Onsites AI

製品マニュアル · 第2.0版

製品マニュアル

6つの製品、1つのデータベース

Chat、Mail、CRM、Docs は同じ顧客レコードを共有し、Copilot が下書きを、Desk が実行を担います。最初の会話から見積書・注文・契約書・請求書まで――再入力は不要で、システム間で情報が失われることもありません。



版	発行	対象	文書番号
第2.0版	2026年11月	クラウド · 専用クラウド · セルフホスト	ONS-PM-JA-2.0

© 2026 Onsites AI · 本書は製品の更新に合わせて改訂されます。最新版は onsitesai.com/jp/download.html

目次

CONTENTS

第1部 · 製品とアーキテクチャ

01 **製品概要** 位置づけ、価値提案、6製品のマトリクス 03

02 **システムアーキテクチャ** チャネル層、ワークスペース、データ層、AI 層 04

03 **統合データモデル** 一度入力すれば、全工程で参照 06

第2部 · 製品別の詳細

04 **Onsites Chat** 全チャネルのサービス受信トレイ 07

05 **Onsites Mail** メール、販売書類、メール自動化 08

06 **Onsites CRM** 顧客カルテ、パイプライン、業務書類 09

07 **Onsites Docs** ファイルライブラリ、オンライン編集、共有制御 10

08 **Copilot と AI 能力層** 起草、検索、ツール呼び出し、課金 11

09 **Onsites Desk エージェント** 計画、実行、承認、記録 12

第3部 · 導入と調達

10 **代表的な業務シーン** 貿易、越境EC、製造業のサポートデスク 13

11 **デプロイ形態** クラウド、専用クラウド、セルフホスト 14

12 **セキュリティとコンプライアンス** 暗号化、アクセス制御、監査、データ境界 15

13 **プランと価格** 3段階のプラン、追加購入、コスト構造 16

14 **稼働開始ロードマップ** 30 / 60 / 90 日とデータ移行 17

15 **よくある質問** 選定、課金、移行に関する10の回答 18

付録

A **用語集** 用語を統一し、社内の認識を揃える 19

B **チャネル一覧、版履歴、サポート** 連携対応表と改訂履歴 20

本書の用途

製品選定、社内レビュー、調達の稟議に使用します。製品構成、アーキテクチャ、機能範囲、デプロイ方式、セキュリティ制御、価格体系を扱います。

対象読者

事業責任者、カスタマーサポート・営業のマネージャー、IT とセキュリティの担当者、ベンダー評価を担う技術意思決定者。

価格の基準

本書の価格はすべて米ドル（USD）建て、年払いベースです。最終的な見積条件は契約書と注文書によります。価格改定は公式サイトと本書で同時に更新します。

版とフィードバック

第2.0版、2026年11月発行。誤りのご指摘やご提案は support@onsitesai.com までお送りください。

01

OVERVIEW

ひとつのワークスペース、6つの製品、重複入力ゼロ

Onsites AI は、カスタマーサポート、営業、書類、ドキュメントを同じシステムに載せています。Chat、Mail、CRM、Docs が同じ顧客レコードを共有し、Copilot が起草と検索を、Desk がタスクの実行を担います。チームは4〜5のツール間で情報を移す必要がなく、引き継ぎでも文脈が失われません。

1.1 製品の位置づけ

多くのチームでは顧客情報が分断されています。会話はサポートツール、メールは受信トレイ、見積書は表計算、契約書は誰かの PC の中。Onsites AI の結論は単純です。これらはもともと同じ業務ラインの異なる段階であり、同じデータを共有すべきだということです。したがって6つの製品は、それぞれが独立したモジュールではなく、ひとつのデータベース上に載る6つのビューと操作体系です。

利用者にとっては3つの意味があります。顧客情報の入力は一度だけで、以降の各工程はそれを参照します。顧客がどのチャネルから来ても、担当者は完全な履歴を見られます。書類は会話から生まれ、番号・金額・税率を行項目ごとに引き継ぎます。

6 製品	10 チャネル	1 レコード	15 秒
6つの製品が同じデータモデルと権限を共有	顧客チャネルがひとつのキューに集約	顧客レコードが会話から入金まで貫通	クラウドワークスペースの開設にかかる時間

1.2 6製品マトリクス

01 · サービス
Onsites Chat
全チャネルをひとつの受信トレイに。AI の一次対応と多言語リアルタイム翻訳。

02 · 顧客
Onsites CRM
顧客カルテが自動で形成。パイプライン、商談、フォローが一目で分かります。

03 · 書類
Onsites Mail
メールと見積書・注文書・契約書・請求書が同じエディタに。

04 · ドキュメント
Onsites Docs
100+ 形式のオンラインプレビューと共同編集。外部リンクも制御できます。

05 · AI 機能
Onsites Copilot
4製品を横断。起草、リライト、翻訳、検索、出典表示。

06 · AI 実行
Onsites Desk
汎用エージェント。手順を計画し、ツールを呼び出し、製品をまたいで実行します。

図 1-1　6つの製品の関係。前の4つが「業務を行う場」、後の2つが「業務を速くする AI レイヤー」です。いずれも同じデータを読み書きします。

1.3 向いているチーム、向かないチーム

向いているチーム

顧客が複数チャネルから訪れ、1件の注文が見積書と契約書を経るチーム：貿易・越境EC事業者、独立系サイトやECのカスタマーサポート、製造業・設備サービス、B2B サービス・代理店。共通点は**会話と書類が強く結びついている**こと、そしてツール間の情報移動で失うコストが大きいことです。

向かないケース

Web サイトのチャット窓口だけを求め、顧客情報を蓄積しないチーム。深くカスタマイズされ移行が難しい基幹 ERP をすでに運用している場合。業界固有の認証（特定業界向けの専用コンプライアンス製品など）が必須のケース。こうしたご要望は、まず当社にご相談のうえ評価することをお勧めします。

1.4 本書の読み方

第2部では4つのワークスペースと2層の AI を章ごとに説明し、第3部では導入・調達・注意点を扱います。時間が限られている場合は **第3章 → 第4章 → 第13章** の順にお読みください。

02

ARCHITECTURE

4つのワークスペース、1層のデータ、2層の AI

システム全体は一本の線で説明できます。チャネルが顧客を迎え、ワークスペースが人を受け止め、データ層がすべてを記録として蓄積し、AI 層がその記録を読み書きします。この線を押さえれば、ある機能がなぜその製品に存在するのかが分かります。

2.1 レイヤー構成



図 2-1　システムのレイヤー。矢印は依存方向を示し、下位が上位に依存することはありません。4つのワークスペースはそれぞれ独立したデータベースを持たず、AI 層も独自のコピーを保持しません。

2.2 3本の主線

主線 1

チャネル → 会話 → 顧客

10のチャネルをすべて会話に変換し、メールアドレス・電話番号・チャネル ID で担当者に名寄せします。初回接触でカルテが作られ、流入元と訪問ジャーニーも記録されます。

主線 2

会話 → 商談 → 書類

商談は会話から生まれ、見積書・注文書・契約書・請求書が前段のデータを順に参照します。番号、金額、条件はコピー&ペーストではなく継承です。

主線 3

記録 → AI → アクション

AI は同じ記録を読みます。Copilot は入力欄の横で起草し、Desk はタスクを受けて製品をまたいで実行します。各手順はログに残り、確認も監査もできます。

2.3 各レイヤーの役割

レイヤー	役割	ポイント
顧客チャネル	外部メッセージを統一形式の会話に変換	ネイティブ接続。第三者製ミドルウェアは不要です。
ワークスペース	人と AI の協働を支える画面とフロー	4製品はそれぞれ単独で使え、組み合わせると顧客レコードと権限を共有します。
データモデル	エンティティ、関係、状態遷移を定義	状態変更は履歴に残り、標準形式で出力できるためいつでも移行できます。
AI 能力層	起草、検索、翻訳、ツール呼び出し	当該ワークスペースのデータのみ参照。回答には出典を表示し、学習には使いません。
実行基盤	デプロイ形態、ストレージ、クォータ	同一のイメージがクラウド、専用クラウド、顧客のデータセンターで稼働します。

