

FAQ構築とアップデート戦略

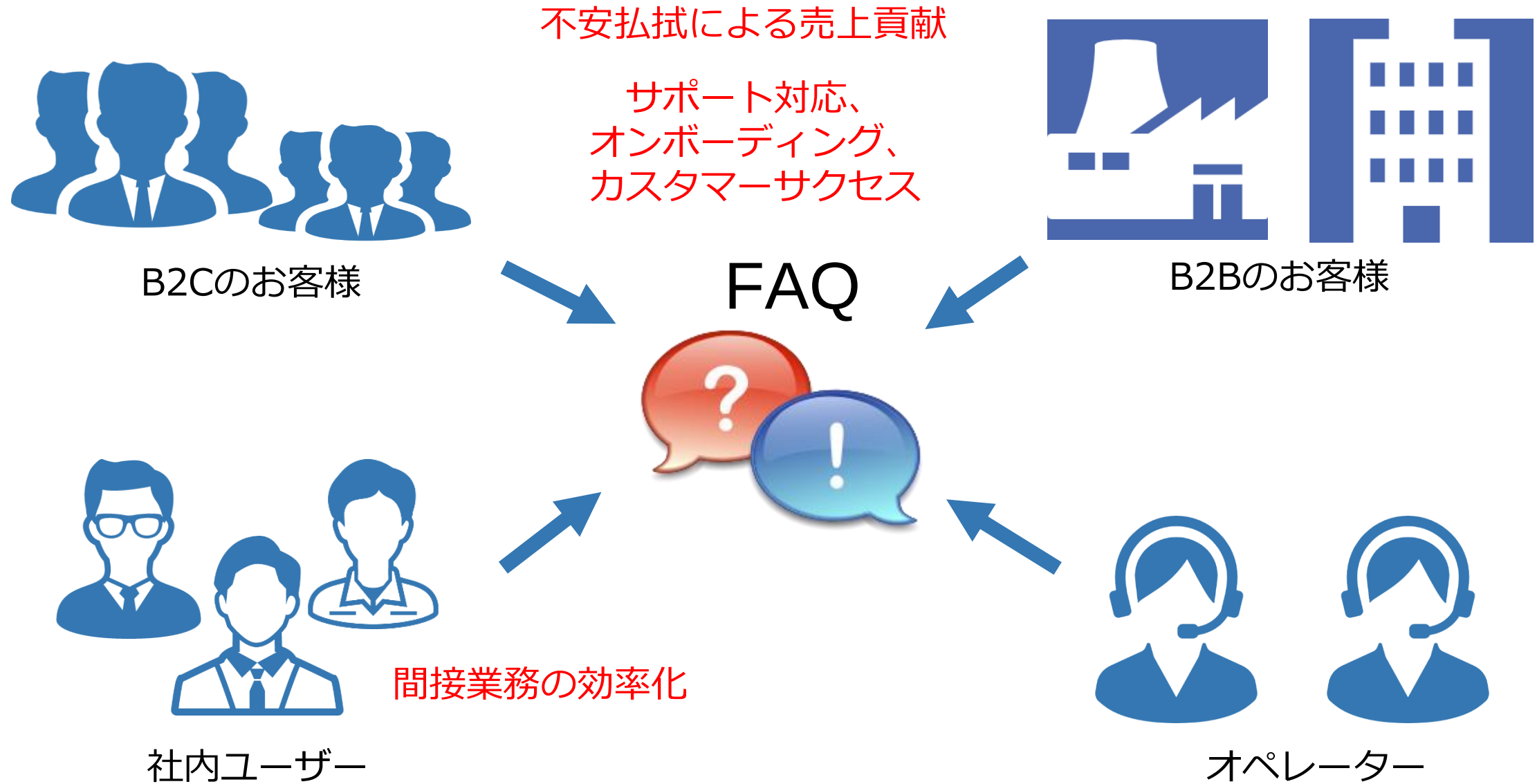
～ナレッジマネジメントでどう変わる?!～

アクセラテクノロジー株式会社
