U&R Portal 紹介・説明スライド

RAVIE'S Link

あらゆる問い合わせを１つの受信箱で AI 対応

利用者用 ｜ つながる



PN2026-13 ｜ 2026 年 10 月 16 日 ｜ v1.1 ・利用者用

U&R GROUP ソフトウェア開発・運用事業部 RAVIES

利用者用

この資料について

RAVIE'S Link を使う方（利用者）向けの資料です。

- RAVIE'S Link を導入・管理する事業者の方向けの説明は「事業者用」にまとめています。
- 公式サイトの RAVIE'S のページと、U&R Portal の「使い方の資料」から開けます。
- 画面写真は、説明のために見本のデータを入れて撮影したものです。利用シーンの写真は AI で作ったイメージです。



RAVIE'S Link とは

あらゆる問い合わせを１つの受信箱で AI 対応

RAVIE'S Link は、電話・ SMS ・メール・お問い合わせフォーム・ LINE ・ Instagram ・ Facebook などの SNS に届く連絡を、ひとつの受信箱にまとめ、 AI が返事の下書きを作るシステムです。営業時間の質問などナレッジに答えがあるものは自動で返信し、金額・契約・クレーム・個人情報に関わるものは必ず「承認待ち」で止めて人が確認してから送ります。登録した資料だけを根拠に答える AI チャットボットや、SNS のフォロー管理も備えています。



ここがポイント

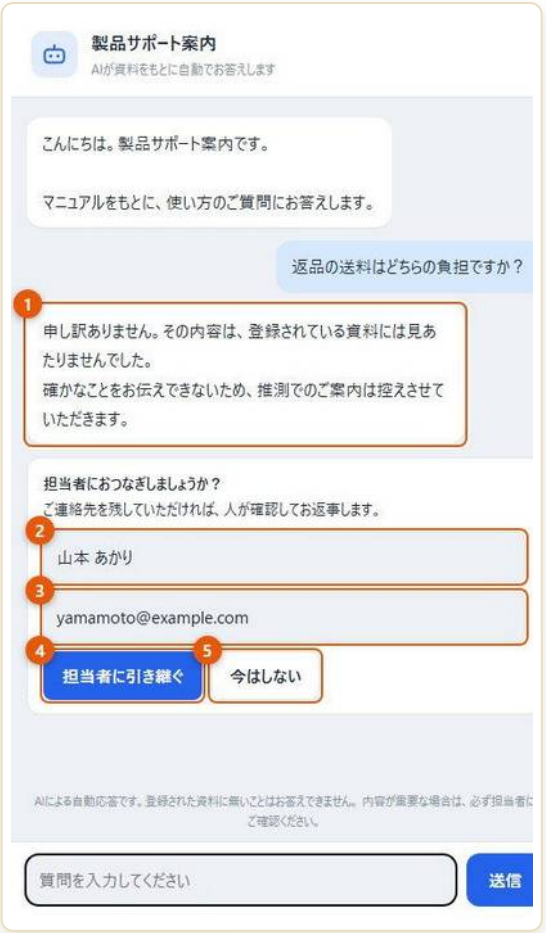
1. AI が勝手に全部送るのではなく、大事な連絡は必ず人が確認してから送る（この止まり方は設定でも変えられない）

2. AI に推測させず、登録したナレッジ・資料だけを根拠に答えさせる。答えがなければ「確認してご連絡します」と返して人に回す

3. 無料で使える公式のつなぎ口を使い、無いものは手元の端末が代行するため、サービスごとの有料プラン契約が要らない

4. U&R アカウントでログインでき、 Portal で許可を外すと最長 30 分で締め出される

5. 説明書の画面写真は実物を自動撮影し、番号も実物のボタン位置に重ねている



そのまま担当者におつなぎできます

使う人と、できること

利

利用者（お客さま）

チャット・お問い合わせフォーム・メール・ LINE ・ SNS ・電話のどれからでも問い合わせでき、チャットでは資料に基づく回答をすぐ受け取り、答えがなければ担当者へ引き継げます。



主な機能

1. 全 18 種類の窓口（メール・フォーム・ LINE ・ Instagram ・ Facebook ・ Threads ・ YouTube ・ Google クチコミ・ X ・ TikTok ・ SMS ・電話・チャットボットなど）を 1 つの受信箱に集約
2. メール・電話番号・ SNS の ID で同じ人をまとめ、窓口をまたいで履歴をつなげる
3. AI が用件を判定・ 1 行要約し、社内ナレッジを根拠に返信文を作成
4. 内容で自動切替：定型は即返信、金額・契約・クレーム・個人情報・重要な相手などは必ず承認待ち
5. 承認待ちの一覧と、 3 時間たまったらメールで催促
6. 社内メモ、相手情報（会社名・重要連絡先・ブロック）、ルール（キーワードでの振り分け）、定型文、署名



