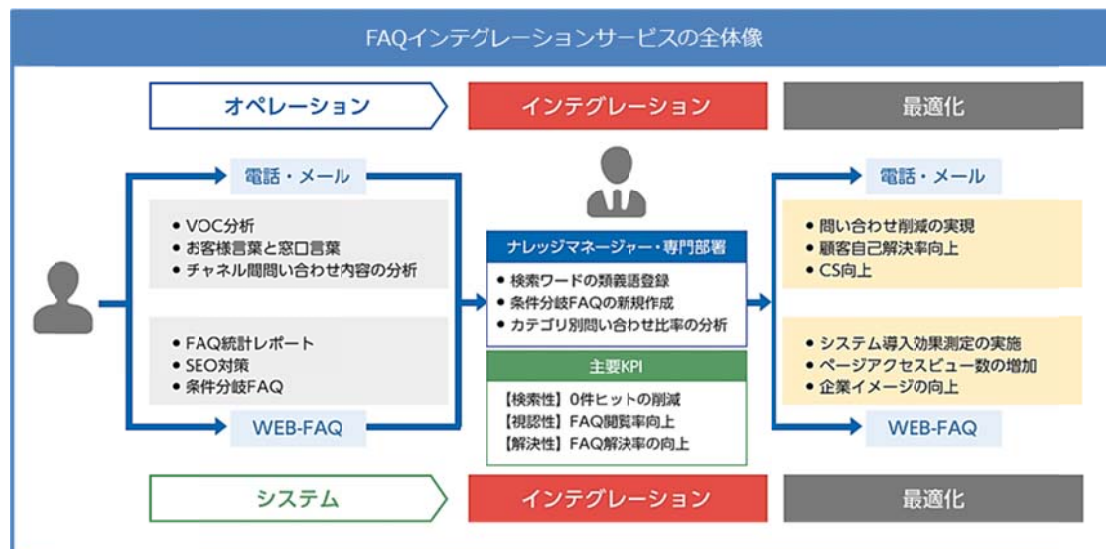


オペレーションとシステムの融合で顧客の自己解決率アップ！ コールセンターのノウハウを活用した「FAQ インテグレーションサービス」の提供開始

コールセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うベネッセグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下、TMJ）は、その運用ノウハウを活用し、企業の問い合わせページの課題を解決する「FAQ インテグレーションサービス」の提供を開始します。FAQ システムとして、株式会社オウケイウェイヴ（以下、OKWave）が提供する「OKBiz for FAQ」を採用し、FAQ ページの最適化を運用と技術の両面でサポートします。



多くの企業ページ、商品サイトで導入されているFAQ ページは、顧客の自己解決を促し、顧客満足度を高める手法として期待されています。しかし、FAQ ページの多くは、情報更新がされていない、質問した内容に該当する回答が見つからないなど課題が多く、WEB サイトで問題が解決した比率はわずか 20%という調査結果も発表されています。また、その課題を解決するために企業は FAQ ページのメンテナンスに多くの工数とノウハウが求められ、運用上の負荷が増加しているのが現状です。

今回 TMJ は、パートナー企業である OKWave が持つソリューションと、弊社が持つ FAQ 運用プロセスを融合させた「FAQ インテグレーションサービス」の提供を開始します。TMJ のコールセンターに日々寄せられる顧客の声や対応プロセスを OKWave へフィードバックすることで、FAQ ページの「検索性」、「視認性」、「解決性」の向上を実現し、顧客の自己解決率アップをサポートします。

詳しくは弊社ウェブサイトをご覧ください。(<http://www.tmj.jp/service/lp/faq/>)

《FAQ インテグレーションサービスの特徴》

① 0 件ヒット率の削減 ～「お客様言葉」と「窓口言葉」のギャップに対応～

例えば、カード会社の FAQ ページでは「お金が払えない」というワードで検索しても、「リボ払いに変更」ページを表示することができないケースが散見されます。本サービスではテキストマイニングにより問い合わせ内容を分析/分類し、「お客様言葉」と「窓口言葉」を正しく紐付けることで、「0 件ヒット率」の削減、課題の検索性を向上させます。

② FAQ 閲覧率の改善 ～顧客検索情報分析で、知りたい回答への誘導最適化～

キーワードから検索した際に、その検索結果が複数あり、本当に知りたい内容を見つけにくいことが多々あります。本サービスでは FAQ タイトルの改訂や新規 FAQ の作成により視認性を高め、FAQ 閲覧率を向上させます。また、FAQ 内で質問の回答を選択し、知りたい回答ページへ誘導する条件分岐型 FAQ を作成することで、検索結果一覧ページからの離脱を防ぎます。

