

# Gemini for Google Workspace: カスタマー サービス の新たなスタンダード を確立する

カスタマー サービス チームの業務の  
迅速化と効率化を実現するためのガイド



# 目次

概要 .....	3
Gemini for Google Workspace: カスタマー サービス チームのダイナミックなパートナー .....	4
Gemini を活用して Google Workspace におけるカスタマー サービス チームの業務効率化を支援 .....	5
日常業務に Gemini を活用: カスタマー サービス チームの主なユースケース .....	10
Gemini でコラボレーションするおすすめの方法 .....	13
Google Workspace でのデータ保護 .....	14
カスタマー サービス チームの成果を高める .....	16



# 概要

生成 AI は私たちの働き方に革新をもたらしており、世界的にも、この急速な変化を受け入れる動きが進んでいます。この種の AI は、わずか数回のクリックとプロンプトからテキストや画像を即座に生成することができるため、チームの生産性、コラボレーション、創造性を新たな高みへと導くことができます。

Google Workspace は、AI を活用した真に革新的なプロダクトの開発に取り組んでおり、このプロダクトによって仕事の進め方を改善することを目指しています。この取り組みにおいて重要なマイルストーンとなる Gemini for Google Workspace のリリースにより、多くのプロフェッショナルが日常業務に使用する Gmail、Google ドキュメント、Google スライド、その他の Workspace アプリで生成 AI の力を活用できるようになります。

Gemini for Workspace は、顧客への返信メールの下書きや顧客情報の整理といったカスタマー サービス業務の変革に役立ちます。そのため、チームはより高品質で迅速なサービスを提供して、カスタマー エクスペリエンスを向上させ、顧客満足度とロイヤルティを高めることができます。

Gemini は、Google の [プライバシー保護の取り組み](#) と [AI に関する原則](#) に厳格に従って開発されました。ユーザーの役に立つだけでなく、組織のデータを慎重に扱い、そのプライバシーと安全性を確保するように設計されています。Gemini for Workspace を使用しても、組織のデータはその所有者のものであり、第三者に共有されることはありません。プロンプトと生成された回答は組織内に留まり、Gemini や他の生成 AI モデルのトレーニングに使用されることはありません。また、Gemini for Workspace は、組織のセキュリティを構造的に向上させる Google のアプローチに準拠しており、既存のセキュリティ管理とデータ処理プロセスを自動的に適用します。Google は世界トップクラスの技術で人々のオンライン セキュリティを確保しており、お客様のデータの機密性とプライバシーを保護することを最重要課題と考えています。

このガイドでは、カスタマー サービス チームが Workspace からさらに多くの価値を引き出し、Gemini を使って最高の仕事をする方法をご紹介します。



## Google の AI に関する原則

1. 社会にとって有益である
2. 不公平なバイアスの発生、助長を防ぐ
3. 安全性確保を念頭において開発、テストする
4. 人々への説明責任を負う
5. プライバシー デザイン原則を適用する
6. 科学的卓越性を探求する
7. これらの基本理念に沿った利用のために技術提供する

詳しくは [Google の AI に関する原則](#) をご覧ください。

# Gemini for Google Workspace: カスタマー サービス チームの ダイナミックなパートナー

カスタマー サービス チームは、ブランドと顧客の強いつながりを築くうえで重要な役割を果たします。期待を上回るサービスで顧客満足度を維持するために、カスタマー サービス担当者は、サポートのスピードや品質を犠牲にすることなく、大量のケースを処理できなければなりません。

生成 AI は、カスタマー サービス チームがより短い時間でより多くの顧客に有益な解決策を提供できるよう支援する、革新的なテクノロジーです。McKinsey & Company のレポートによると、5,000 名以上のカスタマー サポート エージェントを抱えるある企業は、生成 AI の活用により、1 時間あたりの問題解決率を 14% も向上させました<sup>1</sup>。AI を活用することで、チームが処理できるケースの件数が増えるだけでなく、顧客とのやり取りをパーソナライズしたり、応答時間を短縮したり、複雑なケースに対応する時間を確保することが容易になります。その結果、生成 AI を採用したチームは、採用していないチームよりも優れたパフォーマンスを発揮できる可能性が高くなります。

Gemini for Workspace は、Gmail、Google ドキュメント、Google スライド、Google スプレッドシートなどの使い慣れたアプリケーションとシームレスに連携する、コラボレーション パートナーとして機能します。簡単なプロンプトとわずか数回のクリックで、担当者はすばやくナレッジにアクセスし、顧客とのコミュニケーションを改善し、ケース管理ワークフローを合理化することができます。Gemini を使用すれば、担当者は自信を持って効果的な解決策を提供することができます。その結果、カスタマー サービス チームとしてよりスムーズなサービス体験を生み出し、顧客ロイヤルティと信頼関係を築くことにつながります。