2.4 4つの設計原則

- **単一のデータソース。**顧客・商談・書類はそれぞれ1件しか存在しません。変更は1か所で起き、ほかの場所でも同じ結果が見えます。「同期する」という手順は存在しません。
- **段階的な導入。**まず Chat でサポートを始め、Mail、CRM、Docs を順に有効化できます。AI は全体を止めることも、一部のメンバーだけに開放することもできます。
- **AI は差し替え可能。**Copilot と Desk は自社モデルのエンドポイントを指定できます。セルフホスト環境では、モデル・鍵・ストレージをすべてお客様側で用意します。
- **データは持ち出せる。**会話、担当者、ドキュメントは標準形式でエクスポートできます。無償版はサーバー側バックアップを保持しないため、定期的なエクスポートが手元の副本になります。

2.5 拡張と連携の接点

本システムは外部システムと強く結合しない設計ですが、連携が必要な組織向けに4つの明確な接点を用意しています。いずれも「任意」であり、連携しなくても製品単体で完結します。

接点	用途	説明
メールプロトコル	IMAP / SMTP で送受信	独自ドメインのメールを接続し、過去のメールを取り込めます。アカウント数は無制限（Business 版）。
API とデータ取り込み	顧客・商談・書類の読み書き	ERP、会計、自社システムとの連携用。データは一括で取り込み・出力できます。
OpenAI 互換 API	Copilot の機能を外部システムに開放	ツールとデータを互換 API 経由で公開。外部システムから呼び出せるほか、4製品での操作を代行させることもできます。
MCP ツール	Desk に実行可能なアクションを追加	社内システムや自社モデルを接続。接点の追加に応じて実行範囲が広がります。

導入のヒント　まずサイトチャットをつなぐだけなら、初日に CRM や書類に触れる必要はありません。Chat を稼働させ、「1つのキューで全チャネルを処理する」ことにチームが慣れてから CRM と Mail を有効化すると、移行の抵抗ははるかに小さくなります。

2.6 1通のメッセージがたどる道

上記5層をひとつながりにして、WhatsApp のメッセージが届いてから何が起きるかを見てみます。

STEP 01
取り込み
チャネルのメッセージを統一形式の会話に変換。流入元、UTM、訪問ジャーニーを付与し、営業時間外もそのまま記録します。

STEP 02
名寄せ
電話番号、メールアドレス、チャネル ID で担当者を照合。見つからなければ新規作成し、重複した場合は確認待ちキューへ送ります。

STEP 03
一次対応
AI スタッフがチャネルとシフトに応じて対応し、リアルタイム翻訳と返信ドラフトを提示。担当者はいつでも引き継げます。

STEP 04
成約
商談が会話から生成され、見積書・契約書・請求書が同じ記録を参照。状態の変更は自動で書き戻されます。

STEP 05
記録
各手順はアクティビティと監査ログに残ります。Desk の実行も操作者、日時、内容とともに記録されます。

図 2-2　チャネルメッセージの5段階。前半2段はシステムが自動で行い、後半3段は人と AI の協働で進みます。

03

DATA MODEL

一度入力すれば、全工程で参照

「ひとつのデータベース」は標語ではなく、10のエンティティ間に固定された参照関係です。関係が固定されていれば、業務はその関係に沿って前に進みます。会話は担当者に、商談は担当者に、書類は商談に紐づき、途中で人手による移送は不要です。

3.1 10のコアエンティティ

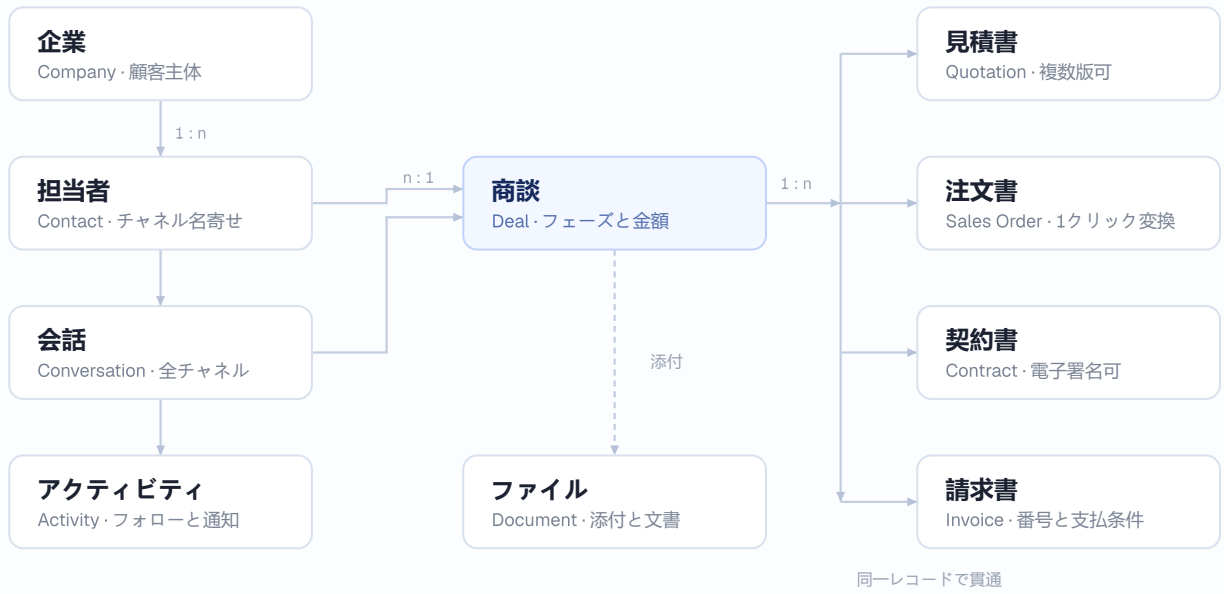

図 3-1　10のコアエンティティ。実線は強い参照（削除が制約される）、破線は弱い参照（ファイルは独立して存在可能）です。書類間でデータを複製せず、同じ商談を参照します。

3.2 参照関係がもたらす4つの結果

- **顧客を二重に作らない。**同じ人がサイトチャットのあとメールを送っても、メールアドレス・電話番号・チャネル ID で同一の担当者に名寄せされます。企業はドメインと名称で照合し、重複した場合は確認待ちとなり、無言で統合されることはありません。
- **書類の食い違いが起きない。**見積書を注文書に変換する際に明細と価格を継承し、契約書と請求書は注文書の番号と支払条件を継承します。どの段階の変更も新しい版を生み、旧版は参照用に残ります。
- **引き継ぎで文脈が失われない。**担当交代やタイムゾーンをまたぐリレーでも、新しい担当者には会話、過去の書類、アフターサービス記録が表示され、AI も同じ内容を読みます。顧客にもう一度聞き直す必要はありません。
- **集計の基準がひとつ。**パイプライン金額、成約までの日数、入金状況はすべて同じ記録から集計されるため、レポート間で数字が食い違うことはありません。

