

e-mansion

5営業日必要だったFAQ作成が 即日対応可能に

株式会社つなぐネットコミュニケーションズでは、2003年1月より、お客様向けサポートシステムとしてFAQ作成管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、問い合わせの削減によるコスト削減や、お客様の声の活用によるカスタマー・サービスの充実化など、FAQを業務改善に取り入れています。今回、運用に携わる株式会社つなぐネットコミュニケーションズのお客様センター 川崎様にOKBIZ. for FAQの導入・活用についてお聞きしました。



お客様センター
川崎 氏

ご導入の経緯について教えてください。

2003年1月に導入しており、約9年間利用させて頂いております。当社がインターネットサービスの提供を開始したのが、2001年1月ですので比較的早い段階から、お客様の利便性向上を目的として、活用させて頂いております。

導入については、ホームページ上にFAQを掲載することで、お客様自身で自己解決できるということと、サポートセンターのコスト削減を目的としました。現在程ではありませんが、導入当時からマンションの購入をご検討頂いている方もWeb経由で様々な情報を検索することが多くなり、また、時期的にも新たなライフラインとして、インターネットサービスが一般的に認識されつつあ

りました。この為、これから暮らすマンションにおいて、どのようなサービスが利用できるのかという情報を欲しいという方も増えつつあり、常に更新しつつ、いつでも最新の情報を提供できるようなシステムを構築できないかと検討していました。

ご導入の決め手について教えてください。

FAQ(よくある質問)の作成機能、お問い合わせ対応の均質化が図れる点、統計情報を活用できる点などのさまざまな機能・特長が、「e-mansion(イー・マンション)」のサポートにも利用でき、当社の目指す“マンションにこだわったきめ細かなサポート”を実現できること

が導入のポイントとなりました。

導入後、どのような効果・変化があったら教えてください。

FAQサイトへの導線については、サポートのコンテンツからリンクされるようにしました。

FAQの更新が自部署にて容易に行えるようになり、お問い合わせが増えてきた内容の追加や更新が容易になりました。また、社内の別部署にその都度コンテンツ作成の依頼を行うようなことが無くなり、必要なFAQの追加や修正も即時に対応出来るようになりました。

これまでFAQ作成に5営業日かかっていましたが、OKBIZ. for FAQ導入後は1日で実行できるようになりました。これは、FAQ作成工数が大幅に短縮されたことが起因しています。

FAQ作成にあたり、コンテンツの作成・確認・承認という作業が必要ですが、特に確認作業に非常に手間が掛かっていました。OKBIZ. for FAQの導入で、一つのシステム上でそれらの作業を一元的に実施できるようになったため、FAQ作成・公開までの工数が大幅に削減されました。当社の場合、Webページの更新は別の部署が行っていてそこに依頼をする必要がありました。その都度依頼書を起票し、レイアウトを指示して、原稿を渡して、出来上がったものを確認してと部署間で多くの作業を必要としていました。その点、OKBIZ. for FAQの場合、都度他部署と連携して多くの作業時間を割く必要がなく簡単に情報更新できるので即時性が向上し工数も削減されて大変助かっています。

また、新しいサービスの提供開始に伴う新しいFAQの追加や、掲載済みのFAQについても、お客様からのお問い合わせに応じて、より分かり易い内容に変更する対応を行っています。サイトに来るお客様でも、困っていてすぐに回答が欲しい方や会員以外の方、時間的になかなか質問できなかった人に対し、FAQを用意し、よくある質問を前もって表示しておくことで自己解決していただくことが可能となり、顧客満足度の向上を図ることができました。

今後の展望について教えてください

FAQの作成・メンテナンス機能はもちろんですが、OKBIZ. for FAQでとれる統計情報はとても役に立っています。FAQを参照したお客様から簡単なアンケートをとることができ、数値的評価が出るため、お客様が何を知らたがっているかが分かるようになりました。例えば、世間ではスマートフォンやタブレットの利用者が増え

ていますが、FAQにこれらに関する質問を掲載したところ、そのFAQへのアクセスは常に上位に入り、これらの機器に対する関心の高さがリアルタイムで実感できるようになりました。今後も、オウケイウェイヴさんのアドバイスを頂いたり、レポート機能を活用し積極的にFAQの見直しをしていきたいと思っています。



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.