## Gemini で業務成果を向上させましょう



ブランドボイスを反映したタイムリーなサポート メッセージを提供する



顧客からの問い合わせや重要なインサイトをすばやく整理する



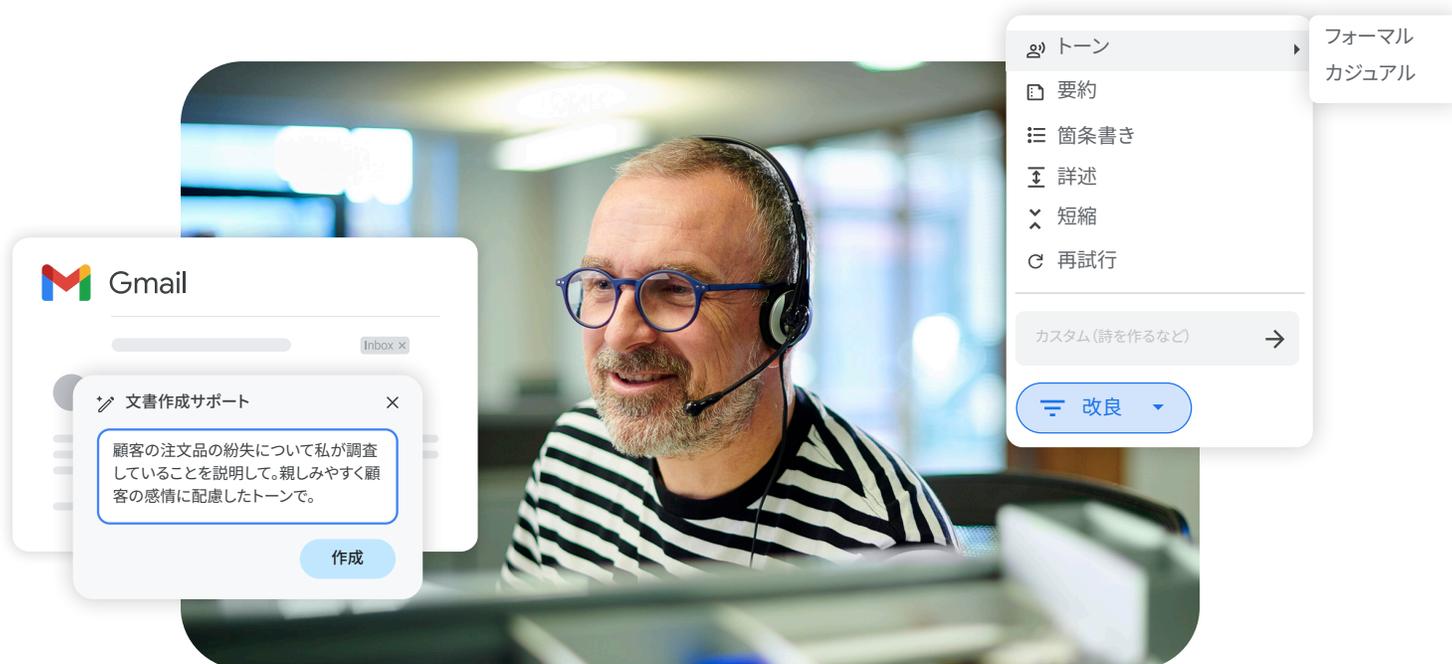
リアルタイムのバーチャル サポートセッションの品質を高める



ケース管理を合理化するカスタムアプリケーションをコードなしで構築する

# Gemini を活用して Google Workspace におけるカスタマー サービス チームの業務効率化を支援

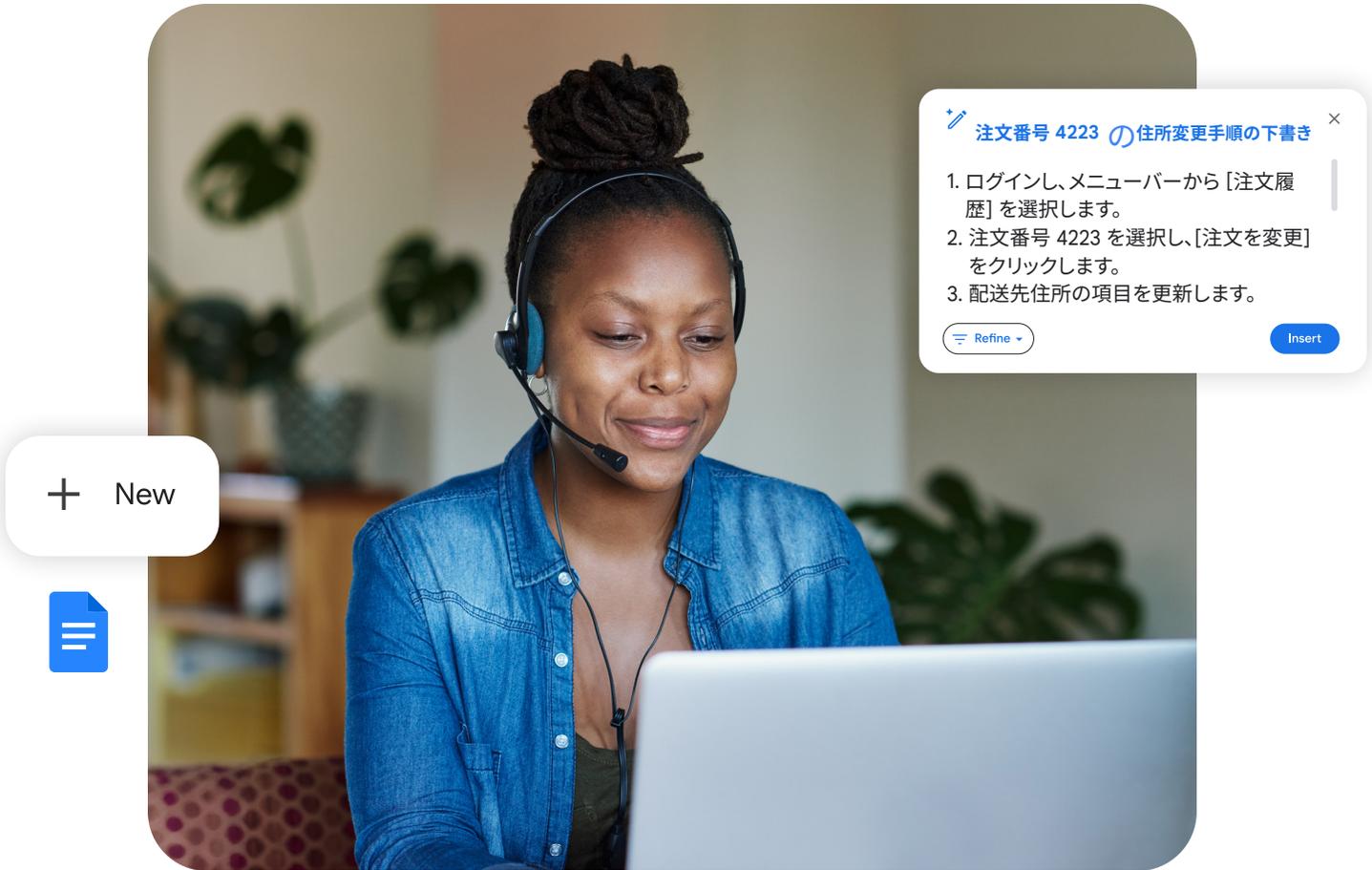
カスタマー サービス担当者は、Gemini を利用して、より効率的かつ効果的にタスクを達成することができます。以下では、Workspace で Gemini を活用して日々のワークフローをサポートする効果的な方法をいくつかご紹介します。



## Gmail で満足度の高いサポート メッセージを作成

Gemini in Gmail は、的確な内容の顧客宛てメールを迅速に作成するパーソナル コピーライターとして機能します。トーンの指定や文法のチェックができるため、明確で簡潔、かつプロフェッショナルな回答をすばやく作成し、顧客満足度とケース解決率を向上させることができます。

