



関連部門が組織横断的に FAQを相互連動させる サイクルが確立。 2年で利用度が約2倍に

株式会社リクルートテクノロジーズは、リクルートグループのIT&マーケティングカンパニーとして、2012年のリクルートの分社化に伴い設立され、グループ向けの業務インフラ基盤サービスも提供している。2013年にFAQ作成管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、グループで共通利用する社内インフラのオンラインヘルプを構築。その後も、FAQの追加・修正や利用拡大に向けた周知に力を入れるなど積極的な活用を続けている。同社の福山茂氏と豊川汐里氏に話を聞いた。



ITソリューション統括部
インフラソリューション1部
社内インフラ1グループ

福山 茂 氏



ITソリューション統括部
インフラソリューション1部
社内インフラ1グループ

豊川 汐里 氏

リクルートグループの社内インフラのサポートツールとして、 約3万人の利用者を対象にFAQを運用

リクルートテクノロジーズの事業概要を教えてください。

リクルートグループ横断組織として、ITとネットマーケティングのあらゆる側面からリクルートが提供するサービス、そしてそれを支えるビジネス環境を支援しています。競合優位性の高いIT&ネットマーケティング基盤を開拓し、グループ各社のサービスに実装することでビジネスの進化を加速させることがミッションです。

所属されている社内インフラ1グループの役割を教えてください。

リクルートグループで働く人が使う社内インフラを担っている組織です。「リクルート標準環境」と呼んでいるグループ全体の共通の社内インフラサービスがありまして、約3万人の利用者を対象に運用しています。

OKBIZ.はどのように活用されていますか。

リクルート標準環境の使い方をOKBIZ.のFAQにまとめ、社内パソコンのデスクトップからすぐに使えるようにしています。コールセンターの窓口もありますが営業時間が決まっており、時間帯によっては混み合うシーンもあるので、24時間、待ち行列なしで利用できるFAQとして導入しています。またFAQ自体がコール数の抑制につながり、さらに電話対応時にオペレーターがFAQを案内することで1コールあたりの対応時間も短縮できると考えています。



OKBIZを導入する前はどのような課題がありましたか。

元々は別のFAQシステムを使っていましたが2013年にグローバル拠点のサポートをリクルート標準環境で始めることになり、多言語対応が必要になりました。当時のFAQは日本語のみの対応だったため、英語と中国語が利用できる別のツールを探すことになり、条件に合致したOKBIZを使うことに決めました。OKBIZはスマートフォンにも対応されているということもあり、スマホやタブレットからFAQを利用するユーザーの利便性、解決率向上につながるのではないかと考えました。

広報・マニュアル製作部門、コールセンターが組織横断的にFAQを相互連動して活用

FAQの運用・作成の体制を教えてください。

記事作成チームは7人で、全員が他の業務との兼務で、ユーザー対応業務を同時に担当しています。ニーズや疑問を日頃から把握できるので、こうした兼務体制を取ることはFAQ作成にはとても重要だと考えています。

FAQの作成ルールを教えてください。

掲載依頼があった記事を記事作成チーム内で担当者に振り分けて確認・修正し、それを7人でレビューして掲載します。

FAQの運用はどのように行っていますか。

納品遅延の件数や記事の内容の品質を月次で分析しています。この結果から、

必要に応じてFAQの改善に取り組みます。記事内容の定量的な分析には選択式のアンケート機能を使っています。

アンケートには自由回答が書き込まれることもありますか。

はい。「助かりました」という感想や、「ここが間違っています」などのフィードバックがありとても参考になります。同じよう

な意見がある程度集まった場合に、FAQを修正するようにしています。このようにオンラインヘルプでFAQとして修正した情報は、各マニュアルにも反映します。その情報は、コールセンターにて電話対応をする際のコールスクリプトにも反映し、新しい情報として案内します。このような形で、FAQのアンケートや電話対応におけるユーザーの声をもとに、FAQを改善していくサイクルを回しています。



