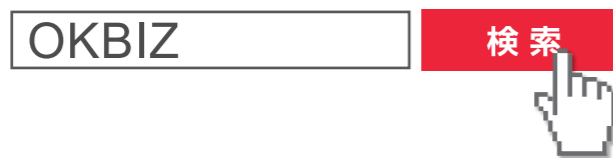


クラウド型 FAQ/お問合せ管理システム

 **OKBIZ.** for FAQ

 **OKBIZ.** for Helpdesk Support

国内シェアNo.1 お問合せ削減・業務効率化に効果を発揮！



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) E-mail:sol-marketing@okwave.co.jp URL:https://www.okwave.co.jp



株式会社オウケイウェイヴは
HDI公認マーケティングパートナーです

■会社名、製品名などの固有名称は各所有者の商標あるいは登録商標です。■本カタログに記載された内容及び製品の仕様は、改良のため予告無く変更する事があります。■本カタログに記載されている数値及び表現は2017年9月現在のものです。



01189-2005-AIS-KOB-JIPDEC

株式会社オウケイウェイヴのISO/IEC27001:2005

【情報セキュリティマネジメントシステム】

個人情報保護を含む「株式会社オウケイウェイヴの【ISO/IEC27001:2005 (JISQ27001)】」を構築し、適切に運用されていることが認証機関より認証されました。

本人認証の範囲において、サービスを提供させて頂いております。データセンターを含むシステムなどにつきまして、運用規定上公開させて頂くことができない部分も多く含まれておりますので、予めご了承下さい。

