

AI 03

ZH-HANT · 日本語 · ENGLISH

繁體中文

B2C 內容與客服知識

日本語

B2Cコンテンツ・FAQ

ENGLISH

B2C content and service knowledge

DOCUMENT CONTROL

Document ID	AI-03
Version / Release	v1.0.0 / 2026-08-21
Edition	Static trilingual explanation and print toolkit
Source	lib/ai-workflows.ts

SECTION MAP

繁體中文 02-06 日本語 07-11 ENGLISH 12-16

Purely static PDF · No JavaScript · No attachments · No external tracking · No personal records

B2C 內容與客服知識

模組摘要

讓商品、展期、據點、FAQ 與官方購買入口在不同渠道維持一致。

適用情境

適合資訊經常變動，且需要同步官網、LINE、Email 或社群的消費者溝通。

預期交付結果

形成有來源、有最後核對日、可供人工核准的商品內容、FAQ 與各渠道短版文案。

開始前需準備的資料

- 核准商品規格、成分、過敏資訊與保存方式
- 公開價格或價格來源及庫存說明
- 展期、據點、FAQ 與官方購買網址
- 既有客服回覆與禁止使用的宣稱
-

人工覆核與權限界線

- 商品宣稱、成分、過敏資訊與食品標示必須人工確認
- 價格、庫存、配送與結帳以實際銷售通路為準
- 沒有核准來源的答案不直接提供給顧客
-

聯絡與下一步

準備一批已去識別化的真實資料，列出來源、更新頻率、使用語言、存取權限與公司核准人，再以此模組洽詢主旨提出初步評估：

AI 協作洽詢 | B2C 內容與客服知識

B2C 內容與客服知識

先以一批真實但已去識別化的資料完成測試，再依測試結果確認日常範圍、頻率、權限與費用。

01 指定正式來源

確認商品、活動、據點與購買條件分別以哪個系統或文件為準。

主要負責	商品 / 營運負責人	本步交付	來源與欄位對照表
------	------------	------	----------

02 建立用語與內容欄位

統一品名、容量、溫層、價格表達、庫存提醒與客服邊界。

主要負責	內容 + 客服	本步交付	B2C 內容規範
------	---------	------	----------

03 製作一組更新草稿

先從一組商品或一檔活動產出網站、LINE、Email、社群版本。

主要負責	AI 草擬	本步交付	多渠道內容包
------	-------	------	--------

04 核對食品與交易資訊

逐項確認成分、過敏原、價格、庫存、配送與官方購買入口。

主要負責	商品 / 客服 / 法遵人員	本步交付	核准或退修清單
------	----------------	------	---------

05 發布並追蹤常見問題

更新核准內容，記錄顧客新問題及需要補強的 FAQ。

主要負責	獲授權發布人員	本步交付	發布版與 FAQ 待辦
------	---------	------	-------------

明確記錄每一項商品或活動資訊來自哪裡。

將同一訊息轉成官網、LINE、Email 與社群版本。

AI-03-03

FAQ 與例外處理表

累積可重複使用的核准答案及需要轉人工的情況。

列印用欄位清單

填寫 / 核對

☐	問題	
☐	核准答案	
☐	資訊來源	
☐	不可承諾範圍	
☐	需轉交的負責人	
☐	適用商品 / 活動	
☐	最後更新日	

B2Cコンテンツ・FAQ

モジュール概要

商品、催事、売場、FAQ、公式購入先を各チャンネルで整合します。

適用場面

情報が頻繁に変わり、ウェブ、LINE、メール、SNSを整合させたい場合に適しています。

想定する成果

根拠、確認日、担当者承認を備えた商品原稿、FAQ、短文を作成します。

開始前に必要な情報

- 承認済み商品仕様、原材料、保存情報
- 公開価格または情報源、在庫表現
- 日程、売場、FAQ、公式購入URL
- 既存回答と禁止表現

人による確認と権限範囲

- 商品表現、原材料、アレルギーは担当者が確認
- 価格・在庫・配送は実販売窓口を基準
- 根拠のない回答を顧客へ出さない

お問い合わせと次のステップ

匿名化した実データを1組用意し、情報源、更新頻度、使用言語、アクセス権限、社内承認者を整理したうえで、次の件名で初回評価をご相談ください：

AI協働相談 | B2Cコンテンツ・FAQ

B2Cコンテンツ・FAQ

匿名化した実データで初回テストを行い、その結果に基づいて日常運用の範囲、頻度、権限、費用を確認します。

01 正式情報源を指定

正式な情報源と対象範囲を確認します。

主担当

業務担当者

この工程の成果物 対象と情報源一覧

02 項目と用語を定義

必要項目、状態、権限、承認条件を定義します。

主担当

業務＋承認担当

この工程の成果物 項目・権限・承認ルール

03 一組の更新案を作る

匿名化した実データで一度テストし、差分と不足を確認します。

主担当

AI整理 / 担当者確認

この工程の成果物 初回差分・不足一覧

04 食品・取引情報を確認

AIが原稿または一覧を作り、担当者が事実とリスクを確認します。

主担当

AI作成 / 担当者承認

この工程の成果物 承認前成果物

05 公開・FAQ更新

承認結果、版、担当者、次回確認日を記録します。

主担当

権限を持つ担当者

この工程の成果物 版・承認・次回確認記録

各情報の正式な根拠を記録。

ウェブ、LINE、メール、SNS用原稿を整理。

承認済み回答と有人対応条件を蓄積。

B2C content and service knowledge

Module summary

Keep products, fairs, locations, FAQs and official purchase handoffs aligned across channels.

Best for

Frequently changing information that must stay aligned across web, LINE, email and social channels.

Expected outcome

Source-backed, dated, approval-ready product copy, FAQs and short channel versions.

Information needed before starting

- Approved specifications, ingredients and storage
- Public price or source and stock wording
- Fair dates, locations, FAQ and official shop URL
- Existing replies and prohibited claims

Human review and access boundaries

- Product claims, ingredients and allergens require human review
- Price, stock and delivery follow the actual sales channel
- Do not send unsupported answers to customers

Contact and next step

Prepare one de-identified real data set and list its source, update cadence, working languages, access permissions and company approver. Then request an initial review using this module subject:

AI operations enquiry | B2C content and service knowledge

B2C content and service knowledge

Start with one real but de-identified data set, then use the test result to agree ongoing scope, cadence, access and fees.

01 Nominate official sources

Confirm the official source and bounded scope.

Primary owner Business owner

Step deliverable Scope and source list

02 Define fields and terminology

Define required fields, status, access and approval conditions.

Primary owner Business and approval owners

Step deliverable Field, access and approval rules

03 Prepare one update set

Run one test with de-identified real data and review differences and gaps.

Primary owner AI preparation / human review

Step deliverable First difference and gap report

04 Review food and transaction facts

AI prepares the draft or report; authorised staff review facts and risks.

Primary owner AI draft / staff approval

Step deliverable Pre-approval deliverable

05 Publish and track FAQs

Record approval, version, owner and the next review date.

Primary owner Authorised staff

Step deliverable Version, approval and next-review record

AI-03-01

Record the official basis for every item.

AI-03-02

Channel copy approval sheet

Organise web, LINE, email and social drafts.

Print-ready field checklist		Entry / check
☐	Audience	_____
☐	Channel	_____
☐	Heading	_____
☐	Short and long copy	_____
☐	CTA and URL	_____
☐	Asset source	_____
☐	Limitations	_____
☐	Approval status	_____

Retain approved replies and escalation conditions.