現在FAQの数はどれくらいありますか。

表示している件数は1000件程度です。新システムリリースなどのイベントがあった際や、端末の仕様変更などがあったタイミングで更新しています。このほかに、定期的にFAQの棚卸しもして、陳腐化しているものはないか確認しています。

陳腐化したFAQはどうしていますか。

非公開にしています。将来的に使う可能性のあるものや、期間限定で使うものもあるので、念のため削除はしていません。

ん。稀に完全に使わないと判断したものだけ削除しています。

FAQのコンテンツについて教えてください。コンテンツの中身についてどのような工夫をされていますか。

デザインは画像を添付して、分かりやすいように矢印や吹き出しをつけています。文言は読みやすいようにシンプルにして、担当者間でレビューし、承認したものを公開しています。

FAQの運用における苦労はありますか。

掲載している記事の量が1000件あるので、棚卸しの負荷がかかり、鮮度を保つのが難しいことがあります。FAQの作成でいうと、依頼元からくる文面にITの専門用語などが多すぎてわかりにくいケースもあるので、レビュー時には、正確さだけでなく、ユーザー目線のFAQになっているかを確認するようにしています。また、FAQにはフリーワード検索を備えているのですが、利用者増加に伴い、FAQを利用する方がどんどん増えてさまざまな言葉で検索されるようになってきました。その結果、0件ヒット数が増え、そのメンテナンスに工数がかかっているのも課題です。

導入効果:FAQに誘導できる問い合わせについて、1件当たりの対応時間が2分~10分削減

OKBIZ.導入後、効果があった部分を教えてください。

FAQ自体に番号を振り、その番号でも検索に引っかかるようにしました。これにより、例えばオペレーターが「●●番を検索してください」といった形でユーザーに該当するFAQを素早く伝えることができるようになりました。以前は該当するFAQま

でのページ遷移の方法やURLなどを伝えていたため、その頃と比較すると大分時間が短縮できています。コールセンターに問い合わせが来た際、FAQに誘導できる内容であれば一件当たり2分~10分程度、対応時間を削減できるようになりました。

FAQサイトの周知はどのようにされていますか。

新しいシステムをリリースする際には、お知らせ記事からFAQへのリンクを張っています。

またコールセンターに問い合わせが入ったとき、待機時の自動音声でFAQを案内しています。これ以外にも、紙のマニュアル、メール、ポスターなど様々な媒体を利用しています。