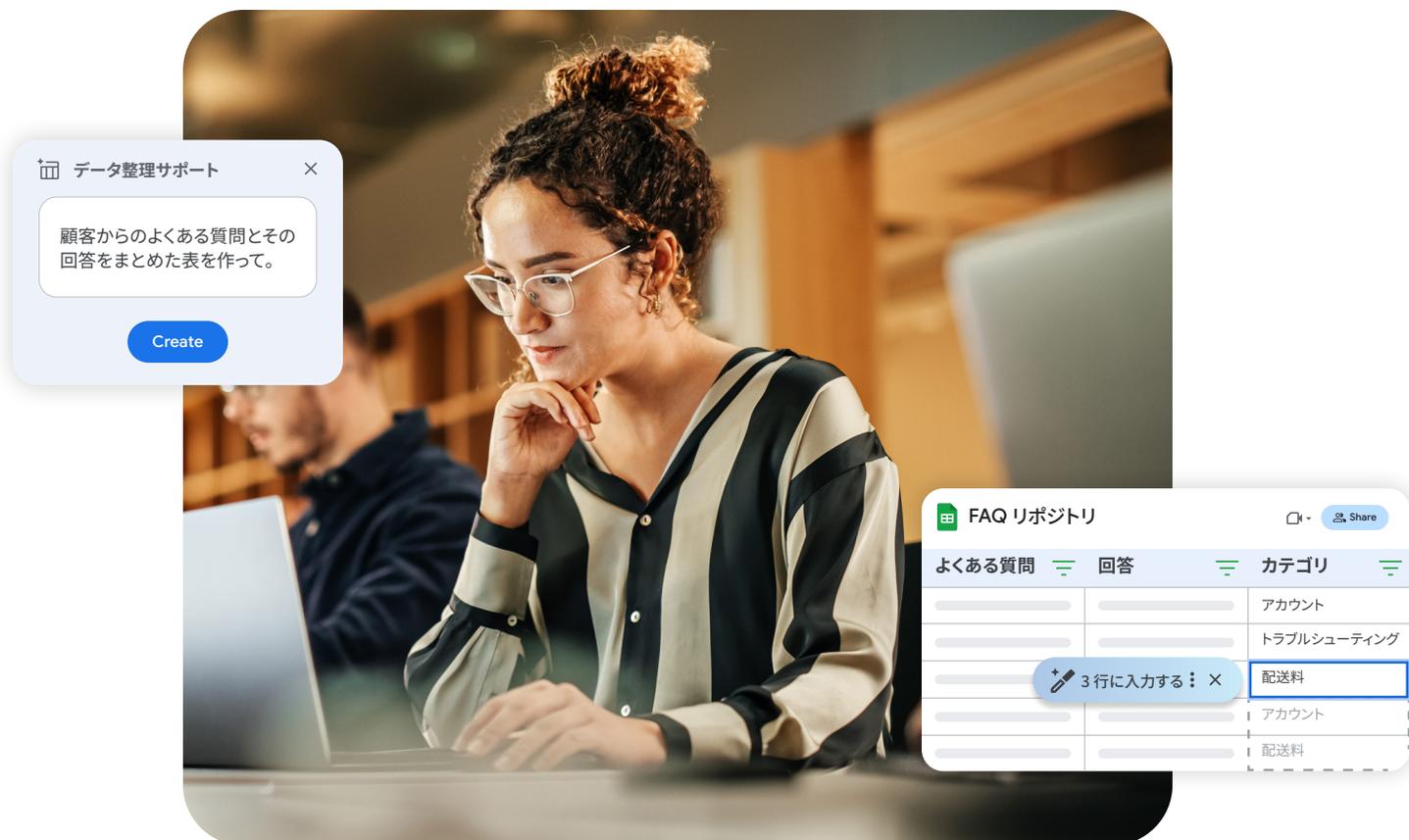
Gemini は、ブランドボイスを反映したコミュニケーションを取るのにも役立ちます。その結果、顧客とのやり取り全般で一貫性が高まり、顧客からの信頼を築くことができます。Gmail や Google ドキュメントで「[文書作成サポート](#)」機能を利用すると、テキストの品質や内容を調整し、テキストが伝えるメッセージにふさわしいトーンやスタイルを反映させることができます。



## Google ドキュメントでパーソナライズされた回答を作成

[Gemini in Docs](#) は、個別の対応や人間らしい配慮を失うことなく、大量のインバウンド リクエストを処理するのに役立ちます。簡単なプロンプトで、顧客一人ひとりに適した質の高い文章を作成することができるため、顧客は自分が理解されている、大事にされていると感ずることができます。質問への回答、苦情への対応、問題のトラブルシューティングなどが必要な場合に、Gemini を利用することで、簡単なメモや箇条書きから完全な文章を生成することができます。

