

“超サービスデスク”で
問題解決に強い組織づくりを支援



オンラインによるお客様サポート強化に

- ・Webフォームで問合せ受付、抜け漏れないお客様対応
- ・製品やサービスに関するナレッジ公開でお客様の自己解決支援
- ・チャットによる即時解決(ナレッジロボ、ライブチャット)

全社規模のトップダウンなDX取組みに

- ・組織横断のDX推進プラットフォーム
- ・組織を超えた高度な製品開発やサービス提供
- ・全社的なQCD改善、安全対策、温暖化施策

製造業におけるお客様起点の業務革新に

- ・技術伝承と脱属人化
- ・法人向けお客様サポートや代理店支援
- ・FAQ、ナレッジロボによるカスタマーサクセス実践

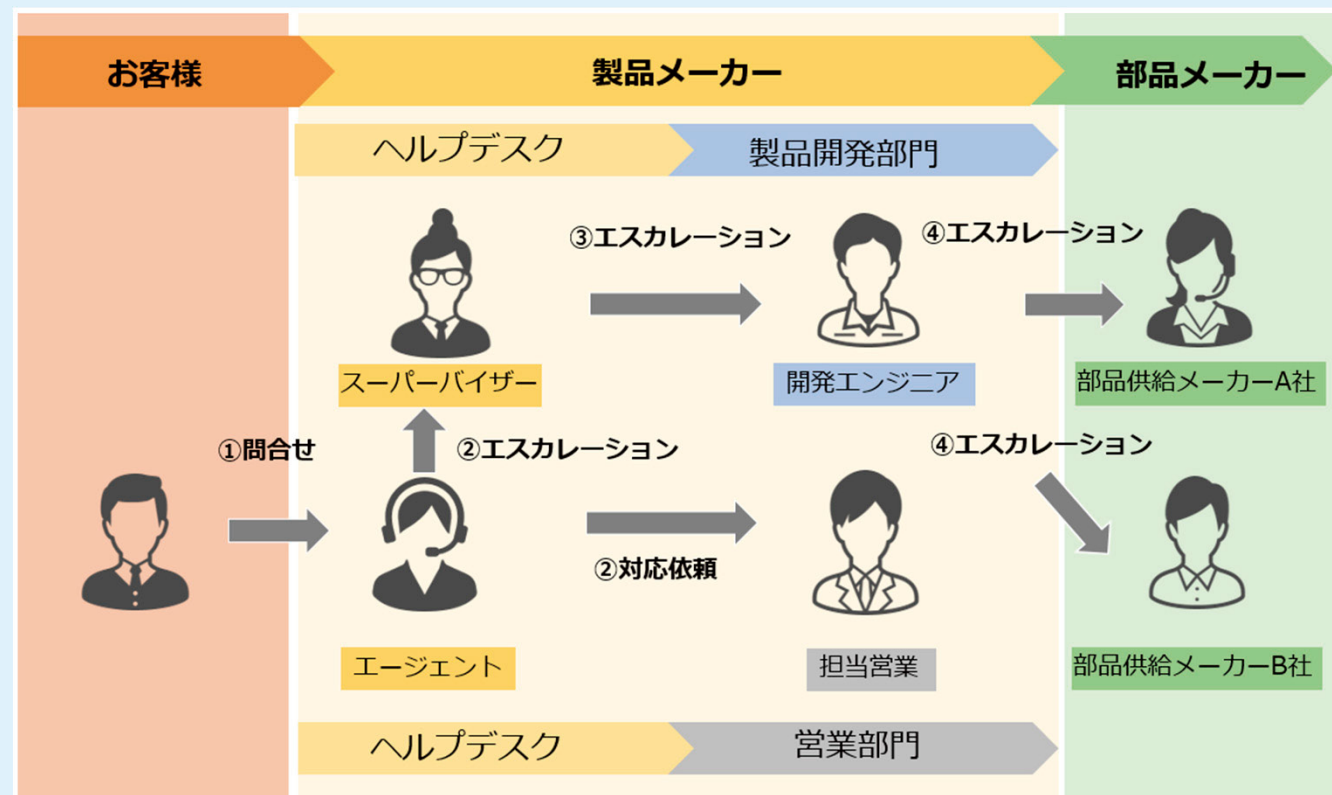
“超サービスデスク” SolutionDesk

社内の全部門が一丸となって協力し、知識を集め、お客様起点の問題解決に取り組み、その先にあるカスタマーサクセスを目指そうという考え方、それが“超サービスデスク”です。