よくある組み合わせとの違い

「サポートツール + 表計算 + メール」

3つのシステムがそれぞれ顧客リストを持ち、人がコピー&ペーストで突き合わせます。注文の価格が変わっても、表計算とメールの見積書は追随しません。引き継ぎで最もよく聞く言葉は「最新版を別途お送りします」です。

Onsites AI

1つの記録、複数のビュー

同じ商談が、Chat では会話の横の顧客パネル、CRM ではカンバンのカード、Mail ではその見積書として現れます。1か所直せばすべてが一致し、権限が誰にどの面を見せるかを決めます。

04

PRODUCT 01 · サービス

Onsites Chat：全チャネルをひとつの受信トレイへ

顧客はひとつの場所からだけ来るわけではありません。サイトのウィジェット、メール、WhatsApp、Messenger、Telegram、Teams、LINE、WeChat、Feishu、Discord がすべて同じキューに集まります。誰が待っているか、どれだけ待ったか、過去に何を買ったかが、担当者に一目で分かります。



図 4-1　サービス受信トレイの画面例。左側では10のチャネルが同じキューに並び、右側では会話の横に顧客カルテと AI ドラフトが常時表示され、ドラフトは過去の注文を引用します。

4.1 受信トレイとコラボレーション

- **1つのキュー、10の入口。**各チャネルのメッセージを同じキューに並べ、チャネル・ラベル・担当者・優先度でグループ化できます。チャネルを切り替えても、顧客を探す場所は変わりません。
- **顧客パネルを常時表示。**会話の横に過去の会話、紐づく CRM カルテ、往来書類、アフターサービス記録が固定表示され、別ウィンドウを開く必要はありません。
- **チームでの協働。**割り当て、ラベル、社内メモ、SLA トラッキング、キーボードショートカット。社内メモは顧客には見えず、チーム側にのみ残ります。
- **訪問ジャーニー。**流入チャネル、UTM パラメータ、サイト内の閲覧経路が会話とともに表示され、最初の発言の前に何があったかも分かります。

4.2 AI の一次対応とリアルタイム翻訳

AI スタッフはチャネルとシフトに応じて会話を引き受けます。顧客が母語で質問すると、AI がリアルタイムに翻訳し、語調に合った返信を提示します。人が判断すべき案件は、文脈を保ったまま引き継ぐため、顧客に同じ説明を求めずに済みます。翻訳と起草は AI クレジットで課金され、シート単位の追加料金はありません。有人対応に切り替えても、担当者が見るのは同じ会話です。

4.3 チャネルとプラン

サイトチャット	メール	WhatsApp	Messenger	Telegram
Microsoft Teams	LINE	WeChat	Feishu	Discord

図 4-2　濃色の2つは無償版でも利用可能（サイトチャット、独自ドメインメール最大3件）。残り8つは Business 版から利用でき、個別課金はありません。接続の要点は付録 B を参照してください。

検索　会話、顧客、ファイルを横断する全文検索。キーワードでも自然言語でも検索できます。たとえば「支払条件について聞いてきたのは誰か」と尋ねると、該当する会話とともに一覧で表示されます。

05

PRODUCT 02 · 書類

Onsites Mail：メールと書類を同じエディタで

見積書、注文書、契約書、請求書は4つのツールにある4つのファイルではなく、同じエディタ・同じレコード上の4つの状態です。メールがやり取りを担い、書類が成約を担い、その間にコピー&ペーストはありません。

5.1 書類の4つの状態

状態 01

見積書

会話の横からレターヘッド、テンプレート、共有カタログを呼び出し、数ステップで発行。複数版を作成でき、旧版は保持されます。

状態 02

注文書

顧客の承認後、ワンクリックで変換。番号、金額、割引、条件を項目ごとに継承し、再入力は不要です。

状態 03

契約書

注文書から契約文を生成し、オンライン署名に対応。署名状況とファイルは自動で顧客カルテに書き戻されます。

状態 04

請求書

番号と税率を引き継ぎ、支払条件は注文書に従います。状態の変更はすべて履歴に残り、監査の根拠になります。

図 5-1　書類の4つの状態。各段階は前段を参照するだけでデータを複製しません。変更のたびに新しい版が生成され、旧版も参照できます。

5.2 メール機能も単体で完結

- **接続方法は自由。**IMAP / SMTP で独自ドメインのメールを接続し、過去のメールを取り込めます。アカウント数は無制限で、Business 版では Gmail などの個人アカウントにも対応します。
- **共有受信トレイ。**チームで1つの受信トレイを共有し、割り当て、共同対応、社内メモが可能です。無償版では最大3アカウントまで共有できます。
- **署名とテンプレート。**署名と返信テンプレートを統一し、メンバー間の書式のばらつきを減らします。
- **迷惑メール・フィッシング対策。**AI フィルタを内蔵し、該当したメールは隔離領域へ送られ、メインのキューには入りません。
- **ステータスと監査。**書類の状態遷移とメールの操作は、実行者、日時、内容とともに記録されます。

5.3 自動化と一括配信（Business 版）

機能	説明
メールルール	差出人、件名、ラベルなどの条件で自動振り分け・タグ付け・アーカイブ。受信トレイを一括で整理できます。
多段フォローシーケンス	フェーズと時間に応じて次のフォローを自動実行。返信があれば自動停止し、取りこぼしも過剰な接触も防ぎます。
メルマガ配信	購読リストと販促メールを一元的に企画・一括配信。配信停止の設定はシステムが管理します。
AI メール自動化	トリガー、遅延、分岐でワークフローを構成。AI の起草後に自動送信でき、利用量はプリペイドのクレジットで課金されます。

コストの目安　AI が会話から見積書を1通起草するのに約3クレジット（約 $0.03）。ツールを使った多段処理1回で約24クレジット（約 $0.24）。クレジット単価は3つの版で共通で、プランによって変わりません。

06

PRODUCT 03 · 顧客

Onsites CRM：会話から生まれる顧客カルテ

CRM のために CRM を入力したい人はいません。だからこの製品では顧客カルテが自然に形になります。会話やメールに現れる会社名、担当者、連絡先を継続的に抽出して補完し、パイプラインと見込み金額もそれに合わせて更新されます。初期設定なしですぐに使えます。