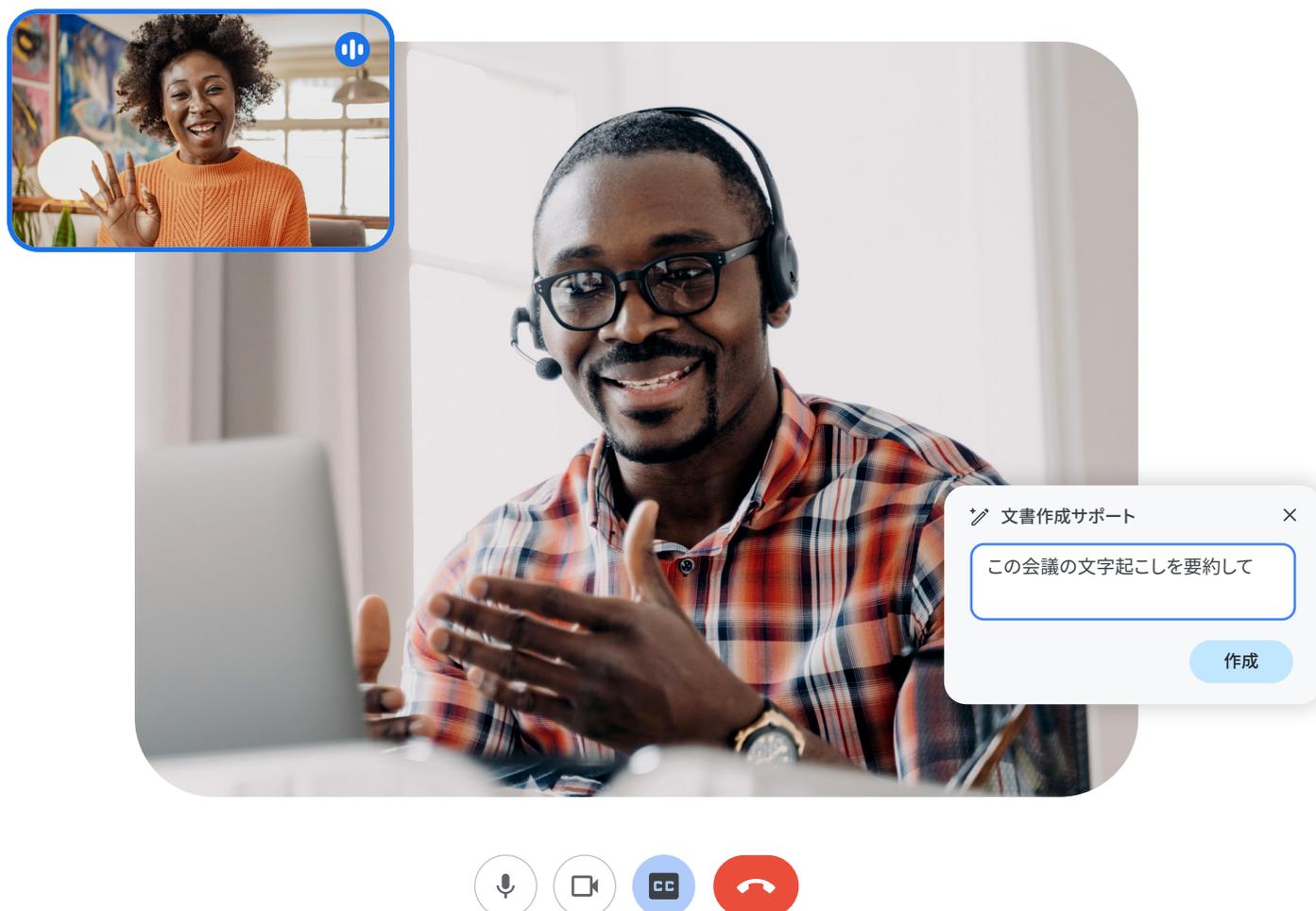
リクエストに対処する際は、Gmail や Google ドキュメントの Gemini サイドパネルを使ってケースの詳細を要約する、問題の核心を特定する、ファイルや受信トレイから関連する他の顧客情報を検索するなどの作業を行います。その後、顧客のニーズと好みに合わせてパーソナライズされた回答を作成するため、Gemini を使用します。



## 問い合わせやインサイトを Google スプレッドシートに整理

表やデータベースの設定は面倒ですが、Google スプレッドシートの「[データ整理サポート](#)」機能を使えば簡単です。作成したい内容を説明するだけで、セルラベル、コンテンツの提案、情報の整理に役立つその他の要素を含む、リッチなデータテーブルが即座に生成されます。結果的に、データセルを調整する時間が短縮され、顧客サポートに費やす時間を増やすことができます。

AI サイドパネルは、過去の顧客のケースから組織内に蓄積された知識を活用するのに役立ちます。Gemini を使用すると、よくある問い合わせとその解決策をまとめた表を自動的に作成できます。[拡張版スマートフィル](#)と自動分類機能を使って、この情報をトピック別に分類しておくことで、チームはより効率的に解決策を見つけ、理解し、顧客と共有することができます。



## Google Meet でのリアルタイムの問題解決を改善

Gemini in Meet では、技術的な障害を軽減し、カスタマー サービス担当者と顧客が明確なコミュニケーションを取れるようにすることで、顧客の不満やケースのエスカレーションを防ぐことができます。たとえば、インターネットの遅延や周囲の雑音が通話の妨げになる場合、Gemini は **音声と動画の質を高め**、カスタマー サポートを円滑にします。さらに、通話内容をリアルタイムで翻訳する **字幕機能**があるため、顧客は好みの言語で通話に参加できます。この機能は、より包括的なカスタマー サポート通話を実現するのに役立ちます。