 コールセンターオンラインヘルプにヒントがあります
デスクトップ上のアイコンをクリックし、検索のうえ参照してください

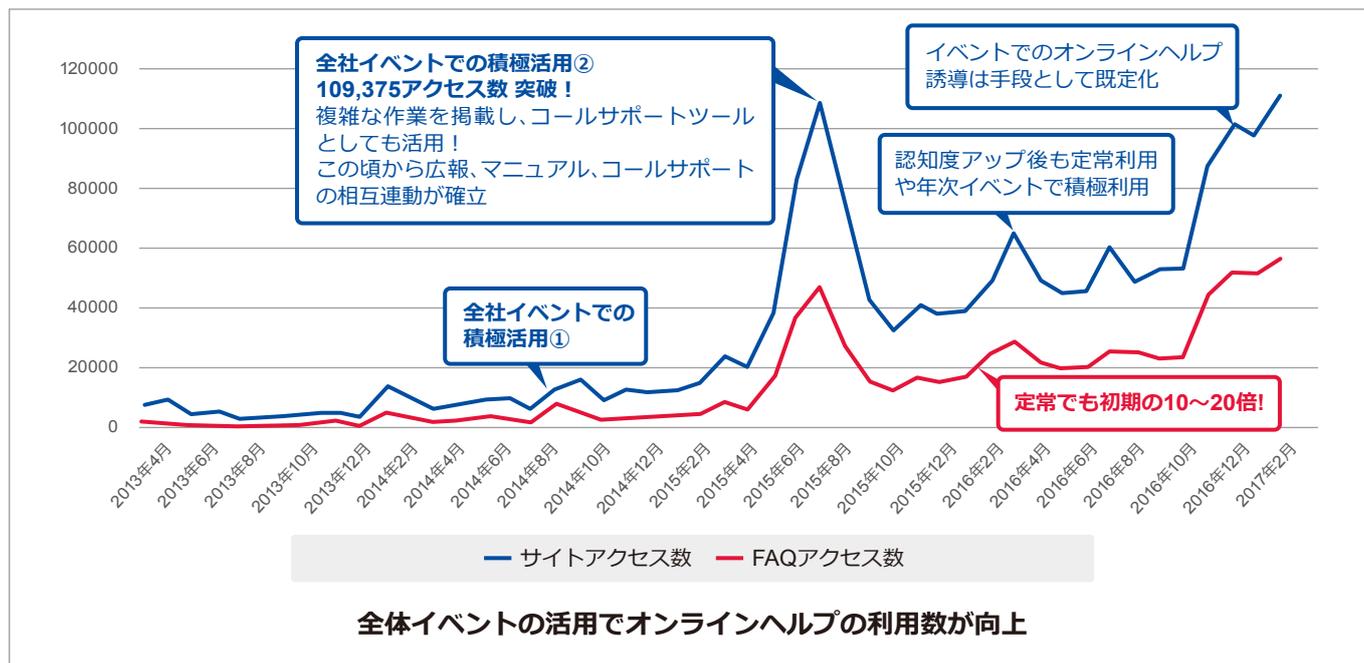
 トラブルが発生した場合、この手順の前後で発生しやすい事例をまとめてあるので、[6280]と検索してください



まずはコールセンターオンラインヘルプへ！
マニュアルの最新版や、設定時・設定後に役立つFAQ集などを掲載しています。困ったときはコールセンターオンラインヘルプを活用してください。
※当マニュアルと関連するFAQは[7868]で検索できます

社内PCのデスクトップや社内サイトにオンラインヘルプへの導線を設置

2年で利用度が約2倍。FAQアクセス数は当初より10倍～20倍に増加。



周知の結果、FAQの利用は増えていま
すか。

旧システムのFAQをリリースしたのが
2012年4月で、2012年の社内アンケー
ト調査では利用度(※)が12%くらいに
留まっていた。OKBIZを導入した
2013年以降アクセスが増え、2016年
の利用度は23%に達しました。

※利用度：社内アンケートの「標準パソコン/標準
スマートフォンの使用中に、ご自身で対処できな
いようなトラブルが起きたりした場合、どうされ
ますか。」という質問に対するFAQ利用者の割合

データを見せていただいたところ、2015
年の夏にアクセスが急増していますね。

2015年の夏に、全社的な新システムの
リリースがありました。システム設定な
どのユーザーにとって複雑な作業も、簡
単に参照できるようにFAQを掲載しま
した。それらのFAQをコールセンター対
応の際に案内したり、各マニュアルに
FAQの導線を掲載したりするなど積極
的な活用が始まりました。

この頃から、広報・マニュアル製作部
門、コールセンター部門が組織横断的
なチームとなって、FAQを相互連動して
活用するサイクルが確立しました。
このような継続的な周知活動や、イベ

ントをきっかけとした活用推進によっ
てアクセスが急増し、利用者が定着し
ていきました。導入当初と現在のFAQ
アクセス数を比較すると、定常時でも
10倍～20倍程度伸びており、利用者の
拡大を実感しています。

今後の展開を教えてください。

認知度向上のための導線は考えられる
限り作ったので、今後は分析に力を入
れ、ツールなどを積極的に活用してい
きたいです。またスマホやタブレットから
のアクセスを増やしたいと考えていま
して、ボタン一つでアクセスできる専用
アプリなども作れたらと思っています。

※本内容は取材時点のものです。(2017年4月)

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

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.