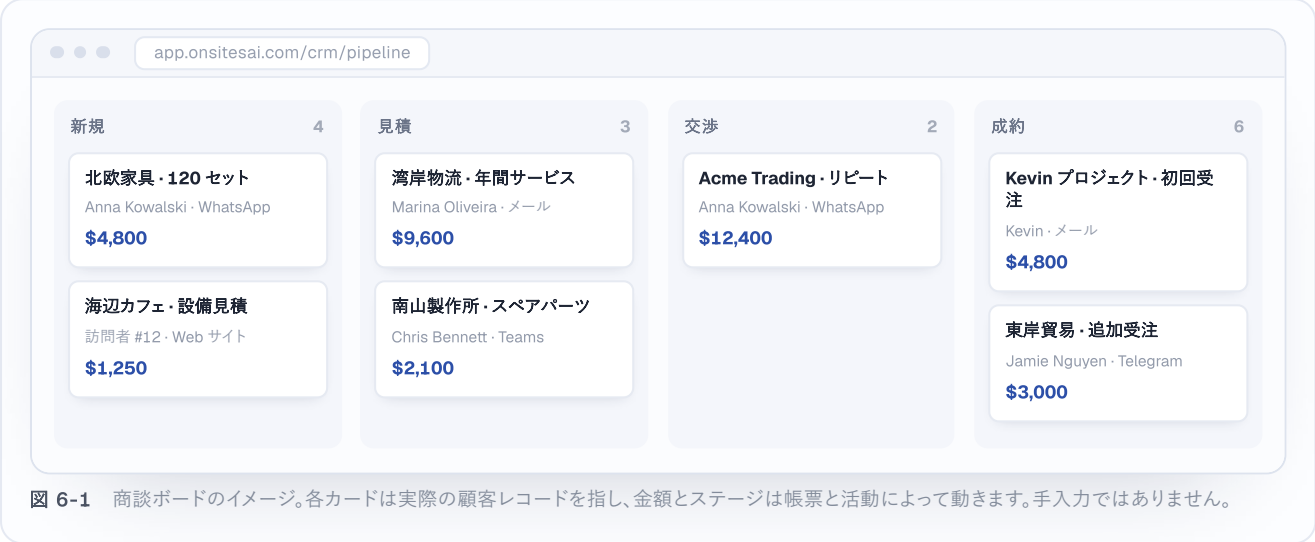

図 6-1　商談ボードのイメージ。各カードは実際の顧客レコードを指し、金額とステージは帳票と活動によって動きます。手入力ではありません。

6.1 自動でのカルテ作成と継続的な補完

顧客が最初に発言した時点で、システムはメッセージから会社名、担当者、メールアドレス、電話番号、所在国を抽出し、ドメインと名称で既存の顧客と照合します。一致しなければ新規に作成し、競合した場合は確認待ちにして、無言で統合することはありません。以降のやり取りのたびに項目が補完され、チームが手で修正するのは必要な場面だけです。

6.2 パイプラインとビュー

- **リストとボードの 2 つのビュー。**ボードはステージごとにドラッグ、リストは列で並べ替えと絞り込み。同じデータを 2 つの見方で扱えます。
- **カスタム項目とワークベンチ。**業種に合わせて項目（仕様、筐体タイプ、納期など）を追加し、その項目を見積書と注文書のテンプレートにも引き継げます。
- **会話の自動紐付け。**どのチャネルから入った会話も該当する商談に紐付き、履歴を見るときにツール間を行き来する必要はありません。
- **AI による検索と要約。**顧客単位ですべてのやり取りを検索し、会話の要約とプロジェクトの進捗をワンクリックで生成。回答には参照元のレコードが示されます。

6.3 見積書・契約書・入金が同じページに

対象	紐付く先	説明
見積書	商談	複数バージョンと承認に対応。送付後のステータスは書き戻され、顧客の確認と同時に注文書へ移行します。
注文書	商談	見積書の明細と価格を引き継ぎ、実行可能な注文書を作成します。
契約書	商談	オンラインで署名でき、署名状況とファイルは顧客カルテに自動で保管されます。
請求書	商談	番号、金額、税率、支払条件もそのまま引き継がれ、入金の節目まで確認できます。

Chat との関係　Chat で顧客パネルを開くと、ここで作られたレコードがそのまま表示されます。CRM で項目を 1 つ変えれば、Chat 側にも即座に反映されます。双方が別々のコピーを持つことも、「同期中」という状態もありません。

07

PRODUCT 04 · ドキュメント

Onsites Docs：ファイルライブラリと統制できる共有

見積書の添付、契約書のスキャン、顧客の図面、製品の写真は、最終的にどこかに集まります。Onsites Docs はその「どこか」です。ワークスペースごとに 1 つのファイルライブラリ、100 種類以上の形式をそのまま表示し、編集できるものはその場で編集できます。共有リンクは期限と回数で制限でき、いつでも無効化できます。



図 7-1　ファイルライブラリと共有パネルのイメージ。プレビューは Office、PDF、画像、動画、音声、CAD、圧縮ファイルに対応し、共有リンクは対象・有効期限・回数で制御できます。

7.1 日常的な 4 つの使い方

- **100 種類以上の形式をそのまま表示。**動画、音声、画像、CAD 図面、圧縮ファイルもダウンロードや追加ソフトなしで表示できます。同僚から届いた未知の形式も、まず目で確認できます。
- **オンライン編集。**Word、Excel、PowerPoint、テキストファイルを直接編集でき、複数人が同じ 1 つのファイルを同時に変更しても、変更はリアルタイムに反映されます。
- **どの形式でも保管可能。**そのまま開けないファイルも保存・共有でき、形式が非対応という理由で業務が止まることはありません。
- **非公開のファイルとフォルダ。**顧客、パートナー、チームなど対象を絞って共有できます。共有リンクは有効期限と開封回数の上限を設定でき、いつでも無効化できます。

7.2 Chat・Mail との連携

ドキュメントは会話やメールからそのまま顧客に渡せます。Chat の返信欄でファイルを選ぶか、Mail の帳票エディタで添付すれば、顧客が受け取るのは権限付きのリンクであり、転送されうる裸のファイルではありません。ファイルライブラリはファイル数で課金されず、シートも消費しません。ストレージはワークスペース単位で計算し、超過分は $1/GB/月 で追加購入できます。

含まれる

1 ワークスペースに 1 ファイルライブラリ

ファイルライブラリ、共同編集、100 形式以上のプレビュー、共有リンクの制御はすべてのプランに含まれ、機能による線引きはありません。

ストレージの考え方

シート単位で計算、ファイル数ではない

無償版 100 MB、ビジネス版は 1 シート 5 GB、専用クラウドは 1 シート 10 GB。テキストメッセージの消費はわずかで、主に添付ファイルが容量を使います。

08

PRODUCT 05 · AI 機能

Copilot と AI レイヤー：起草・検索・実行

ここでの AI は追加機能ではなく、粒度の異なる 3 つの能力です。入力欄の横で一文を起草する、独立したパネルでツールを携えて調べる、ワークスペースに長く働くアシスタントを配置する。3 つは共通のプリペイド式 AI クレジットを使います。

8.1 4 つのレイヤー、4 つの利用シーン

L1	**Copilot · 返信欄のすぐそばで** 下書きの生成、表現の推敲、トーンの調整、顧客の言語への翻訳、長い会話の要約。テキストを選択するだけで書き換えられ、作業を中断しません。	**3〜6 クレジット / 回** ≈ $0.03–0.06
L2	**Harness · ツールを備えた独立アシスタント** このワークスペースの CRM、マニュアル、進行中の会話を把握し、ツールを呼び出してデータを検索できます。実行過程は段階ごとに表示され、回答には参照元のレコードが示されます。	**15 クレジット / 回** ツール利用時 24 クレジット
L3	**Agent Studio · 専用 AI ワークスペース** モデルとツールを選べ、権限範囲はこのワークスペース内に限定されます。チームはそのまま業務に使えるアシスタントを組み立て、自社のモデルエンドポイントに接続できます。	**含まれる** 追加課金なし
L4	**Desk · 能力を実行に変えるオーケストレーション層** 自然言語で指示されたタスクを受け取り、手順を計画して Chat / Mail / CRM / Docs をまたいで実行します。課金はクレジット単位で、実行前には人の承認が必要です。	**従量クレジット** 第 9 章を参照

図 8-1　AI の能力は上から 4 つの層に分かれます。具体的な動作に近づくほど、権限は狭く、承認は厳しくなります。上の 2 層は「提案」、下の 2 層が「実行」です。

8.2 クレジットの計算方法

操作	クレジット	米ドル換算	主な用途
起草 / 翻訳	3	≈ $0.03	返信の下書き、メールの書き換え、言語間の相互翻訳
返信候補	6	≈ $0.06	文脈と履歴をもとに、そのまま送れる返信を提示
Harness への質問	15	≈ $0.14	顧客の照会、マニュアル検索、会話の要約
Harness（ツール利用）	24	≈ $0.24	レコードをまたぐ照会や多段階の検索が必要な質問
Agent Studio	含まれる	—	自社で組んだアシスタント。消費するのは呼び出したモデルの利用分のみ