開いたところ

主な機能（つづき）

7 営業時間の設定（時間外は一次受付だけ自動返信など）

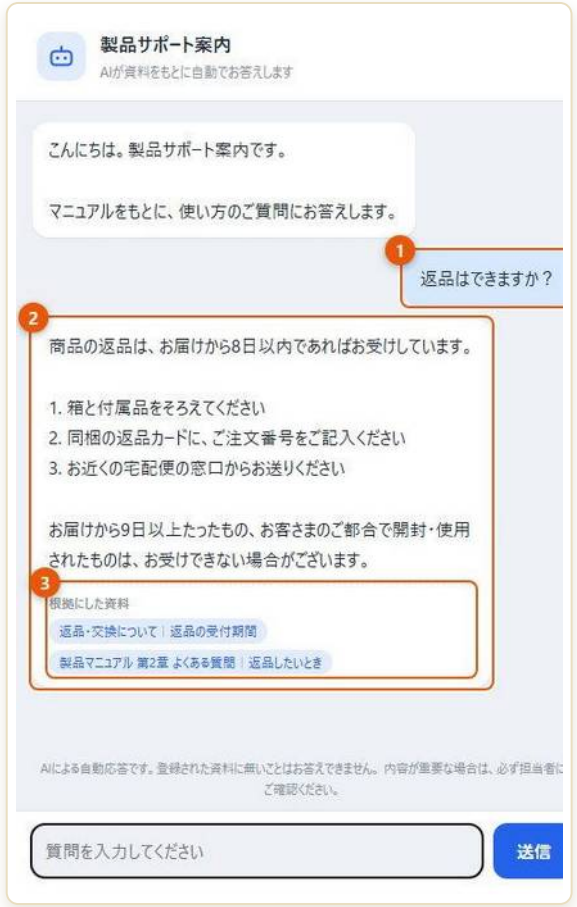
8 電話は着信通知メールを取り込み、 Android 端末の回線から折り返し SMS を自動送信

9 X ・ TikTok ・ SMS は手元のパソコン・スマートフォン（代行端末）が画面操作で送信

10 AI チャットボット（登録した資料だけを根拠に回答・根拠の資料名を表示・担当者への引き継ぎ・サイトへの埋め込み）

11 フォロー管理（いつ・誰がフォローした／外したかの記録、フォローを返す候補の選別と予定）

12 スマートフォン対応（ホーム画面に追加）、ダークモード、すべての送信を記録する監査ログ、診断画面



「返品はできますか？」と聞いたところ

操作説明

お客さま用

お客さま用 の操作を、画面の写真といっしょに順に説明します。



- はじめに
1. お問い合わせの方法
2. チャットで質問する
2. お答えの見かた
3. 答えが見つからないとき
4. フォームから送る
5. メール・ LINE ・ SNS から
6. よくあるご質問

はじめに

はじめにお伝えしたいこと

お問い合わせの一部には、 AI が自動でお答えすることがあります。ただし、料金・契約・ご請求・お困りごとなど大切な内容は、必ず人が確認してからお返事しています。 AI が勝手に決めてしまうことはありません。



お問い合わせの方法

どの方法でも、同じ担当者に届きます。使いやすいものをお選びください。

方法	こんなときに	お返事の速さ
チャット	使い方・営業時間・返品の条件など、すぐ知りたいこと	その場で
お問い合わせフォーム	ご相談・お見積り・くわしい内容	営業時間内に
メール	資料の添付が必要なとき	営業時間内に
LINE	気軽なご質問	営業時間内に
お電話	お急ぎのとき	不在時は折り返し



お問い合わせの方法（つづき）

営業時間外にお送りいただいても大丈夫です

「承りました」という受付のお知らせが自動で届きます。本のお返事は、翌営業日に担当者からお送りします。

お電話がつながらなかったときは

折り返しのご案内をショートメッセージ（SMS）でお送りしています。そちらにご用件をお書きいただければ、担当者よりご連絡いたします。



チャットで質問する

ホームページの案内ボタン、またはお渡しした URL から開けます。 24 時間いつでもご利用いただけます。

- ボットの名前
- 最初のあいさつ
- お断り
  AI が自動でお答えしていることを表示しています。
- 質問を入力するところ
- 送信
  Enter キーでも送れます。