SolutionDesk(ソリューションデスク)はこの“超サービスデスク”を実践する業務システムとして、アクセラテクノロジーが創業以来取り組んできたナレッジ活用のノウハウを投入し開発したITプラットフォームです。

1.「ソリューションのサプライチェーン」構築で 全社全部門をサービスデスク化！

多様化する顧客ニーズやITの普及による、サポート対象商品の多品種化、専門化、複雑化…。もはや、お客様対応部門だけで問合せ対応を完結させることは困難な時代。そこで求められるのが、関連する全社全部門をサービスデスク化し、お客様対応部門から製品開発部門、部品や材料の仕入れ先企業と、まさにサプライチェーンを逆にたどって問題解決をする「ソリューションのサプライチェーン」です。

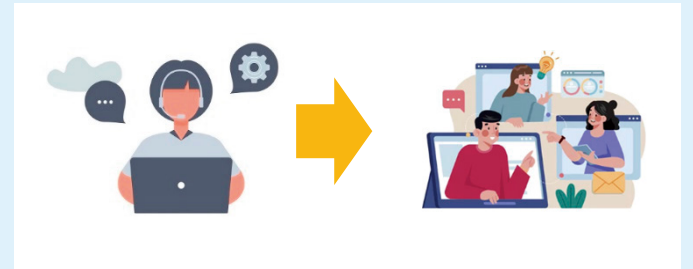


組織の壁を越えた
協働体制の構築で
問題解決を強化

シームレスなエスカ
レーションで迅速な
問合せ対応を実現

2. カスタマーサポートから カスタマーサクセスへ

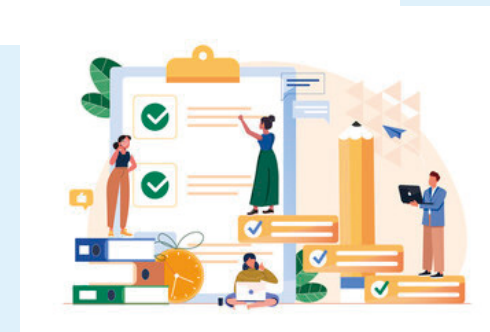
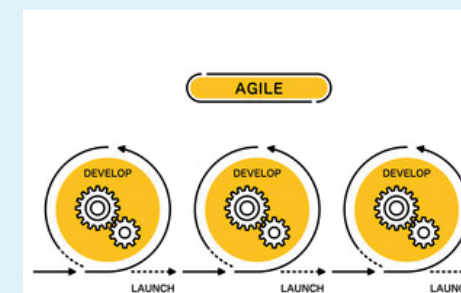
「モノからコトへ」と商品のサービスのサービス化が進む今、個々のお客様を理解し、能動的に情報提供を行い、何よりお客様に「サクセス」してもらうことがビジネスを継続する上で重要となります。直接的なお客様窓口だけでなく、社内的に他部門を支えるすべての部門においても、対社内カスタマーとして「サポート」でなく「サクセス」の観点で取り組むことがお客様起点の業務変革を促進させます。



能動的かつ継続的な
働きかけで
お客様満足度を向上

超サービスデスクで
「お客様起点」の
業務改革を促進

3.アジャイルな組織への変革



私たちは今、VUCA(※1)と呼ばれる、変化が激しく先の予測が困難な時代の真っ只中にいます。平時において力を発揮した部門毎の分業体制やワークフローも、突発的な環境変化や経験したことのない問題の前では、役に立たないどころか足かせになることもあります。

アジャイル組織とは、柔軟性や機敏性を重視した組織構造を指します。計画重視の従来型と異なり、実行しながら改善を加えていく点が特長です。改善を繰り返すことが前提となるため、意思決定のスピードも速くなり、組織の対応力向上につながります。