クレジット単価は 3 つのプランで共通で、1 クレジットあたり $0.0091〜$0.0077 に相当します。クレジットに有効期限はありません。

8.3 データの境界と出典

- **読み取りは本ワークスペースのみ。**Copilot、Harness、Agent Studio、Desk はいずれのプランでも現在のワークスペースのデータだけを読み取り、ワークスペースをまたいだ検索は行いません。
- **回答には出典を表示。**どの会話、どの顧客項目、どのファイルを参照したかを回答ごとに示すため、検証できます。参照できないものは回答に含めません。
- **学習に使わず、まとめて停止可能。**顧客データを共有モデルや公開モデルの学習に使うことはありません。セルフホストではモデルとキーを顧客が用意し、既定では社内ネットワークの外に出ません。AI 機能はワークスペース単位またはメンバー単位で停止でき、その他の機能は通常どおり動作します。

消費上限　既定はソフトリミットで、上限に近づくと通知し、処理は中断しません。ハードリミットに変更すれば、到達時点で呼び出しを停止します。クレジットを使い切ると課金は止まりますが、受信トレイは通常どおり使えます。

09

PRODUCT 06 · AI 実行

Onsites Desk：タスクを任せ、完了まで見届ける

Copilot が答えるのは「このメッセージにどう返すか」、Desk が答えるのは「この件をやり切るには」です。Cursor や OpenCode と同じ系統のツールで、手順を自ら計画し、ツールを呼び出し、連続して実行します。違うのは、操作対象がコードリポジトリではなく、顧客、帳票、ドキュメントである点です。

9.1 1 つのタスクの 5 段階

01 受付

自然言語で指示

「期限を過ぎた請求書をすべて督促して」「Anna への返信を起草して」「請求書 #1042 はどこ」と、そのまま話せば済みます。

02 計画

実行できる手順に分解

どのレコードを先に調べ、どのツールを呼び、どの項目に書き戻すか。手順は画面上で順に展開されます。

03 承認

書き込みの前に人へ確認

読み取りは自律的に行えます。メール送信や帳票の変更など書き込みを伴う操作は、実行前に確認を求めます。

04 実行

製品をまたいで実行

Chat でメッセージを送り、Mail で帳票を発行し、CRM の項目を書き換え、Docs に保管します。1 つのタスクが複数の製品にまたがります。

05 記録

すべてをログに記録

何を読み、何を書き、クレジットをいくつ使ったかを 1 件ずつ記録します。いつでも見返し、書き出せます。

図 9-1　Desk の実行チェーン。承認は必須で、確認がなければ書き込みは行われません。

9.2 任せやすい 3 つの種類

種別	例
一括検索と整理	「今月、見積書を出したが未成約の顧客を一覧にして」「先週、納期に触れた会話はどれか」
レコードをまたぐ操作	「滞納日数の順に並べ、各社に督促メールの下書きを送って」「この契約書の署名状況を商談に反映して」
定型の手順がある業務	「新しいリードが入ったら過去の注文を確認し、あればリピートとして原担当に割り当てて」

9.3 やらないこと

境界 その 1

承認を飛び越えない

外部への送信、削除、ステータス変更はすべて人の確認を要します。承認記録は実行ログとともに残り、後から誰が確認したかを追えます。

境界 その 2

ワークスペースの外に出ない

アクセスできる範囲は、ワークスペースの権限と接続したツールで決まります。接続していないシステムは、見ることも変更することもできません。

9.4 デスクトップクライアントとクラウド

Desk はブラウザでも使え、Windows デスクトップクライアントもあります。長時間タスクを走らせたい場合や、社内ネットワークのシステムに接続したい場合に向いています。クライアントはローカルの実行入口にすぎず、データは導入形態に応じた場所に置かれます。SaaS のワークスペースと社内ネットワークのインスタンスは同じ API で連携し、機密データを社外に出さずに運用できます。

項目	説明	備考
デスクトップクライアント	Windows 10 / 11	バージョン 0.1.14、インストーラ 276 MB。SHA-256 の検証値を公開し、アップグレードはその場で完了します。
クラウドでの利用	ブラウザから直接利用	インストール不要で、Chat / Mail 中心の日常業務に向いています。
ツール拡張	MCP ツールと企業の自社システム	実行範囲は接続に応じて広がります。接続前でも既存機能に影響はありません。

クレジット消費　Desk は実際の呼び出しに応じてクレジットを消費します。簡単な照会なら通常は数十クレジット以内です。まずはソフトリミットを設定し、2 週間ほど様子を見ることをおすすめします。

10

SCENARIOS

3 つのチーム、3 つの断絶点

製品の価値は機能一覧ではなく、どこか具体的な工程が途切れたときに現れます。以下の 3 つのシーンはいずれも「情報がツール間を運ばれるうちに失われる」典型です。あなたのチームにも同じような一区間があるなら、そこが最初に埋めるべき場所です。

10.1 輸出商社：見積書と契約書が個人の手元に散在

断絶点。顧客は WhatsApp で価格を尋ね、担当者は Excel で計算し、見積書は古いテンプレート、契約書は別の同僚が前の案件を元に書き換える。どれが最終版なのかは、グループチャットの履歴をたどるしかありません。顧客に「前回の価格はまだ有効か」と聞かれても、3 か所を探し回る必要があります。

Onsites 導入後。WhatsApp のメッセージも同じキューに入り、担当者は自動でカルテになります。見積書は会話から生成され、共有の製品カタログの価格を参照します。顧客の確認後はワンクリックで注文書に移行し、契約書と請求書も同じデータを参照し続けます。過去のバージョンは自動で残るため、再度の価格照会も顧客レコードを開けば答えられます。

10.2 越境 EC：プラットフォームごとに分断されるメッセージとアフター記録

断絶点。自社サイト、メール、複数の SNS チャネルがそれぞれ別の受信トレイを持ち、カスタマーサポートは毎日ウィンドウを切り替えます。アフター記録はチャット履歴に埋もれ、次の担当者は読み直しから始まります。同じ買い手が別のチャネルで戻ってきても、判別できません。

Onsites 導入後。10 のチャネルが 1 つのキューに集まり、チャネル別のタグは付くものの顧客カルテは共通です。AI が一次対応でよくある質問に答え、リアルタイムに相互翻訳します。人に引き継ぐときは文脈もそのまま残ります。申し送りは会話内の内部メモと要約で足り、口頭での伝達は不要です。買い手がチャネルを変えて来ても、メールアドレスと電話番号から同一人物だと判別します。

10.3 製造業のサポート窓口：見積は技術、回答は生産計画待ち

断絶点。顧客が設備の改造を相談し、営業は仕様を技術に確認し、技術は別システムで図面を探す。何度かメールを往復してようやく見積を出し、その後に顧客は契約書を待ち、契約書は法務で止まる。この連鎖で最も遅いのは作業ではなく、返事待ちです。

Onsites 導入後。会話からその顧客の過去注文と図面を直接呼び出せ（Docs は CAD のオンラインプレビューに対応）、見積書はカタログ価格を参照し、前提となる仕様を明記します。契約書は注文書から生成され、署名状況は商談に書き戻されます。Desk は「3 日以上フォローしていない見積はどれか」を一覧にまとめ、営業が 1 件ずつ処理できます。

