

株式会社 クレディセゾン

FAQ参照数が増え、 お問い合わせ数増加の歯止めに

株式会社クレディセゾンの「永久不滅.com」では2010年9月1日のサイト・リニューアルに合わせてOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを導入し、それまで複数のサービスごとに独立していたFAQサイトを一元化してリニューアルしました。今回、導入・運用に携わる株式会社クレディセゾン ネット事業部 ネット戦略企画部 システム開発課の佐藤様、田中様にOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportの導入・活用についてお聞きしました。



ネット事業部
ネット戦略企画部 システム
開発課

佐藤 氏



ネット事業部
ネット戦略企画部 システム
開発課

田中 氏

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support 導入前の経緯についてですが、どのような点が課題だったのでしょうか。

2010年の3月に遡りますが、同年の9月1日に永久不滅.comのサイトをリニューアルする計画を進めていました。リニューアル以前は複数のサービスが個々の運営会社で別々のサイトとして運用していました。それらサイトを「永久不滅.com」と1つのサイトへ統合することがリニューアルの大きな目的でした。そのため、サービス毎に独立していたFAQもサイト同様、一元化する必要がありました。

それでFAQツールの検討を始めたのですね。これまでに当社との接点はあったのでしょうか。

別部署になりますが、セゾンカードとUCカードのポータルサイトのFAQにOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを導入していましたのでオウケイウェイヴさんのことは知っていました。

それで当社の提案があったのですね。当社からの提案内容についての期待と不安はいかがでしたか。

FAQシステムの導入にあたってスピーディかつ、低コストで構築できることが条件だと考えていました。

スピード面では特に、9月1日のリニューアルに合わせて、要件調整やシステム開発などを含めて2ヶ月間で対応いただく必要がありました。ただ、目指していたFAQは、運用に対する負荷がないシステムでありながらも、機能やデザインなどのユーザビリティ面で、一般的なASPサービスの範囲を超えるようなものでした。ですので、ご提案をいただく前は確立されたASPサービスを提供されているオウケイウェイヴさんでは、当社の要件を満たすことは難しいのではという思いもありました。しかし、当社の要望に対してひとつひとつ密にご対応いただき、そういった不安は次第に払拭されました。

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support
をお選びいただいた決め手は何だった
でしょうか。

オウケイウェイヴさんが通常提供され
ているASPサービスの範囲を越えて、
抜本的に変えてでも当社要件に期限内
に対応していただけるということで
OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support
を導入することを決めました。

それが、現在は標準実装されている
Web API機能の追加開発で対応でき
たんですね

そうですね。「このページではFAQをこ
のように見せる」といった画面ごとの具
体的な機能やイメージがすでにありま
したのでWeb API機能で実現しまし
た。オウケイウェイヴさんから示してい
ただいたOKBIZ. for FAQ / Helpdesk
Supportの機能一覧をもとに、どのよう
に当社の目指す「ユーザーの立場に立っ
た分かりやすいサポートサイトの構築」
を実現していくかを一つ一つ進めていた
できました。また、2ヶ月間という短期間
での導入でしたので、1ヶ月ほどで要件
調整しながら平行してWeb API機能な
どの追加機能の開発をしていただくなど、
オウケイウェイヴさんにはASPサー
ビスの提供者というよりもシステムイ
ンテグレーターのように総合的なご対
応をいただいたのではと思います。

導入に当たっての社内調整等でご苦労
された点はありましたか。

導入についての社内調整といったとこ
ろではとくに苦労はありませんでした。
ただ、FAQの数がサービスごとに分散
していたこともあり、数も多く複雑で、
今回全て見直して文言の修正と再配置
をしていきました。今回のリニューアル
でFAQのユーザビリティと運用負荷の
少なさの両立を目指していましたので、
オウケイウェイヴさんからも提案をい
ただきながら進めました。

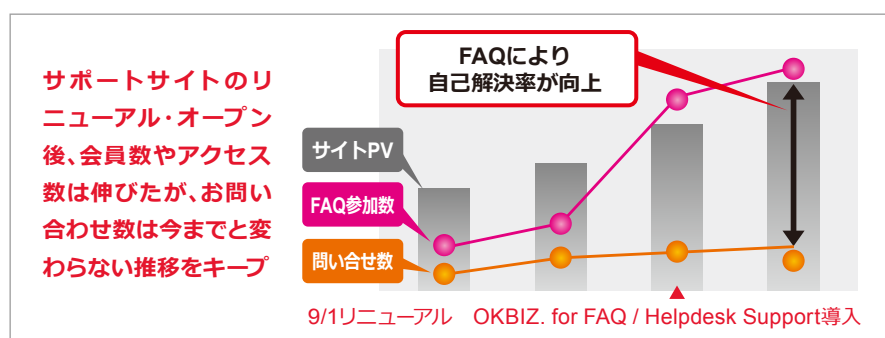
導入後の効果や変化について教えてく
ださい。

リニューアル時、パソコンサイト用とモ
バイルサイト用併せて、約300件の
FAQ文案を登録しておく必要がありま
したが、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk
Supportを利用すると2週間で作成・更
新することができました。OKBIZ. for
FAQ / Helpdesk SupportでのFAQ作
成、FAQ更新の簡単さを実感しました。

また、リニューアル後も新サービスを
次々と追加しています。以前はサービス
追加ごとに発生していた制作・開発コス
トですが、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk
Support導入後は、管理者画面から
FAQの追加・修正が容易にできるので、
大幅なコスト削減に繋がっています。
リニューアル以降、会員数やアクセス数
も伸びています。また、リニューアルに
よるユーザビリティの変化や新サービ
スの追加もありましたが、お問い合わせ
数が比例して増えてしまっているわ
けではありませんので、FAQ閲覧によ
る効果があったと実感しています。です
ので、総じて安定したリニューアルがで
きたと考えております。

現在行っている取り組みをどのように
発展させていきたいと思いませんか。

パソコンサイト・モバイルサイトでは既に
FAQも公開していますが、永久不滅.com
のスマートフォン対応を検討しています。
FAQについてもオウケイウェイヴさんと
共に対応していきたいと考えています。



問い合わせ数削減・コスト削減など
多数の導入事例を公開中!

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階
TEL 03-5793-1197(営業直通)

© 2018 OKWAVE, Inc.