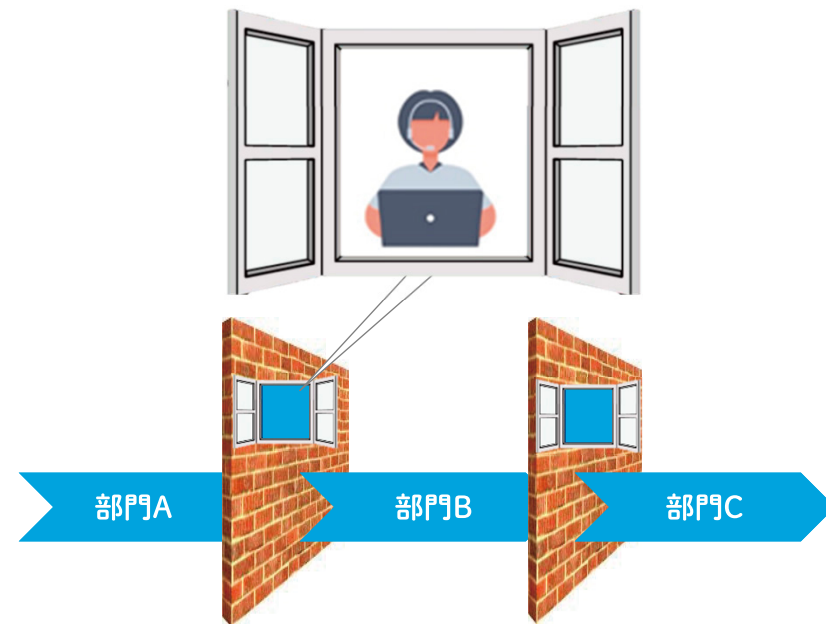
アジャイルな組織への変革をもたらすのは、その組織ならではの強みを維持しつつも、社会や市場の変化に柔軟に対応できる力です。

※1 VUCA : Volatility (変動性)、Uncertainty (不確実性)、Complexity (複雑性)、Ambiguity (曖昧性) の頭文字を取って作られた造語、社会情勢などが急激に変化する様を表す