10.4 共通するパターン

よくある断絶点	よくある対処	Onsites AI でのつなぎ方
チャネルが個別最適	複数ウィンドウを巡回	10 チャネルを 1 つのキューに、チャネル別タグ付き
顧客カルテの二重作成	人の記憶とメモ頼み	メール / 電話 / チャネル ID で名寄せし、競合は確認待ち
帳票のバージョン混在	ファイル名に v2 / final を追加	バージョンは自動生成、旧版は残して参照可能
口頭での申し送り	グループで「この案件どうなった」と聞く	会話 + 帳票 + 活動が 1 つのレコードに

補足　以上は典型的な使い方の説明であり、効果を保証するものではありません。実際の効果はチーム規模、チャネル構成、既存の業務フローによって変わります。まずは無償版または 60 日間のトライアルで、1〜2 の工程を検証することをおすすめします。

11

DEPLOYMENT

クラウド・専用クラウド・セルフホスト：同一イメージ

3 つの導入形態は同じソフトウェアを動かしており、機能はまったく同じです。違いは 3 点だけ、データの置き場所と運用者、そして課金方法です。そのため「セルフホスト版は機能が少ないのでは」と心配する必要はありません。

11.1 3 つの形態

クラウド SaaS

共有インフラをワークスペース単位で分離。15 秒で利用開始、インストール不要。データは Onsites のクラウドに保管されます。

ビジネス版・専用クラウド

お客様のクラウド上に専有インスタンスを 1 台。データベースとランタイムは専用で、運用は当社が行います。インスタンスとバックアップのリージョンも指定できます。

セルフホスト

お客様のデータセンターまたはプライベートクラウドで稼働し、完全オフラインも可能。AI モデルとストレージはお客様が用意し、いずれも当社は課金しません。

同一イメージ · 同一機能 · 同一 API ｜ アップグレード、バックアップ、障害対応の手順も共通

図 11-1　3 つの形態は同じイメージを共有します。クラウドのホストも社内サーバーも同じインストーラを使うため、移行や併用でアーキテクチャを作り直す必要はありません。

11.2 比較

比較項目	クラウド（SaaS）	セルフホスト
利用開始まで	15 秒、インストール不要	約 24 時間、当社が設置と調整を実施
データの所在	Onsites のクラウド。専用クラウドはリージョン選択可	お客様のデータセンターまたはプライベートクラウド
オフライン稼働	—	✓ 完全オフライン、オフラインパッケージで更新
料金	$15 / シート / 月（年払い $180）	$20 / シート / 月（年払い $240）、10 シートから。別途、初期費用 $299
AI とストレージ	クレジットは都度購入、ストレージは $1/GB/月	お客様が用意、当社は課金なし
保守とアップグレード	当社が運用を代行	設置、更新、技術サポートは当社が提供

11.3 セルフホストの 4 ステップ

STEP 01

環境評価

構成、データレジデンシー、分離要件を確認し、そのまま調達できるリソース一覧を提示します。

STEP 02

インストールとデプロイ

初期費用 $299 で、インストール、設定、データ移行の調整まで当社が行います。所要は約 24 時間です。

STEP 03

AI とストレージの接続

自社モデルのキーまたは社内エンドポイントを入力し、ディスクの場所を指定します。この 2 項目に当社は課金しません。

STEP 04

トライアルと購入

製品版を 60 日間稼働させ、その後にシート単位でライセンスを購入します。

必要リソース　Linux · Windows · macOS に対応。最低構成は仮想マシン 1 台 · 4 コア · メモリ 8 GB · 帯域 3 Mbps。外部ネットワークに接続でき、完全オフラインでも運用可能です。オフライン環境の更新にはオフラインパッケージを使います。

セルフインストールにしない理由　デプロイは当社が行い、セルフインストール用のパッケージは配布しません。一度の設定ミスが本番環境に響くためです。社内ネットワークに「まずネットにつないで認証」という手順は不要です。

12

SECURITY

セキュリティとコンプライアンス：データの所在を明記

顧客データはお客様からお預かりした資産です。クラウドとセルフホストのどちらでも、暗号化、アクセス制御、監査記録を備えています。セルフホストを選べば、すべてのデータをお客様自身のネットワーク内に留められます。以下では制御点を 1 つずつ説明します。「エンタープライズ級のセキュリティ」のような検証できない形容詞は使いません。

12.1 9 つの制御点

制御点	具体的な仕組み
暗号化	すべての通信に TLS 1.3 を使用。当社インフラ上の保存データも同様に暗号化し、鍵とデータは分けて保管します。
アクセス制御	シートに基づく権限で、チーム内の誰が何を見られるかを決めます。ロールは読み取り専用まで狭められ、シートを外せば同時にアクセス権も失われます。
ワークスペース分離	ワークスペース同士は分離され、データが越えて流れることはありません。AI の検索も同様に制限されます。
監査記録	ドキュメントと会話のステータス変更について、操作者、日時、内容を記録します。ログはデータとともに書き出せ、数か月後でも承認の根拠として使えます。
ファイル共有の制御	非公開のファイルとフォルダを対象者を絞って共有。共有リンクは有効期限と開封回数の上限を設定でき、いつでも無効化できます。
AI のデータ境界	本ワークスペースのみ読み取り。回答ごとに参照元を表示。共有モデルや公開モデルの学習には使いません。
データレジデンシー	クラウドのデータは Onsites のインフラに保管。専用クラウドはインスタンスとバックアップのリージョンを指定でき、リージョンは開通時に固定されます。
バックアップとエクスポート	有償のクラウドワークスペースは自動バックアップ。無償版はサーバー側の複製を保持しないため、お客様自身で書き出す必要があります。会話、連絡先、ドキュメントはいずれも標準形式で書き出せ、書き出し費用はかかりません。
ダウングレードと開示	ダウングレードで既存データが削除されることはなく、ストレージパックを停止してもデータは保持されます。セキュリティ報告は support@onsitesai.com まで。1 営業日以内に確認の返信をします。

12.2 データの境界

境界の内側
ワークスペースのデータ
会話、顧客、帳票、ファイル。本ワークスペースのメンバーだけが権限に応じて閲覧できます。

検索時
権限による絞り込み
実行した人のシート権限に合わせて読み取り範囲を絞ります。アクセス権のないレコードはコンテキストに入りません。

推論時
モデルの呼び出し
送るのは今回必要な最小限のコンテキストだけ。セルフホストでは社内エンドポイントを指定でき、データはネットワークの外に出ません。

返却後
回答と出典
結果には参照したレコードを表示します。学習データには書き込まず、ワークスペースをまたいで再利用もしません。

図 12-1　1 回の AI 呼び出しにある 4 つの境界点。どれか 1 つでも欠けるなら、データをモデルに送るべきではありません。

12.3 責任分界

項目	クラウド / 専用クラウド（当社の責任）	セルフホスト（お客様の責任、当社が支援）
ホストとネットワーク	インフラ、可用性、パッチ適用	サーバー、ネットワーク、OS
バックアップ	有償ワークスペースは自動バックアップ	ライセンスに付属するスクリプトでお客様が実行
モデルと鍵	プラットフォームが一元管理して呼び出し	お客様がエンドポイントと鍵を用意し、当社は保持しません
アップグレード	当社がローリングで配信	当社がオフラインパッケージと更新支援を提供

無償版について　無償版のワークスペースはサーバー側の複製を保持しないため、定期的なエクスポートが唯一の控えになります。選定段階で最も見落とされやすい点です。開通当日に書き出しの頻度を決めておくことをおすすめします。