okwave.co.jp

Copyright ©2017 OKWAVE All Rights Reserved. ver.2.03

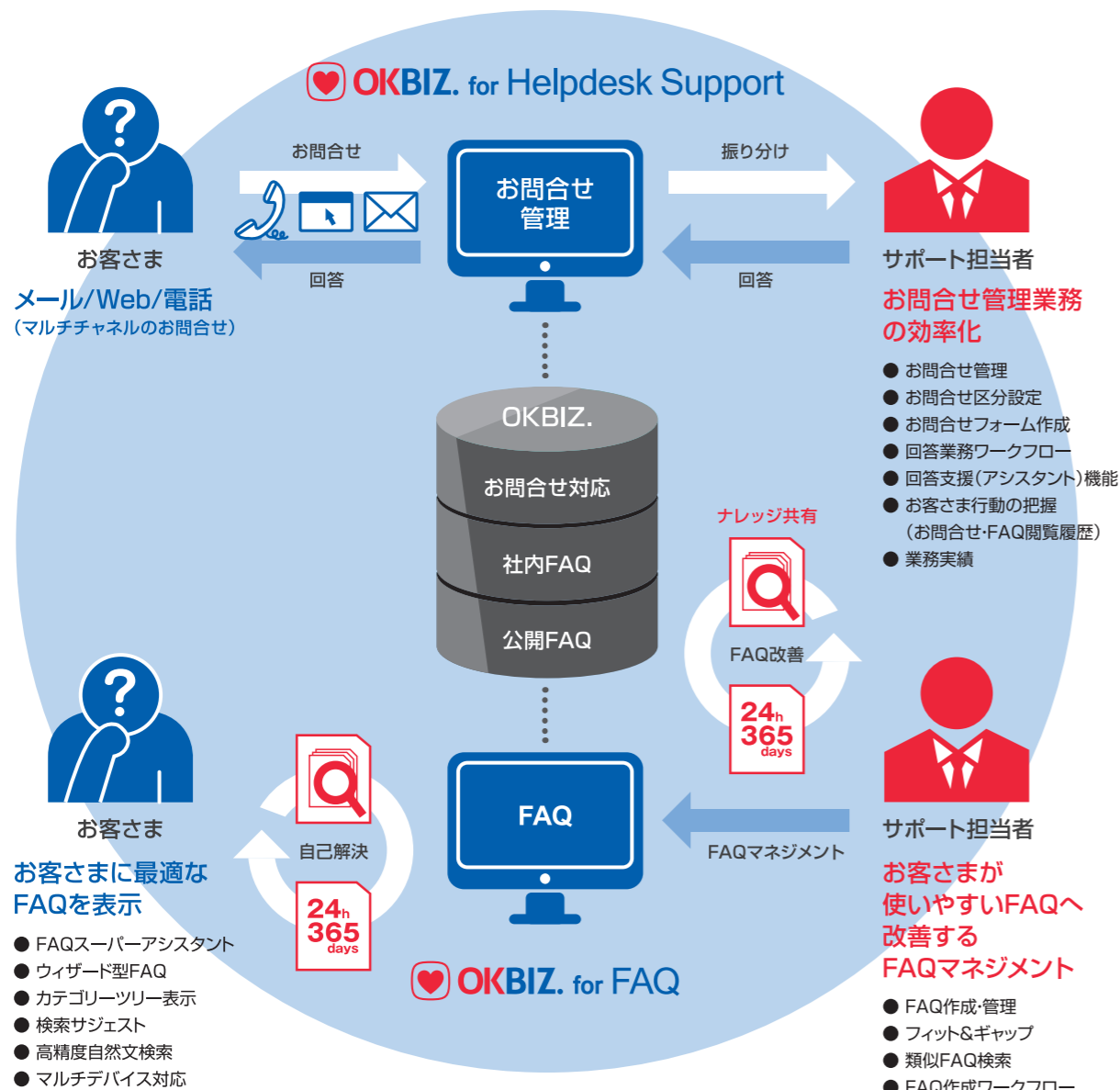


国内シェアNo.1の実績を誇るFAQシステムで お問合せ管理を同時に実現、Webサポート強化をサポートします。

特長・優位性

お客様の声を基にしたFAQで高品質のサポートを実現

OKBIZ. for FAQとOKBIZ. for Helpdesk Supportは、お客様対応（お問合せと回答）の一元管理と共有、FAQ（よくある質問と回答）の作成・公開・評価・ナレッジワークまでを、ワンストップで実現できるWebサポート製品です。お客様のWebサイト上での自己解決を促進し、サポート業務の効率化と顧客満足度の最大化を同時に実現します。



お問合せを基にしたFAQで高品質のサポートを実現

Webサイトを通じたお客様の自己解決を促進

お問合せの声を基にしたコンテンツ(FAQ)の拡充と鮮度を維持、さらに、Webサイトのユーザビリティの向上により、疑問や悩みを抱えるお客様の自己解決を促進。サポート業務の負担を軽減すると同時に、顧客満足度向上の達成を支援します。



お問合せに迅速に対応、適切な回答を提供

過去のお問合せ履歴だけでなくFAQも回答作成のナレッジとして有効活用することで、回答業務の効率化と品質の向上を図れます。



業務効率化・ナレッジ化

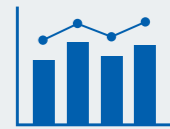
よくあるお問合せを素早くコンテンツ(FAQ)化、Webに公開

蓄積されたお問合せと回答から簡単にFAQを作成・更新できワークフローに乗せた迅速なWeb公開が可能です。



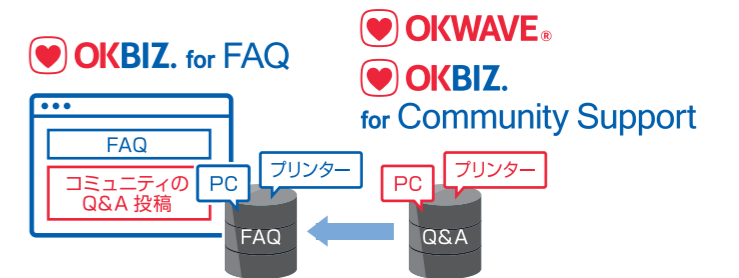
FAQレポートから課題点を見つけ、定期的に改善

FAQレポートの閲覧・検索傾向から、公開中のFAQとお客様が欲しい情報とのギャップを分析し、効果的なFAQに改善することで、お客様の自己解決を促進します。



お客様の声を集めたQ&Aコミュニティとの連携

企業の公式回答となるOKBIZ. for FAQのページに、オウケイウェイヴが運営するQ&Aコミュニティを連携し、Q&Aコミュニティ内のQ&A投稿を関連情報として掲載することが可能です。Q&AコミュニティのQ&A投稿をコンテンツとして有効活用することで、ユーザー視点での情報提供を強化し、お客様の自己解決を促進します。



高度な日本語解析に対応、言語理解エンジン搭載

1,200万語の解析辞書と約7万語種類の概念知識を搭載した日本語解析用、言語理解エンジンにより0件ヒットを大幅に改善し、表記ゆれや類義語で「見つからないFAQ」をなくします。更に、辞書更新により、管理者の類義語管理の手間を削減します。また、言語理解エンジンでは問合せ文章の感情解析機能を提供しています。



チャット/AIへの活用

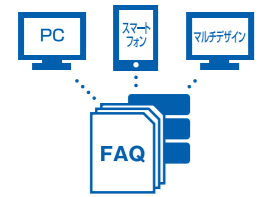
「OKBIZ. for FAQ」でナレッジベースを作れば、チャット/AIへの展開がスムーズになります。シナリオ作成不要、短期間でチャットボットの立ち上げが可能になったり、企業独自のFAQを学習したAIエージェントの公開が可能になります。