タスクの見える化で
迅速で抜け漏れのない業務
遂行を実現

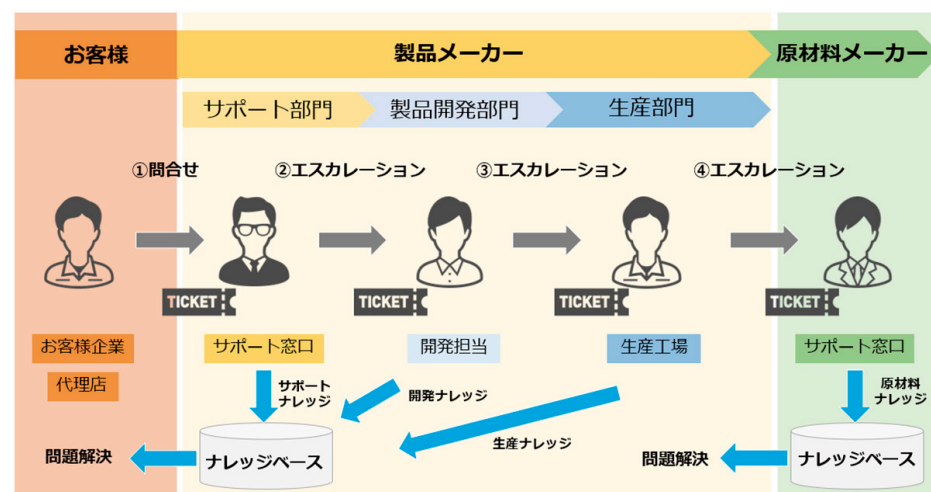
改善の繰返し→ナレッジ化
で変化に柔軟に
対応できる組織へ

組織があればそこに壁はできるもの サービスデスクの「窓」を開けて 風通しの良い部門連携を実現！



シーン1: B2B製造業のカスタマーサポート

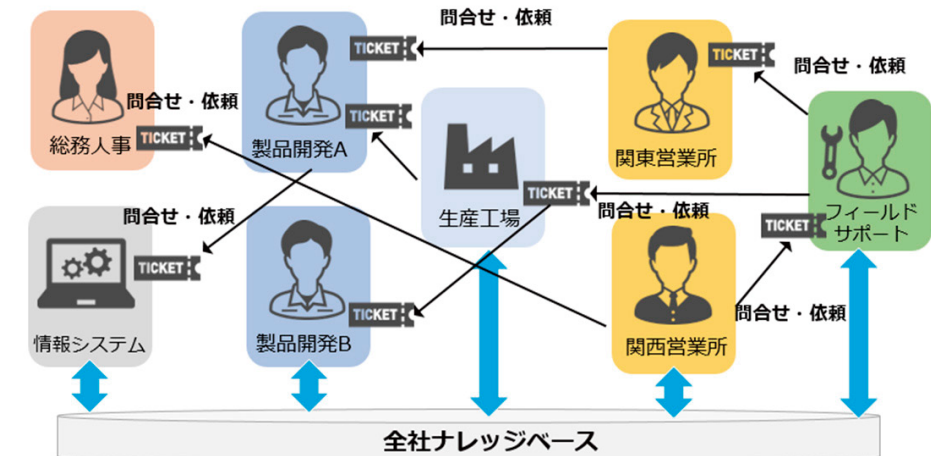
- 💡 脱・属人化：
導入担当エンジニアに依存 → お客様や導入製品に関する知識をチームで共有しカスタマーサポート
- 💡 迅速な問題解決：
サポート部門だけで解決困難 → エスカレーションで関連部門や協力会社が一枚岩となり問題解決
- 💡 製品改善：
開発や生産にお客様の声が届かない → 現場の気づきをナレッジとして新機能開発や品質改善に活用



1. お客様はカスタマーサポート専用窓口から問合せ、チームで対応し属人化させない
2. サポート部門はお客様の導入製品や、過去のサポート履歴、開発部門が公開した製品マニュアルを検索し問合せ対応
3. 開発、生産など他部門、必要なら組織を超えて原材料メーカーにもエスカレーションし問題解決

シーン2: 全社を挙げたお客様起点の業務改革

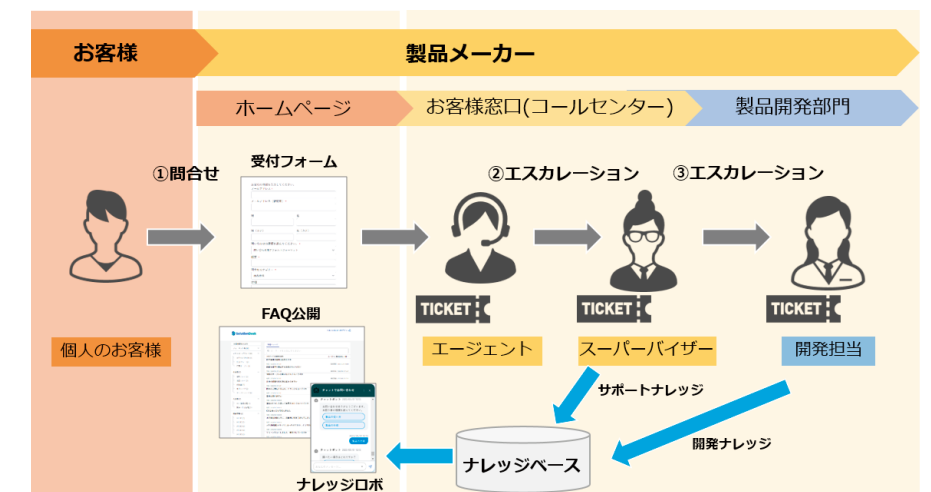
- 💡 アジャイル組織化：
他部門への相談の仕方がわからない → 各部門でサービスデスク開設しチケット管理で問合せ対応
- 💡 脱・工程ごと縦割り：
組織の壁でお客様の声が届かない → お客様の課題や要望をサービスデスク間でエスカレーション
- 💡 業務ノウハウの全社活用：
ノウハウが属人化 → 業務の中で形式知化される仕掛け & 全社共有のタグで活用度アップ