ふつうの言葉で大丈夫です
「返品したい」「何時まで？」のように、思ったまま書いてください。むずかしい言い方をする必要はありません。



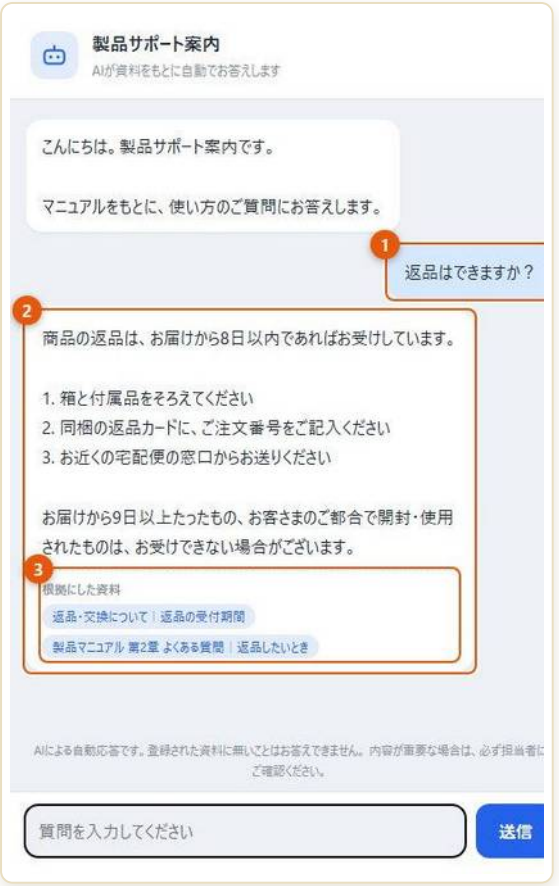
開いたところ

お答えの見かた

- あなたの質問
- お答え
- 根拠にした資料
  どの資料をもとに答えたかが必ず表示されます。「マニュアルのどこに書いてあるか」が分かるようにするためです。

登録された資料だけをもとにお答えしています
このチャットは、当社が登録したマニュアルや案内文だけを読んでお答えします。インターネット上の情報や、 AI の推測でお答えすることはありません。

続けて質問できます
前のやり取りを覚えているので、「それはいくらですか？」のように続けて聞けます。

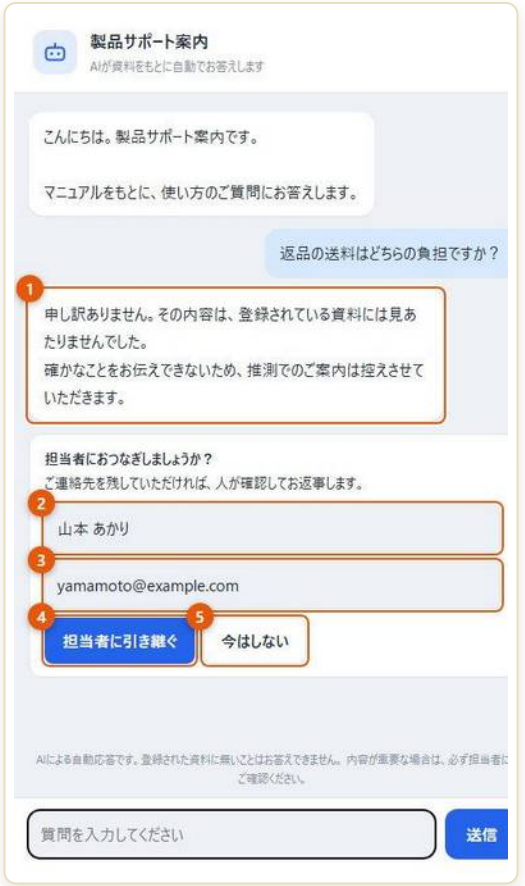


「返品はできますか？」と聞いたところ

答えが見つからないとき

資料に書かれていないことは、「分かりません」と正直にお答えします。あいまいな案内でご迷惑をおかけしないためです。

- 正直なお返事
  推測でのご案内は控えています。
- お名前
  任意です。
- メールアドレス
  お返事をご希望の場合にご記入ください。
- 担当者に引き継ぐ
  押すと、それまでのやり取りごと担当者に届きます。同じ説明をもう一度していただく必要はありません。
- 今はしない
  引き継がずに閉じます。