OKBIZ. for Chat & Bot

OKBIZ. AI Knowledge

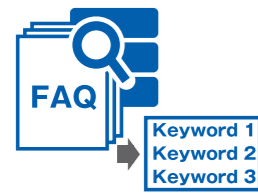
OKBIZ.は、Webサポートの強化、サポート業務の効率化を支援する様々な機能を提供しています。

FAQ公開/管理機能



マルチデバイス対応

複数デバイスへのFAQを一元管理：スマートフォンなどのモバイル端末への公開可否が設定でき、1つのFAQでデバイスごとに文章を変更することもできます。



充実のFAQ検索

検索サジェストでFAQ解決率アップ：お客さまに見せたい「注目のキーワード」を優先的に表示。さらに、お客さまが検索ウィンドウにワードを入力する際にも、関連したキーワード候補を自動的に表示、キーワードを絞り込むことで、より早く問題解決に導きます。
属性別の絞り込み検索で業務効率化：FAQに属性項目を追加し、細かくFAQを分類管理でき、絞り込み検索が可能。製品番号による分類や識別化して管理・検索したい場合に活用できます。



ウィザードFAQ

対話形式で最適なFAQを提示：対話形式でお客さまが質問の選択肢を選択することで、表示するFAQを絞り込み、必要な情報のみ表示することが可能です。(スマートフォンも対応)



FAQ承認ワークフロー

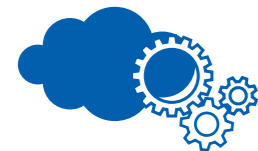
ワークフローを使ってFAQ公開管理を実現：FAQ作成時、メール等で行っていた「作成→承認→公開」フローをシステム上のワークフローに乗せて管理することで、プロセスの可視化と効率化を実現します。

システム拡張機能



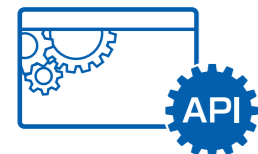
マルチサイト

複数サービスのFAQを一元管理：「マルチサイト」機能を使って、企業が提供する複数の製品/サービスについて、個別のドメイン/デザインでFAQサイトを作成することができます。また、非公開サイトと公開サイトの両方を1つのシステムで構築できます。



CRM連携

既存CRMツールはそのまま、FAQ活用：Salesforce.comなどの既にお使いのCRMツールとOKBIZ.を連携させることができます。お問合せ管理業務はそのまま、FAQスーパーアシスタント機能によるお問合せ削減の効果をj得ることができます。



Web API

Web APIでFAQを最大限に活用：Web API経由でFAQデータを活用することで、より自由度の高いデザインでFAQサイトを構築することができます。さらに、スマートフォン用の専用アプリや、プラグパーツの開発などを、容易に行うことができます。

お問合せ受付/管理機能

FAQスーパーアシスタント

お問合せ時のFAQ推薦表示で自己解決率アップ：お客さまが「質問」を入力した時、自動的にFAQの中から問題を解決できる可能性が高い項目をリストで表示。お客さまからのお問合せを段階的に減らすことができます。

最適化可能な受付画面

業務に合わせてカスタマイズ可能な受付画面：業務に合わせて、基本情報のほか、区分や属性情報を追加した受付画面を配置設計することが可能です。見やすい画面にカスタマイズすることで、サポート担当者の生産性向上を実現します。

回答補助(回答候補検索・回答テンプレート)

回答補助機能で業務効率アップ：回答作成時に参考となる過去のお問合せ履歴が自動提示されます。またFAQナレッジや回答テンプレートを素早く提示し、回答作成業務の効率化、回答品質の標準化を実現します。

フィードバックアンケート

フィードバックアンケートで顧客満足度を把握：お問合せ対応についてのアンケート集計が可能です。アンケート入力フォームは複数作成することができ、回答送信時に選択することもできます。さらに、アンケート収集率を高めるために、お客さまをフォローするための通知メールを送信することができます。

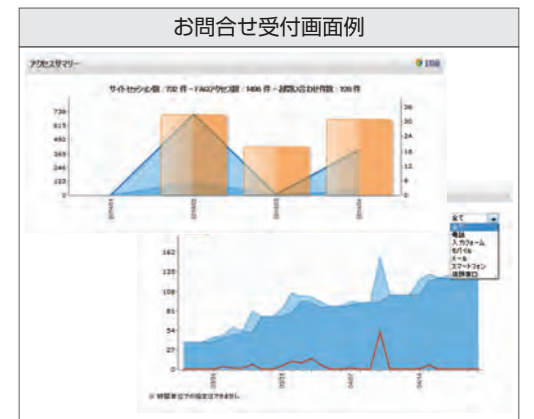
サイト管理者向け機能

FAQレポート

「FAQ Management」を実践するレポート機能：ログインユーザー別のFAQの閲覧数、お問合せまでの経路などを分析し、FAQサイトの現状を的確に把握することができます。公開中のFAQの適正や、お客さまがお問合せに至る要因を追求、Webサイトの改善に反映させることができます。