1. 人脈の有無に関係なく組織の壁を超えた協働体制で、必要な相談・協力を相互に依頼可能
2. 部門間でチケットを発行し合い相互に協力、必要に応じたエスカレーションで適切な部門が迅速に対応
3. 各専門部署が問題解決の際にナレッジベースに投稿し回答することで業務の中で形式知化を促進

シーン3: ホームページから個人客向けサポート

- 💡 人員不足解消：
電話やメールが滞る/専任要員不在 → ホームページからの受付を併用しチケットで抜漏れなく皆で対応
- 💡 迅速な問題解決：
エージェントだけでは対応困難 → エスカレーションで上司や他部門へ協力依頼し問題解決
- 💡 お客様自身で解決：
FAQを用意できない → サポート業務にFAQ作成を仕組み化しホームページ公開/ナレッジロボからも誘導



1. お客様がホームページ上の受付フォームで問合せをするとチケット発行され案件管理開始
2. お客様窓口部門のエージェントはナレッジベースから適切なFAQを検索し回答
3. 回答が見つからない場合はスーパーバイザーや製品開発部門にエスカレーション
4. エスカレーションされた側は、回答の際にFAQとしてナレッジベースに追加示す（仕組化でFAQを充実）
5. FAQをホームページで公開しナレッジロボに誘導させることでお客様の自己解決をサポート