通話の終了後に通話内容を要約することも簡単です。Gmail の「[文書作成サポート](#)」機能を使用して、自動生成された音声文字変換の要約からフォローアップ メールを作成することができます。



## AppSheet のカスタム ソリューションでケース管理を簡素化

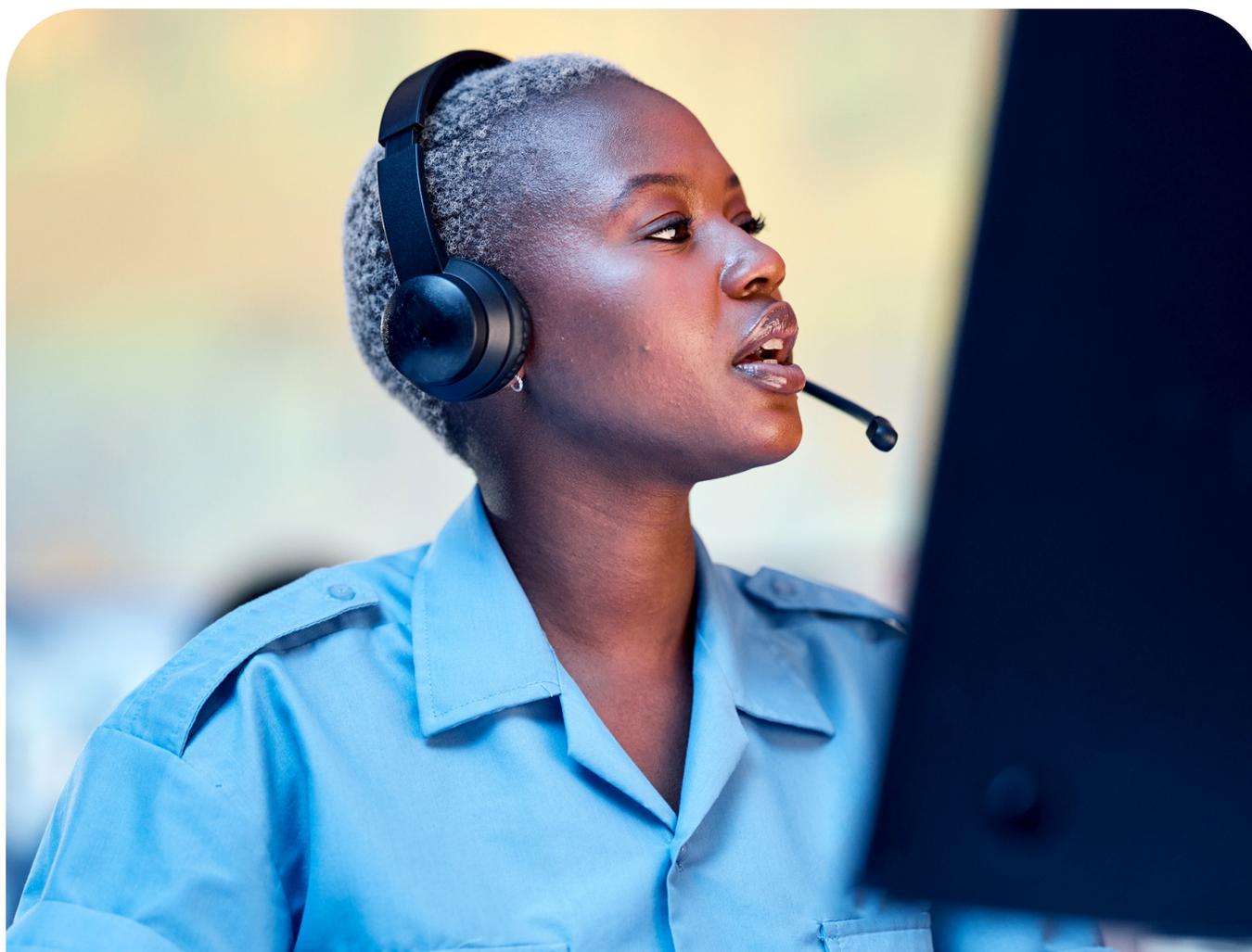
カスタマー サービス チームは、[Gemini in AppSheet](#) を使用して、独自のアプリを開発することができます。これらのアプリは、日常業務を効率化し自動化する目的で使用され、コードを 1 行も書かずにすぐに実行することができます。誰でも、アプリで実行したい処理を説明するだけで、人々、プロセス、データをつなぐ強力なソリューションを構築することができます。