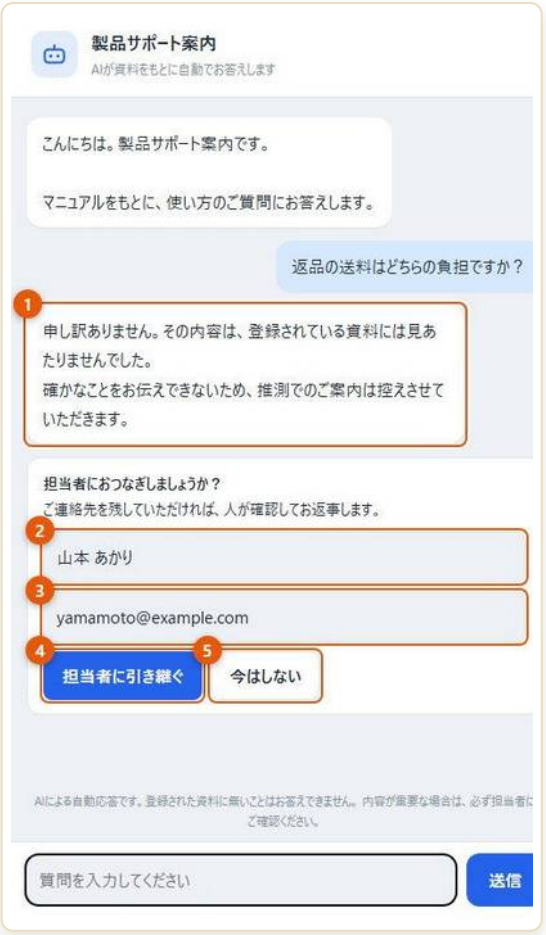


そのまま担当者におつなぎできます

答えが見つからないとき（つづき）

いただいた情報について

お名前とメールアドレスは、お返事のためだけに使います。チャットのやり取りは、ご案内の改善のために保管させていただきます。



そのまま担当者におつなぎできます

フォームから送る

くわしいご相談や、お見積りのご依頼はこちらから。

- お名前
- メールアドレス
  ここにお返事します。お間違いにご注意ください。
- お問い合わせ内容
  ご希望の日程や、お使いの製品名を書いていただけると、やり取りが1回で済みます。
- 送信する

送信後は
受付のお知らせが自動で届きます。届かない場合は、迷惑メールフォルダをご確認ください。



ホームページのお問い合わせフォーム（見本）

フォームから送る（つづき）

お返事が届かないとき

メールアドレスの打ち間違いがもっとも多い原因です。１営業日を過ぎても届かない場合は、お手数ですがお電話ください。



メール

いつものメールソフトから、そのままお送りください。添付ファイルもお送りいただけます。返信は、同じやり取りとしてつながりますので、「前回のメール」を引用していただかなくても大丈夫です。



LINE

公式アカウントを友だち追加のうえ、メッセージをお送りください。かんたんなご質問には、その場で自動でお答えできる場合があります。

Instagram ・ Facebook

ダイレクトメッセージ、投稿へのコメント、どちらも担当者に届きます。

コメントへのお返事について

公開の場所に出るお返事は、必ず人が確認してからお送りしています。そのため、少しお時間をいただくことがあります。

お電話

営業時間内はそのままおつなぎします。不在の場合は、折り返しのご案内をショートメッセージでお送りします。



Q. 返事をしているのは、人ですか、 AI ですか。

A. 両方です。かんたんなご質問（営業時間・持ち物・場所など）には AI が自動でお答えします。料金・ご契約・ご請求・お困りごとなど、大切な内容は必ず人が確認してからお返事します。 AI が作った文章を人がそのまま送ることもありますが、その場合も人が目を通しています。



Q. AI に個人情報を伝えても大丈夫ですか。

A. お問い合わせに必要な範囲でお書きください。なお、クレジットカード番号やパスワードは、いかなる場合もお尋ねしません。チャットにご記入なさらないようお願いいたします。

Q. チャットが「分かりません」としか答えません。

A. そのご質問の答えが、まだ資料に載っていない状態です。「担当者に引き継ぐ」を押していただければ、人がお答えします。いただいたご質問は記録され、次回から答えられるよう資料に追加されます。

Q. 返事をしているのは、人ですか、 AI ですか。（つづき）

Q. 夜中に送っても迷惑ではありませんか。

A. まったく問題ありません。受付のお知らせが自動で届き、本のお返事は翌営業日にお送りします。

Q. 同じ内容を、電話とメールの両方で送ってしまいました。

A. 大丈夫です。同じお客さまからのご連絡は、自動でひとつにまとまりますので、二重にお返事することはありません。



Q. お返事が来ません。

A. まず、迷惑メールフォルダをご確認ください。それでも見つからない場合は、お手数ですがお電話にてお問い合わせください。



安心してお使いいただくために

お預かりした内容は、お問い合わせへの対応のためだけに使用します。チャットの内容が、他のお客さまに見えることはありません。

この資料に載っている画面

画面の一覧



チャットで質問する（p.12）



お答えの見かた（p.13）



答えが見つからないとき（p.14）



フォームから送る（p.16）

お問い合わせ・ご意見

使いにくいところ、分かりにくい言葉、ほしい機能など、どんな小さなことでもお知らせください。

お問い合わせフォーム： https://uandr-group.com/ur-group/inquiry/

メール： info@uandr-group.com



この資料について

作成日： 2026 年 10 月 16 日（ v1.1 ・利用者用）
もとにした資料：操作説明書（お客さま用）
画面写真は、説明のために見本のデータを入れて撮影したものです。利用シーンの写真は AI で作ったイメージです。
システムの改修や新しいシステムの公開に合わせて、内容を更新します。

U&R GROUP ソフトウェア開発・運用事業部 RAVIES