13

PRICING

プランと価格：3つの費用、すべて公開

シート、ストレージ、AI クレジットの3つを個別に課金し、いずれも単価を公開しています。3つのプランは同じ製品で、違いはシート数、チャネル、インスタンスを専有するかどうかだけです。「一部の機能は追加料金で解放」という仕組みはありません。

13.1 3つのプラン

項目	無料版	ビジネス版	ビジネス版・専用クラウド
価格	$0（永久）	$15 / シート / 月	$20 / シート / 月
シート	最大3シート	上限なし、1シート目から課金	上限なし、最小10シート
Chat チャネル	Webサイトのチャットのみ	全10チャネル	全10チャネル
メールアカウント	独自ドメイン最大3件	無制限（Gmail 系を含む）	無制限
ストレージ	100 MB	1シートあたり 5 GB	1シートあたり 10 GB、上限 1 TB
メール自動化	—	✓	✓
ウィジェットの透かし	表示	永久に非表示	永久に非表示
AI 機能	✓ クレジットは別購入	✓ クレジットは別購入	✓ クレジットは別購入

年払いの場合：ビジネス版 $180 / シート / 年、専用クラウド $240 / シート / 年。セルフホストは個別見積りで $20 / シート / 月（年払い $240）、10シートから、別途 $299 の初期デプロイ費用。AI モデルとストレージはお客様側で用意いただくため、この2項目は課金しません。

13.2 シートあたり年額の比較

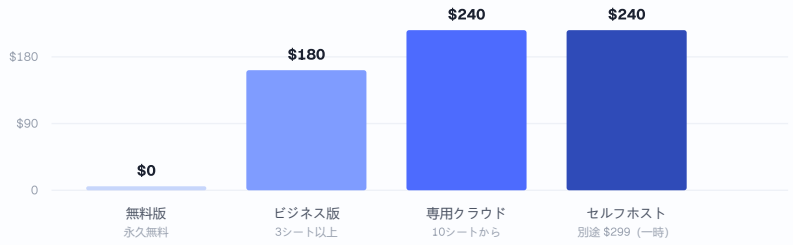

図 13-1　シートあたり年額。セルフホストと専用クラウドはいずれも $240 / シート / 年で、違いはインスタンスの帰属と初期デプロイ費用の有無です。

13.3 追加購入：ストレージと AI クレジット

追加項目	単価	選択できる容量とルール
ストレージ（月単位）	$1 / GB / 月	10 GB・$10/月、50 GB・$50/月、100 GB・$100/月、500 GB・$500/月。いつでも停止でき、保存済みのデータは削除されません。
AI クレジット（買い切り）	$25 から、有効期限なし	スターター $25 / 2,500 クレジット、チーム $50 / 5,000 クレジット、スケール $100 / 10,000 クレジット。無料版のワークスペースでも購入でき、プラン変更は不要です。

13.4 10人チームの初年度

項目	計算	金額
ビジネス版シート	10シート × $180	$1,800 / 年（50 GB ストレージ込み）
$100 クレジットパックを1つ追加	買い切り、10,000 クレジット	**合計 $1,900 / 年**、1シートあたり月約 $15.8

課金ルール　シートは年単位の課金で、途中で追加した分は残り期間を按分して更新日に精算します。クレジットに有効期限はなく、使い切ると課金が止まります。ストレージは月単位で、いつでも停止できます。接続費用も、「営業に聞かないと分からない価格」もありません。

14

ROLLOUT

稼働開始ロードマップ：30 / 60 / 90 日

6つの製品を一度にすべて有効化することが、最短とは限りません。まず1つのチャネルを軌道に乗せ、次に顧客と書類を整え、最後に反復作業を AI に任せる。この順番が安全です。そのまま計画に落とせるスケジュールを示します。

14.1 4つのフェーズ

第1週

1つのチャネルを稼働させる

ワークスペースを開設し、Webサイトチャットと常用メール1〜2件を接続。オフラインの問い合わせフォームと自動返信を設定し、まずメッセージを受け取れる状態にします。

第2〜4週

顧客記録を整備する

既存の顧客と過去メールを取り込み、タグと割り当てルールを統一。Chat の顧客パネルを使い始め、「記録を見てから返信する」習慣をつけます。

2か月目

書類フローをつなぐ

レターヘッド、採番ルール、製品カタログを設定。見積書 → 注文 → 契約書 → 請求書の流れで初回案件を通し、版管理と承認が追跡できることを確認します。

3か月目

AI と自動化

Copilot と AI の常時対応を有効化し、まずは1チャネルだけに適用。クレジット上限で消費を抑え、その後メール自動化と Desk のタスクを段階的に開放します。

図 14-1　4つのフェーズ。最初の2つはリスクがほとんどなく、後の2つで業務プロセスの変更と予算が発生します。

14.2 データ移行チェックリスト

移行元	方法	注意点
過去のメール	IMAP で取得し、共有受信トレイへ取り込み	1アカウントで添付と文字コードを検証してから、一括取り込みします。
顧客と連絡先	表計算で取り込み、または API で登録	メールと電話で重複を排除。空欄は空欄のままにし、プレースホルダーは入れません。
製品と価格	カタログの一括取込	先に通貨と単位を決めます。見積書はカタログ価格を固定します。
ファイルと図面	フォルダ単位で Docs へアップロード	外部リンクの扱いも同時に設計し、過去のファイルが無管理のまま共有され続けるのを防ぎます。
カスタムフィールド	業種に応じて追加	フィールドは書類テンプレートに引き継がれるため、命名前に経理と確認します。

14.3 ロールと権限の推奨

管理者

1〜2名

シート、チャネル接続、レターヘッドと採番ルールを管理。日常の会話には参加しません。

カスタマーサポート / 営業

シート単位

会話と商談を担当。書類の発行は可能ですが、価格体系とテンプレートは変更できません。

閲覧のみ

経理 / 経営層

書類とレポートを閲覧。ロールは閲覧のみに絞り込め、シートを外せば権限も戻ります。

確認できる3つの判断基準　① 同じ顧客の会話と書類が1つのレコードで見える。② 見積書から注文に変わっても、金額と条件を人が照合しなくてよい。③ 引き継ぎのとき、次の担当が「この案件はどこまで進んだか」を聞かなくてよい。3つが満たせてから、シートの拡張を検討します。

15

FAQ

よくある質問：よく聞かれる10の回答

Q1 無料版はトライアルですか。期限が来るとどうなりますか。

トライアルではありません。無料版は永久のプランで、最大3シート、Chat・Mail・CRM・Docs の機能はすべて利用できます。機能制限もクレジットカード登録も不要です。シートを増やす場合や、Webサイトチャット以外のチャネルが必要な場合にのみアップグレードします。

Q2 10のチャネルは個別に費用がかかりますか。

いいえ。ビジネス版は1シートに全チャネルが含まれ、チャネルごとの接続費用も「チャネルパック」もありません。無料版はWebサイトチャットのみで、その他のチャネルはビジネス版から利用できます。

Q3 AI は人数単位の課金ですか。

いいえ。AI はプリペイドのクレジット制で、3つのプランでクレジット単価は同じ、シートとは紐づきません。有効期限はなく、使い切ると課金が自動で止まり、受信トレイはそのまま使えます。AI 全体を無効にすることもできます。

Q4 当社のデータはモデルの学習に使われますか。

いいえ。AI はこのワークスペースのデータのみを読み取り、共有モデルや公開モデルの学習には使用しません。各回答には参照元のレコードが表示されます。セルフホストではモデルと鍵をすべてお客様側で用意します。