たとえば、Gemini は、顧客からの問い合わせを迅速に解決するために、ケース管理プロセスを自動化するのに役立ちます。カスタマー サービスのマネージャーやチームは、担当者が重要なリソースを見つけたり、特定の担当者にケースを割り当てたり、顧客からのフィードバック調査を実施したりするのに役立つ独自のアプリを開発することができます。

## 日常業務に Gemini を活用: カスタマー サービス チームの 主なユースケース

チームで Gemini for Workspace を活用することで、戦略的な目標に向けて前進する方法を探ってみましょう。以下の例は、AI による日々の改善が大規模な成果につながることを示しています。

- 応答時間の短縮と顧客満足度の向上
- データの整理によるシンプルな解決策の共有
- ブランドの個性を反映したサポートメッセージの作成



## 応答時間の短縮と顧客満足度の向上

Gemini を活用することで、担当者は明確で効果的な解決策をより短時間で顧客に提供し、ロイヤルティを高め、日々の問題解決率を向上させることができます。

### 使用例

あるフィットネス機器会社のサポート エージェントは、顧客がランニングマシンのパネルを操作する際に遭遇した問題を解決する手伝いをしています。Gemini を使用すると、次のことが可能になります。



Google ドキュメントの Gemini サイドパネルを使用して、顧客のケースとこれまでのやり取りの履歴を要約し、すばやく問題を把握します。



Meet のエンハンスド オーディオとエンハンスド ビデオを使って、顧客に詳細なトラブルシューティングの手順を案内します。



Gmail の「文書作成サポート」機能を使用して、会議の文字起こしを、顧客が将来参照できる手順を記載したフォローアップ メールに変換します。

## データの整理によるシンプルな解決策の共有

担当者は Gemini を使用して、インバウンド リクエストやよくある問い合わせをテーブルやトラックの形式で整理することができます。これにより、最適な解決策を効率的に見つけ出し、カスタマー エクスペリエンスを向上させることができます。

### 使用例

あるエレクトロニクス企業のカスタマー サービス チームは、まもなくリリースされるスマートウォッチに関するよくある質問とその回答を準備しています。Gemini を使用すると、次のことが可能になります。



Google ドキュメントの「文書作成サポート」機能を使って、顧客から寄せられるであろう質問についてブレインストーミングします。次に、Google スプレッドシートの「データ整理サポート」機能を使って、よくある質問を機能別に分類します。



Google スプレッドシートの拡張版スマートフィルを使用して、よくある質問の内容に対応したキーワードを生成し、担当者がケースを処理しながらすばやく検索できるようにします。

## ブランドの個性を反映したサポート メッセージの作成

カスタマー サービス チームは Gemini を使用することで、プロフェッショナルで洗練された文章を作成することができます。その際、企業が採用しているコミュニケーションのトーンやスタイルの基準を反映して一貫性を持たせ、顧客との信頼関係を築くことができます。

### 使用例

あるアウターウェア会社のカスタマー サービス担当者が、ジャケットが品切れになっていることに不満を持つ顧客にメールを送信しようとしています。Gemini を使用すると、次のことが可能になります。



Gmail の「文書作成サポート」機能を使って、在庫のある他の商品を紹介するメッセージを作成します。



わずか数回のクリックで、文体やトーンを調整し、ブランドの温かくフレンドリーなペルソナを反映させることができます。



# Gemini でコラボレーションする おすすめの方法

始める前に、次の点に留意してください。

- ✓ Gemini 機能による提案は Google の見解を述べるものではなく、また Google に帰属するものでもありません。
- ✓ Gemini 機能を医療、法律、金融、またはその他の専門的な助言として利用しないでください。
- ✓ Gemini 機能によって、不正確または不適切な情報が提案される場合があります。フィードバックをお寄せいただくと、Gemini の有用性と安全性が向上します。
- ✓ 企業のエンドユーザーは、生成 AI 機能の使用体験に関するフィードバックを送信できます。フィードバック データは人間の担当者が読む可能性があります。このため、個人情報、機密情報、プライベートな情報を含めないよう、エンドユーザーがフィードバックを送信する前に注意が表示されます。

## 効果的なプロンプトを作成するためのヒント

- 1 自然な表現を使う**  
同僚や友人に話しかけるように、Gemini に話しかけましょう。
- 2 明確で簡潔にする**  
具体的な指示を与え、あいまいな表現は避けましょう。
- 3 コンテキストを提供する**  
より多くのコンテキストを与えるほど、Gemini はあなたのリクエストをよく理解し、有用な応答を生成することができます。
- 4 具体的かつ明確なキーワードを使用する**  
Gemini は個々の単語やフレーズの意味を理解することができます。より具体的な情報を提供することで、より正確で有益な回答を得ることができます。
- 5 複雑なタスクを個別のプロンプトに分割する**  
Gemini を使って複数の関連するタスクを実行する場合、個別のプロンプトに分けて提示しましょう。そうすることで、より有用な回答を得ることができます。