業務実績

サポート担当者の業務パフォーマンスを把握：お問合せの一次解決率など、評価指標となるレポートログを提示。週次・月次でのパフォーマンス測定を行うことができます。



国内導入シェアNo.1の豊富な導入支援実績を基に Webサポートのベストプラクティスを体系化。導入企業様の成功を支援します。

選ばれる理由

多くの企業がOKBIZ.を活用し、業務改善を実現

BtoC向けEC事業者

お問合せ件数

55%
削減

大幅なコストパフォーマンス改善を実現

ツールの入れ替えによるコスト削減効果と、FAQだけでなくソーシャルとの連携を期待。OKBIZ.を導入した結果、FAQとQ&Aサイトの連携でより良い顧客サポートの提供を実現。

損害保険会社

1ヶ月でコスト

25%
削減

代理店向けに導入、入電件数の削減を実現

企業合併により代理店システムへの問合せ件数が倍増、想定以上の増加に対応するため、FAQシステムの導入を決断。OKBIZ.導入後1ヶ月で、1日の入電件数を約25%削減。導入の決め手は、多数の企業での導入実績と操作性の良さ。

クレジットカード会社

メールお問合せ

40%
削減

FAQ改善からWeb改善への気付きを得る

以前はFAQ更新に手間がかかり思うような情報提供ができなかったため、FAQ更新を手軽にできるOKBIZ.を採用。更新が迅速になり、閲覧・検索傾向をFAQ改善につなげお問合せ件数の削減を達成。また、FAQ利用動向を把握することがWeb上での顧客行動理解につながったことで、Web施策の改善にもつながった。

お客さま導入事例はこちら

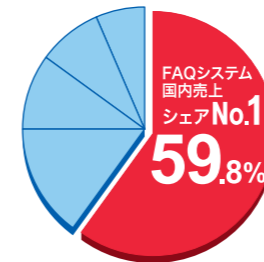
<https://www.okwave.co.jp/business/success/>

FAQ Management とは

「FAQ Management」とは、「お問合せに対する的確な回答」「サポート業務の効率化」「顧客満足度向上」を実現するために、お客さまの声の分析とFAQの公開までのワークフローを一元管理する手法です。オウケイウェイヴは、OKBIZ.の導入・運用実績をもとに、サポートサービス業界の国際機関である米国HDI（ヘルプデスク協会）の日本法人であるHDI-Japanと共同で「FAQ Management Standard」を策定しました。

*特許番号：特許第4512103号 発明の名称：ヘルプデスクシステム 特許取得日：2010年5月14日 特許権者：株式会社オウケイウェイヴ

国内シェアNo.1の導入実績



OKBIZ.は、メガバンク全行をはじめ、多くの企業や自治体などでWebサポートの基盤として利用されている、国内シェアNo.1のFAQシステムです。小規模なお客さま窓口から大規模なコンタクトセンターに至るまで、多くの企業のWebサポートに活用されています。

※出典：FAQシステム 国内売上シェア
ミック経済研究所「クラウドサービス市場の現状と展望 2015年度」

導入のベストプラクティス「FAQ Management」を実装



オウケイウェイヴは長年のノウハウを「FAQ Management」として体系化しており、これらのベストプラクティスに基づいた支援を提供しています。これまで多くの企業や自治体に対してWebサポートによるお客さま自己解決の推進、お問合せ・コスト削減、顧客満足度の向上に貢献しています。

稼働前

FAQの作成支援／管理者教育
一般教育／ノウハウの提供

稼働後

ヘルプデスク／バージョンアップ
FAQセミナー／管理者トレーニング

スピーディな導入、短期間でのシステム稼働を実現



OKBIZ.はクラウド型サービスとして提供しており、企業側での専用の設備投資や設備運用の人員が必要なく、短期間でサービス導入が可能です。

OKBIZ.のシステム基盤について

99.99%
以上の稼働実績

(メンテナンス作業を除く)

OKBIZ.は99.99%以上の稼働実績をもち、堅牢な国内複数拠点のデータセンターで運用されており、24時間365日のシステム監視など、大手企業への安定したサービス提供を実現しています。

日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWAVE」の長年にわたる運用実績



■月間利用者数：3,500万人以上
■Q&A総数：3,400万件 (2015年10月時点)

<https://okwave.jp/>

オウケイウェイヴでは、2000年から日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWAVE」を運用しており、現在、月間3,500万人以上のお客さまに利用されています。長年にわたるコミュニティ運用の様々なノウハウは、企業向けの製品・サービス開発、導入コンサルティング、導入後のサポートなどに生かされています。更に、企業向け製品の導入企業同士のユーザー会の開催を通じて、カスタマーサポート改善における知見共有、交流の場を提供しています。