Q5 Chat を契約せず CRM だけを購入できますか。

はい。6つの製品はそれぞれ単独で利用でき、段階的に有効化することもできます。共通のデータモデルを共有するため、どれから始めても後から揃えられます。だからこそ「先に1つのチャネルを稼働させ、その後に顧客記録を整える」順番を推奨しています。

Q6 自社のモデルを接続できますか。

はい。Agent Studio は自社モデルのエンドポイント接続に対応しています。セルフホストでは社内ネットワーク上のモデルを指定でき、データは外部に出ません。自社モデルを接続する場合、モデル利用料はいただきません。

Q7 セルフホストには何が必要ですか。導入は誰が行いますか。

最小構成は仮想マシン1台、4コア・メモリ 8 GB、帯域 3 Mbps で、Linux / Windows / macOS に対応します。導入は当社が行い、$299（買い切り）で約24時間。社内ネットワークなら完全オフラインでのインストールとアップデートが可能です。

Q8 試験導入してから購入できますか。

セルフホストでは60日間の試験導入を用意しています。$299 の初期デプロイ費用をお支払いいただくと開始でき、製品と機能はすべて利用可能です。期間終了後にシート単位でライセンスを購入します。クラウドは無料版から始めていつでもアップグレードできます。

Q9 データはどの形式でエクスポートできますか。持ち出せますか。

会話、連絡先、ドキュメントはいずれも標準形式でエクスポートでき、独自形式での囲い込みもエクスポート費用もありません。ただし無料版のワークスペースはサーバー側のバックアップを保持しないため、定期的なエクスポートが唯一の控えになります。

Q10 Desk が顧客に無断でメッセージを送ることはありませんか。

ありません。読み取り系の操作は自律的に実行しますが、メール送信や書類の変更といった書き込みは実行前に人の承認が必要です。何を読み、何を書き、クレジットをいくつ使ったかは、すべて記録が残り確認できます。

A

APPENDIX A

用語集：言葉の定義を揃える

選定会議でありがちな無駄は、同じ言葉が人によって別のものを指すことです。以下の定義は本マニュアル内で統一しており、社内の用語合わせにもそのまま使えます。

用語	定義
ワークスペース	独立したテナント空間。メンバー、データ、権限、チャネル、課金をそれぞれ持ちます。ワークスペース同士は分離されます。
シート	ログインして権限を持つメンバーの枠。課金はシート単位で、権限はシートの付与と取り消しに連動します。
チャネル	顧客のメッセージがシステムに入る入口。Webサイトチャット、メール、WhatsApp、Telegram、WeChat カスタマーサポートなど。
会話	1人の顧客との一定期間のメッセージのまとまり。連絡先に紐づき、商談や書類と関連付けられます。
連絡先 / 会社	顧客の2つの階層。会社が主体で、連絡先はその会社に属する人。同じ連絡先は複数のチャネルから統合できます。
商談	金額とステージを持つ商談案件。見積書、注文書、契約書、請求書はすべてここに紐づきます。
書類	見積書、注文書、契約書、請求書の総称。4つは順番に参照し合い、データを複製しません。
共有受信トレイ	チームで共有するメールキュー。割り当て、共同対応、社内メモに対応し、個人ごとに分断されたメールボックスではありません。
社内メモ	チームにだけ見えるメモ。会話や顧客に書き込み、顧客には表示されません。
AI クレジット	AI 利用量のプリペイド単位。アクションごとに減算され、有効期限はなく、どのプランでも購入できます。
Copilot	各製品の入力欄に組み込まれた AI アシスタント。下書き、書き換え、翻訳、要約を担当します。
Harness	ツール呼び出しができる独立した AI アシスタント。CRM、マニュアル、会話を検索し、実行過程を表示します。
Agent Studio	モデルとツールを自由に選べる AI ワークスペース。チーム専用のアシスタント構築に使います。
Desk	オーケストレーション層のエージェント。自然言語のタスクを受け取り、手順を計画して製品をまたいで実行します。書き込み操作には人の承認が必要です。
専用クラウド	当社クラウド上で占有できるインスタンス。専用のデータベースとランタイムを持ち、データレジデンシー地域を選択できます。運用は当社が担当します。
セルフホスト	システム全体をお客様のデータセンターやプライベートクラウドに導入。完全オフラインも可能で、モデルとストレージはお客様側で用意します。

略語　IMAP / SMTP：メールの受信・送信プロトコル。UTM：流入元パラメータ。SLA：サービス水準合意。ここでは初回応答と解決までの時間管理を指します。MCP：Model Context Protocol。エージェントに外部ツールを接続するための規格です。

B

APPENDIX B

チャネル一覧、変更履歴、サポート

B.1 10のチャネル一覧

チャネル	種類	無料版	接続の要点
Webサイトチャット	自社ウィジェット	✓	スクリプトを1行貼るだけ。オフラインの問い合わせフォーム付き。
メール	IMAP / SMTP	✓	独自ドメインのメール。無料版は最大3アカウント。
WhatsApp	個人番号 / 公式API	—	どちらの形態にも対応。番号単位で認可します。
Facebook Messenger	ページ認可	—	ページ管理者による認可が必要です。
Telegram	個人番号 / ボット	—	ボットはグループと通知に、個人番号は1対1に向きます。
Microsoft Teams	組織連携	—	Teams を社内コラボレーション基盤として使うチーム向け。
LINE	公式アカウント	—	日本および東南アジア市場向け。
WeChat カスタマーサポート	サポートアカウント	—	中国本土の顧客向け。アカウントの資格が必要です。
Feishu	アプリ認可	—	Feishu を業務基盤として使うチーム向け。
Discord	サーバーボット	—	コミュニティや開発者向けグループに。

B.2 変更履歴

バージョン	日付	主な変更
2.0	2026年11月	製品マニュアルとして全面改訂。システム構成、データモデル、4製品の詳細、AI 機能レイヤー、Desk の実行フロー、デプロイとセキュリティ、価格体系、稼働開始ロードマップを追加し、チャネル一覧と用語集を補完しました。
1.0	2026年	初版。製品構成と3つのプランの違いを簡潔にまとめた資料（4ページ）。

B.3 サポート窓口

項目	方法	内容
製品サポート	support@onsitesai.com	利用上の疑問、設定支援、移行のご相談。
セルフホストの検討	公式サイトの「セルフホスト相談」フォーム	1営業日以内に、そのまま実行できるデプロイ案をご回答します。
セキュリティ報告	support@onsitesai.com	開発チームに直接届きます。1営業日以内に受領確認し、修正公開までは随時共有します。
ドキュメントとマニュアル	onsitesai.com/jp/download.html	本マニュアル、セルフホストガイド、セキュリティホワイトペーパーの最新版。

本書について　本マニュアルの価格、機能、制限は発行日時点のものです。製品の更新に合わせて改訂します。本書と契約条件に差異がある場合は契約を優先します。出典を記載していない数値は製品自身の計測基準（チャネル数、ストレージ容量など）であり、第三者統計は含みません。

Onsites AI

START IN 15 SECONDS

顧客との関係のすべてを、ひとつのワークスペースに。

無料版には Chat、Mail、CRM、Docs が含まれ、最大3シートまで永久無料です。全チャネルが必要ならシート単位でアップグレード。データを外部に出せない場合はセルフホストを選べます。同じソフトウェアを、置き場所はお客様が決められます。

無料で開始

onsitesai.com/jp/start.html

お問い合わせ

support@onsitesai.com

© 2026 Onsites AI 無断複写・転載を禁じます

ONS-PM-JA-2.0 · 第2.0版 · 2026年11月