# Google Workspace でのデータ保護

Google は、お客様のデータの機密性とプライバシーを保護することを最重要課題と考えています。

Workspace では次のことが保証されています。

- ✓ **お客様のデータはお客様のものです。**お客様が Workspace サービスに保存するコンテンツ（メール、ドキュメントなど）は、あくまでお客様のものです。Google がお客様のデータを販売することは決してなく、お客様のコンテンツはお客様ご自身で削除やエクスポートが可能です。
- ✓ **お客様のデータは Workspace にとどまります。**Google がお客様の Workspace データを許可なく使用して、Workspace の外部にある検索やその他のシステムの動作基盤となっている生成 AI や大規模言語モデルのトレーニングや改善を行うことはありません。
- ✓ **お客様のプライバシーは保護されます。**スペル候補の受け入れや拒否、スパムの報告など、インテリジェントな Workspace 機能とのやり取りは匿名化または集約（あるいはその両方）され、スパムからの保護、スペルチェック、オートコンプリートなどの便利な Workspace 機能の改善や開発に使用される場合があります。これは、現在開発中の新機能にも適用されます（Workspace ユーザーが Gemini 機能から最適な結果を得るのに役立つプロンプト候補の改善など）。これらの機能は、ユーザーが管理できるように、厳格な [プライバシー保護](#) とともに開発されています（法人のお客様向けのプライバシー、セキュリティ、コンプライアンスに関するその他のコミットメントの詳細については、次のページをご覧ください）。
- ✓ **お客様のコンテンツが広告のターゲット設定に使用されることはありません。**Google が広告を目的として Workspace サービスでお客様のコンテンツを収集、スキャン、使用することはありません。



Workspace はクラウドで誕生したサービスです。クラウドベースのゼロトラスト アーキテクチャを備え、セキュリティリスクを軽減します。

データをローカル保存しない

- データはクラウドに保存され、ゼロトラスト管理により一時的にアクセスされる
- お客様自身が顧客データを所有、管理し、いつでも削除可能

容量の大きなデスクトップアプリは不要

- Workspace の全機能にウェブブラウザからアクセス
- パッチ適用が必要な容量の大きな Workspace のデスクトップアプリは不要

オンプレミスのインフラストラクチャは不要

- クラウド インフラストラクチャに基づく安全性を重視した設計
- 十分な実績のある開発手法と本稼働手法

# ビジネス、教育機関、政府機関のユーザーのためにセキュリティとコンプライアンスを確保

Workspace をビジネスでご利用のお客様が [Gemini for Google Workspace Enterprise](#) を導入されると、それまでと同じ堅牢なデータ保護およびセキュリティ基準を満たしたあらゆる Workspace サービスをご利用いただけるのに加え、ビジネス、教育機関、政府機関のお客様向けに次のような固有の保護対策が提供されます。

- ✓ **Gemini とのやり取りが組織外に開示されることはありません。** Gemini は、あらゆるプロンプトや生成物を Workspace のコンテンツと一緒に保存します。それらを組織外に共有することはありません。
- ✓ **既存の Workspace の保護が自動的に適用されます。** Gemini では他の Workspace サービスと同じエンタープライズグレードのセキュリティが提供され、データリージョンポリシーやデータ損失防止 (DLP) などの組織の既存の制御とデータの取り扱いの規定が自動的に適用されます。
- ✓ **お客様のコンテンツが他のお客様のために使用されることはありません。** お客様のコンテンツが許可なくお客様のドメイン外でモデルのトレーニングに使用されることはありません。



# カスタマー サービス チームの成果を高める

カスタマー サービス担当者が Gemini for Google Workspace とコラボレーションすることで、人間のアイデア、創造性、専門知識を活用してカスタマーケアを革新することに、より多くの時間を費やせるようになります。Gemini for Google Workspace は、使い慣れた業務ツール内にシームレスに統合されています。これにより、新しいパワフルな方法でつながり、つくり、協力することができます。

昨今、何千もの企業が Gemini for Google Workspace を利用して仕事への取り組み方を変革しています。Gemini for Google Workspace がお客様の会社のカスタマー サービス チームをどのようにサポートできるのかについて詳しくは、今すぐ[営業担当者までお問い合わせ](#)ください。無料トライアルにお申し込みいただけます。