「問題解決」を強化する3つのアプローチ



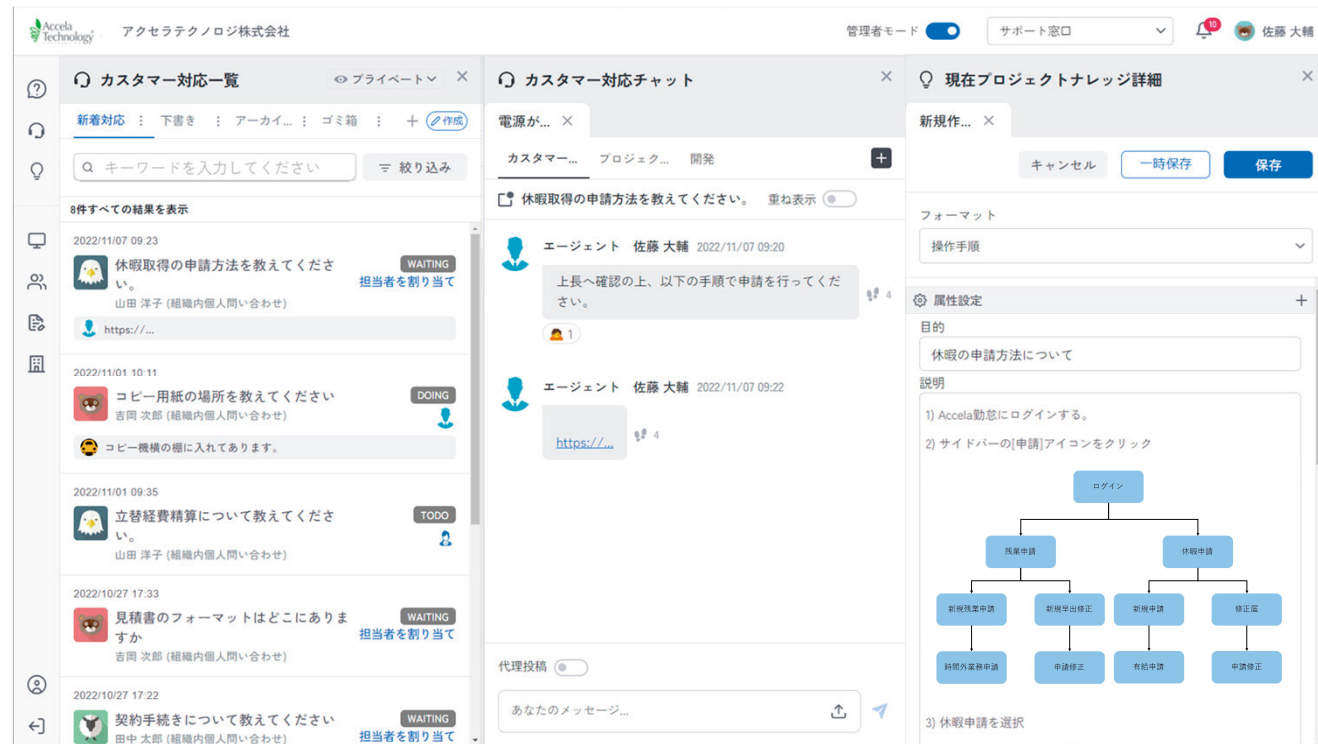
チケットとチャットを紐づけて案件管理



組織や部門を超えたナレッジ活用



あらゆる部門をサービスデスク化し連携



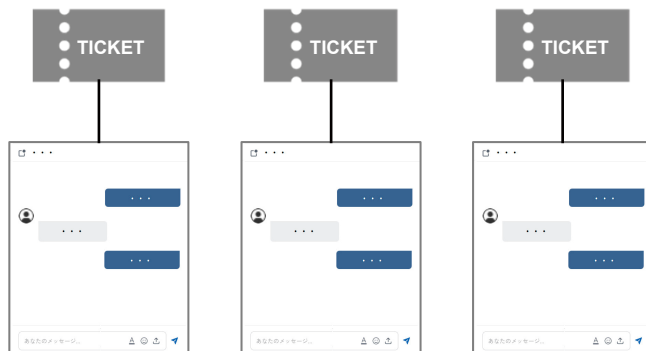
抜け漏れない案件管理

チャット型コミュニケーション

ナレッジ活用で問題解決

TICKET チケットとチャットを紐づけて案件管理

- 問合せには敷居の低いチャットUIを採用
- 1つのチャットは1つのチケットと紐づき管理
- チケットとして案件を管理することで、案件ごとのステータスを管理し、抜け漏れのない対応を実現



1チャットスレッドは
1チケットに紐づけて管理

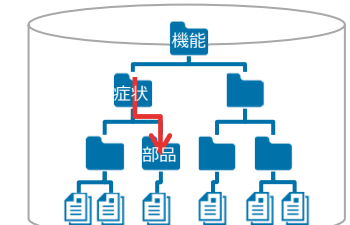


組織や部門を超えた ナレッジ活用

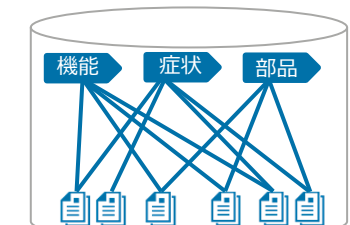
- ナレッジをタグ分類するドリルダウンナビ®ではフォルダ階層による格納と異なり、誰でも容易にナレッジベースを検索し活用可能
- ナレッジベースを応用し企業ホームページ上にFAQサイトやナレッジへ導くナレッジロボを簡単設置でき、カスタマーの問題解決を支援（プレミアム版）