③ FAQ 解決率の向上 ～正確な効果検証の実施と継続的な改善サイクルの構築～

簡単に自己解決が可能なのに、問い合わせにつながってしまい、顧客満足度が上がらないケースが見受けられます。本サービスでは問い合わせ件数と FAQ アクセス数の相関性を分析し、コンテンツの課題を可視化。様々な顧客接点チャネルとの連携を最適化させることで、改善活動の正確な効果検証とともに、継続的に解決率を向上させます。

《FAQ インテグレーションサービスの概要》 ※価格は税別参考価格。環境、利用量により価格は変動します。

■ご提供サービス

	項目	①システム単体	②システム+FAQ運用 支援サービス	③システム+FAQ運用 代行サービス
イニシャル	システム設定	●	●	●
	システム設計支援	●	●	●
	各種システム設定		●	●
	利用マニュアル作成		●	●
	システム研修		●	●
	全体業務構築（設計・マニュアル・研修）			●
ランニング	集計・分析レポート		●	●
	改善施策立案		●	●
	改善施策実行			●
	効果測定・要因分析			●
	費用	イニシャル 130万～ ランニング 25万～	イニシャル 180万～ ランニング 35万～	イニシャル 210万～ ランニング 85万～

なお、TMJでは、多くのクライアントにFAQ インテグレーションサービスを実感していただけるよう、「TMJ ソリューション活用セミナー」を定期的を開催いたします。

詳しくは弊社ウェブサイト「イベント・セミナー」をご覧ください。[\(http://www.tmj.jp/seminar/\)](http://www.tmj.jp/seminar/)

＜株式会社オウケイウェイヴ 概要＞ (<http://www.okwave.co.jp/>)

株式会社オウケイウェイヴは1999年7月設立。互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与することを目指し、日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」を2000年1月より正式公開・運営しています(月間PV:1億1,000万以上、月間利用者数:約3,500万人 ※2015年5月現在)。「OKWave」の運営ノウハウを基にした、特許を有するFAQシステム「OKBiz for FAQ / for Helpdesk Support」を大手企業、自治体など310サイト以上に導入し、市場シェアNo.1を長年維持しています。2006年6月に名証セントレックスに株式上場(証券コード:3808)。

- ・設立 : 1999年7月
- ・本社所在地 : 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階
- ・代表者 : 代表取締役 兼元 謙任
- ・資本金 : 979百万円
- ・事業内容 : 日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」の運営及び関連する企業サービスの同時拡大
 - ・Q&A形式の情報交換コミュニティサイト運営(OKWaveなど)
 - ・FAQヘルプデスクソリューションの提供(OKBiz for FAQ、OKBiz for Helpdesk Supportなど)
 - ・Q&A形式の情報活性化ソリューションの提供(OKBiz Answerなど)
 - ・Q&Aサイトの問題解決力を活用したCGMソリューション(OKWave QA Partnerなど)
 - ・FAQ作成/支援コンサルティング(OKWave FAQ カレッジ)

＜株式会社 TMJ 概要＞ (<http://www.tmj.jp/>)

TMJは、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で1992年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供。2012年7月には、設立20周年を機に社名を「株式会社TMJ」に変更。2013年8月 パイリンガルITアウトソーサーのBiOS社を子会社化。同年11月、フィリピンで日本企業向けの業務委託を請け負うガリバー・オフショア・アウトソーシング(株)、インドネシアで最大規模の民間BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)企業であるPT Asia Outsourcing Servicesと業務提携契約を締結。コールセンター事業に加え、バックオフィスを含むBPO領域へと事業を拡大している。

- ・設立 : 1992年4月
- ・本社所在地 : 東京都新宿区西新宿7-20-1
- ・代表者 : 代表取締役社長 丸山 英毅
- ・資本金 : 300百万円(株式会社ベネッセホールディングス60%、丸紅株式会社40%出資)
- ・拠点 : 東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、佐賀、熊本、鹿児島、上海(中国)
- ・事業内容 : コールセンターの調査・設計、運営、および、コンタクトセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、前後工程のBPO業務。企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス業務の受託・運営。

■お問い合わせ

営業本部 営業管理部 広告宣伝課 泉 [pr@tmj.jp]

TEL: 03-6758-2016 FAX: 03-5389-5843