

パナソニック システムネットワークス株式会社

## 多言語FAQサイトを構築。 センターの対応効率が向上

パナソニックシステムネットワークス株式会社は、監視・防犯カメラ、決済・認証端末、PBX、IP関連機器、ビジネスホン、社会インフラシステム等の開発・製造・販売、保守サービスを含め多岐に渡って事業を行っている。同社は2013年4月、OKBIZ. for FAQを導入し、多言語に展開したFAQサイトを構築・運用することによってコンタクトセンターの業務効率化やお客様満足度の向上を実現している。今回、同社でOKBIZ. for FAQを導入したセキュリティシステム事業部の関口氏、金森氏、CS推進グループの廣田氏にお話をうかがった。



セキュリティシステム事業部  
グローバルソリューショングループ  
ソリューション統括

関口 氏



CS推進グループ  
廣田 氏

OKBIZ. for FAQを導入する前に感じていた課題は何でしょうか。

関口氏：セキュリティシステム事業部に関連するお客様相談センターへの電話数が非常に多く、その全てに対応しきれず、かといってオペレーター要員を増やすことはコスト的に厳しい局面にありました。電話の大半が操作方法や商品に関する基本的な問い合わせでした。そのため、操作方法や商品に関する問い合わせはWeb上のFAQで解決させ、電話による問い合わせ数を大幅に削減することで、緊急あるいは複雑な問い合わせのお客様への対応を増やすことで、顧客満足度を高めようと考えました。そのような背景の中で、正確な情報をより早く、全世界に提示し続けられる仕組みを、人員増ではなく、システム

として構築することを検討していました。

情報更新という点ではどのような課題がありましたか。

廣田氏：セキュリティシステム事業部が取り扱う商品カテゴリーは多岐に渡り、国内外含めてホームページがあり、それぞれにFAQ管理システムが独立で運用されていました。また同じ言語で有用なFAQを異なる商品カテゴリーで表示する際に、個々にコピーする必要がありました。FAQの作成は私が担当していましたが、更新にはある程度のHTMLの知識がないとできない状態で、属人化していました。当初、作成件数が少ないうちはよかったです。件数が増えてくると、メンテナンス作業や管理も含めて、

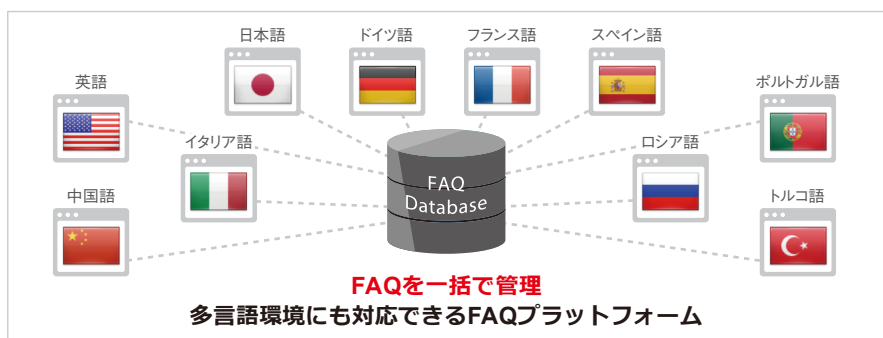
作成工数が負担となっておりました。更に、どうやってお客さまが一番欲しい情報を探しやすくするかという観点で、検索機能の必要性を感じておりました。

オウケイウェイヴを選んでいただいた決め手について教えてください。

金森氏：弊社の期待を上回るスピード感、課題と一緒に解決しようとする姿勢や対応力、柔軟な解決手法の提示など、どれも素晴らしいものでした。課題の吸い上げ、他社事例を元にした見積り、デモサイトの迅速な提供、内部稟議のための参考資料の作成の支援、他社事例情報の共有など、共に動いていただいた営業担当者さまのご支援なくして、このシステムは成し得なかったでしょう。

OKBIZ. for FAQのどこに魅力を感じましたか。

金森氏: 検討の際にデモサイトを提供していただきまして、操作方法などについて試してみましたが、「これなら誰でも簡単に、素早くFAQの更新ができる」と感じました。属人的なオペレーションに頼らず、関係部門が協力して必要な情報をスピーディに発信できるだけでなく、FAQの一元管理ができる点が魅力でした。パソコンだけでなくスマートフォン端末に対しても、同一のFAQで参照先を管理できる点も良かったです。また、GoogleなどのクローラーにヒットしSEO対策が可能な仕組みになっていたため、検索エンジン経由でのお客様の自己解決を促進できると感じました。さらに、従来、英語・日本語のサイトで情報を提供してきましたが、新興国などをはじめ、当地の言語でFAQを提供する必要がありました。日本国内同様のよくある質問は、全世界共通的なものであり、商品やシステムに関する質問は共通する点も多く、日本や英語地域などで数多く寄せられるFAQを多言語に展開す



ることが急務でした。そのような多言語環境にも対応しうるプラットフォームの構築を必要としていました。OKBIZ. for FAQは、日本語、英語、多言語サイトなど、FAQを一括で管理できる仕組みや分析結果の取得など一つのシステムで運用・管理することができる点を評価しました。

導入後の効果について教えてください。

金森氏: 従来更新作業が特定の担当者に属人化していたものであったのが解消され、情報提供するスピードが格段に上がりました。そのため、FAQの追記、更新、削除に多くの関係者が関与できるようになりました。FAQ数は例年に比べて、3倍以上になっています。

コンタクトセンターにおいてはどのような導入効果がありましたか。

関口氏: 導入して1年くらい経過しますが、コール数自体は横ばいで、応答率が上がっています。応答率が上がっているということは、1件あたりの対応時間が短くなっているということです。具体的には、コンタクトセンターの担当者が「その情報はこのFAQに書いてあるので見て下さい」とか、FAQに書いてある情報をそのまま読みあげるなどの対応ができるようになり、コンタクトセンターの応答効率は格段に向上しています。

現在行っている取り組みを、今後どのように発展させていきたいと考えていますか。

関口氏: コンタクトセンターという意味では、メール、電話も含め更に改善していきたいと思っています。その時のベースとして、このシステムがあるというのは非常に有難いです。更にお客様の満足度を上げる施策を実施していくうえで、このシステムが本当に活躍してくれているというのを肌で感じています。

機能	効果
多言語対応 (マルチサイト)	日本国内だけでなく、英語、イタリア語など10言語に対応したグローバルなFAQサイトを展開できた
システム上でFAQ更新の業務フローを構築できる	システムエンジニアやお客様相談センターなど各部署の担当者の情報更新ができるようになった
複数のFAQを一つのシステムで管理できる	他の商品カテゴリで横断的に利用できるようなFAQを転用しやすくなった
使いやすいユーザーインターフェース	会社に利用促進する際に、オペレーションの手間がかからなかった
細かいシステム設計が可能	FAQサイト毎の柔軟な設定が可能となった
検索精度が高い	電話やメールで対応しているお客様相談センターの担当者が、回答にあたっての情報を検索するためツールとして活用できている。 更に、電話対応にFAQを利用することで応答効率が向上した

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.