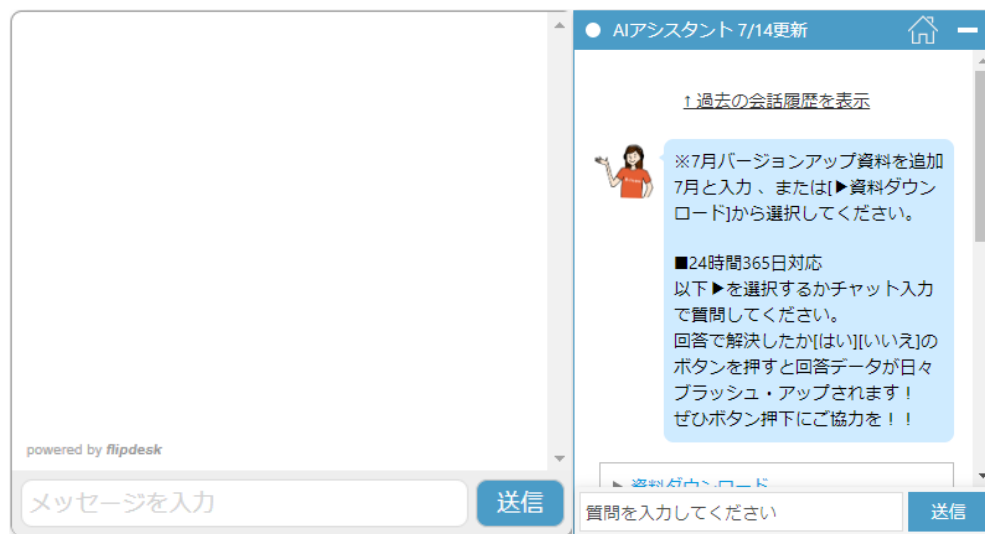
チャットサポートのご説明①

2020年8月3日（※）に、チャットサポートがリニューアルされ、
有人チャットとAIアシスタントの画面が一体化されます。

※お客様の環境を順次変更していくため、8月3日の任意の時間の変更となることをご了承ください。

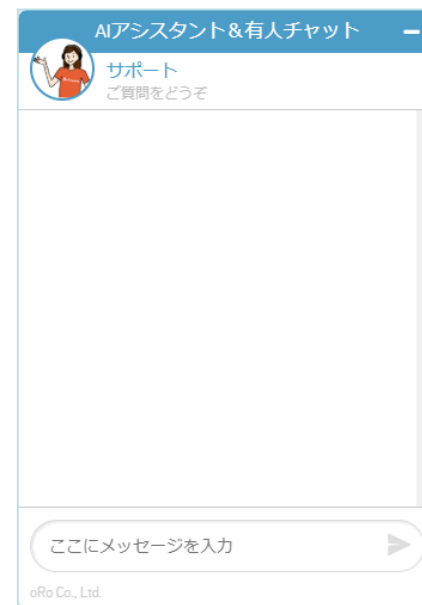
◆変更前

有人チャット（左側）とAIアシスタント（右側）が別の画面



◆変更後

有人チャットとAIアシスタントが一緒の画面



チャットサポートのご説明②

変更後は、ご質問に対して、まず、AIアシスタント（24時間365日対応）が回答します。解決しない場合は、有人チャット（平日10～17時）も可能です。

◆変更後のチャットの流れ



ご質問はこちらから

画面左下の「ご質問はこちらから」ボタンを押すと、AIアシスタント&有人チャット画面が開きます。

チャットでご質問を入力いただくとAIアシスタントが回答します。

AIアシスタントの回答後に「お役に立ちましたか?」というメッセージが表示され、「はい」または「いいえ」を押すと「有人チャットで質問」ボタンが表示されます。

平日10～17時の時間帯しか「有人チャットで質問」ボタンが押せません。

AIアシスタントの回答で解決しない場合は有人チャットでご質問ください。

チャットサポートのご説明③

FAQ(よくある質問)サイトもコンテンツを充実させたヘルプセンターにリニューアルされます。
AIアシスタントの回答にはヘルプセンターの記事が表示されます。

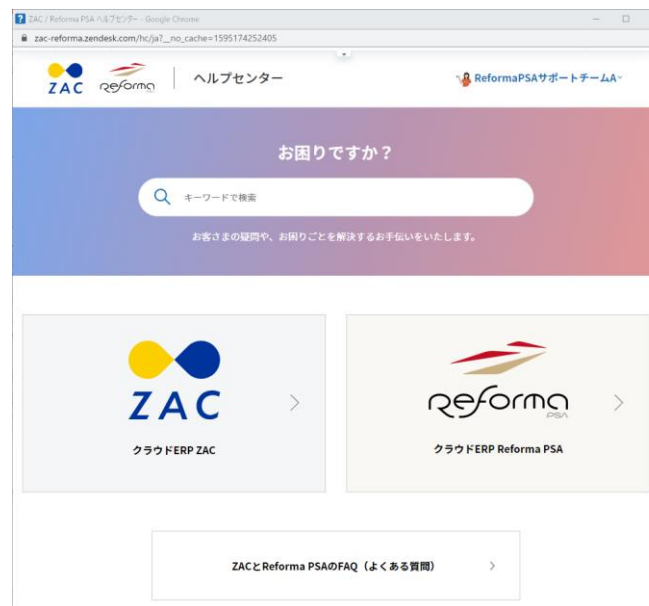
◆変更前



ご質問はこちらから



◆変更後



チャットサポートのご説明④

チャットサポートのリニューアルに伴い、Reforma PSA サービス説明書にチャットサポートに関する記述が追加されます。別紙「Reforma PSA サービス説明書（2020年8月3日現在）」でご確認ください。

※8月3日に下記サイトにも反映されます。

<https://www.oro.com/reforma-psa/guideline/>

◆ Reforma PSA サービス説明書（2020年8月3日現在）の目次

追加されるチャットサポートに関する記述は以下の青文字部分です。

提供するサービス

Reforma PSAの利用環境について

Reforma PSAお問い合わせ窓口の利用について

Reforma PSAお問い合わせ窓口の受付時間

Reforma PSAお問い合わせ窓口の利用に関する注意事項

Reforma PSAお問い合わせ窓口ご利用時にご提供頂く情報項目

Reforma PSAお問い合わせ窓口の対象範囲

Reforma PSAお問い合わせ窓口における免責事項

チャットサポートの利用について

チャットサポートの受付時間

チャットサポートご利用時の情報・データ等の取り扱い

チャットサポートの対象範囲

チャットサポートご利用時の禁止事項

チャットサポートにおける免責事項

システムのメンテナンス

クライアントPC利用条件（※）

※ Internet Explorer 11でAIアシスタントをご利用いただくと処理が遅くなる場合がございます。Internet Explorer 11のご利用をお控えいただきますようお願いいたします。