ナレッジ検索やナレッジロボをホームページ公開でき
カスタマーの問題解決を支援



従来：フォルダ階層
探索順が固定的/変更困難

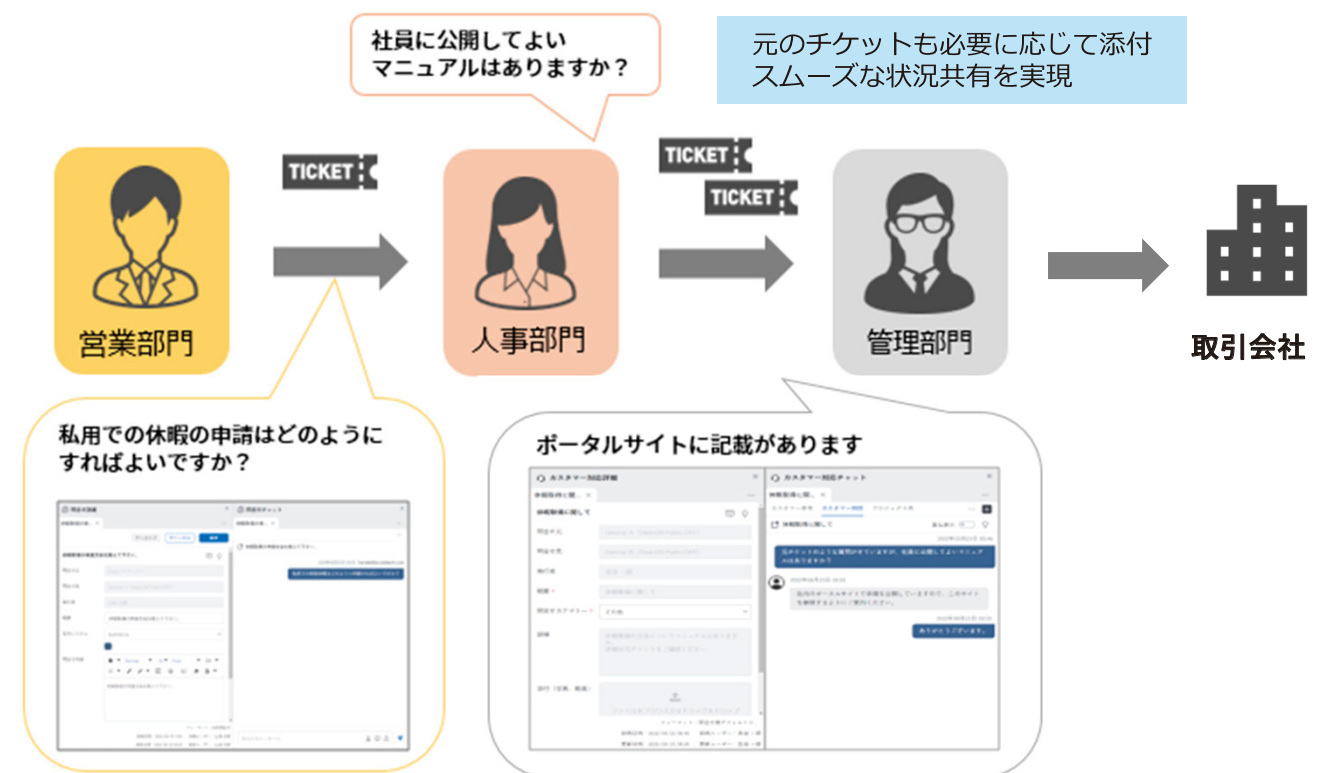


SolutionDesk: タグ分類
任意の観点で分類・追加・探索容易



あらゆる部門を サービスデスク化し連携

- お客様や他部門からの問合せチケットやチャットを共有しサービスデスク間でエスカレーションを実現
- アウトソース先や仕入れ先など会社や組織を超えて取引先にも繋がりエスカレーション可能
- 単一画面で、お客様とのチャット、プロジェクト内のチャット、他部門とのチャットを重ねて時系列に表示可能



SolutionDesk価格

1 ユーザーID 基本料金

オススメ！

全社のDX推進IT基盤として

エントリー

4,000円/月

0円/月

カスタマー起点でDX推進

スタンダード

8,000円/月

40,000円/月

ナレッジやナレッジロボ公開でカスタマー支援

プレミアム

8,000円/月

80,000円/月

ナレッジ活用フィールドサービス

SolutionDeskの導入にあたっての、専任担当者がいない、ITに不慣れといった不安を本サービスで解消します。導入前のPoC、データ移行、FAQ・動画等のナレッジ作成、サービスイン後の社員向けヘルプデスクや活用活性化、運用レポート作成等、各種支援および代行サービスを提供します。

30日間無料お試し

お試し環境をご用意します。「超サービスデスク」をご体験ください。

<https://www.accelatech.com/>

SolutionDesk

検索

【ドリルダウンナビ®】特許第5993848号

ナレッジベースをタグで分類整理し絞込検索を適用したナビゲーション機能

【ナレッジロボ】

SolutionDesk独自のナレッジベース駆動型チャットボット



アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F

mail : marketing@accelatech.com