取締役 COO

萩原純一

FAQとは

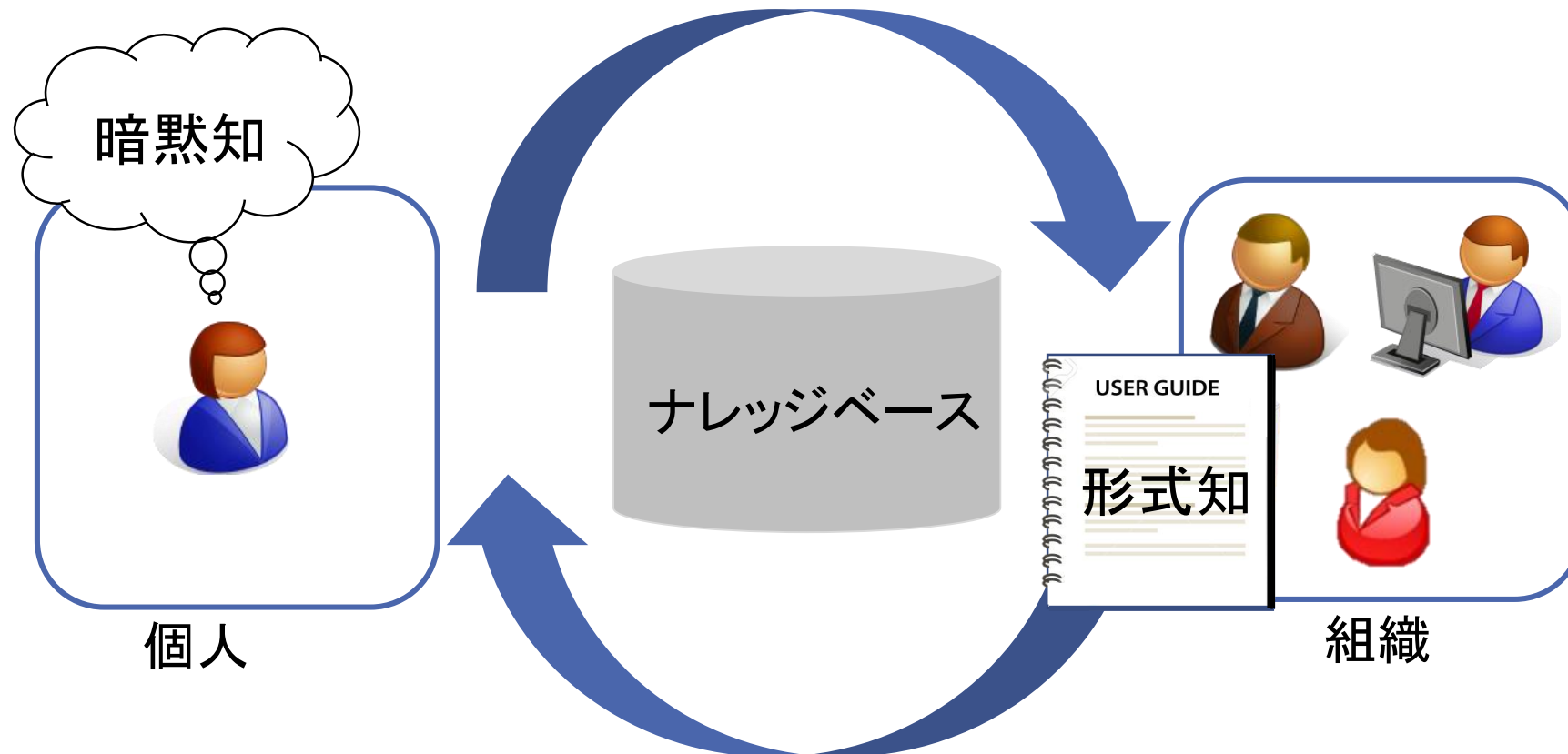
FAQの活躍するシーン



ナレッジマネジメントとFAQ

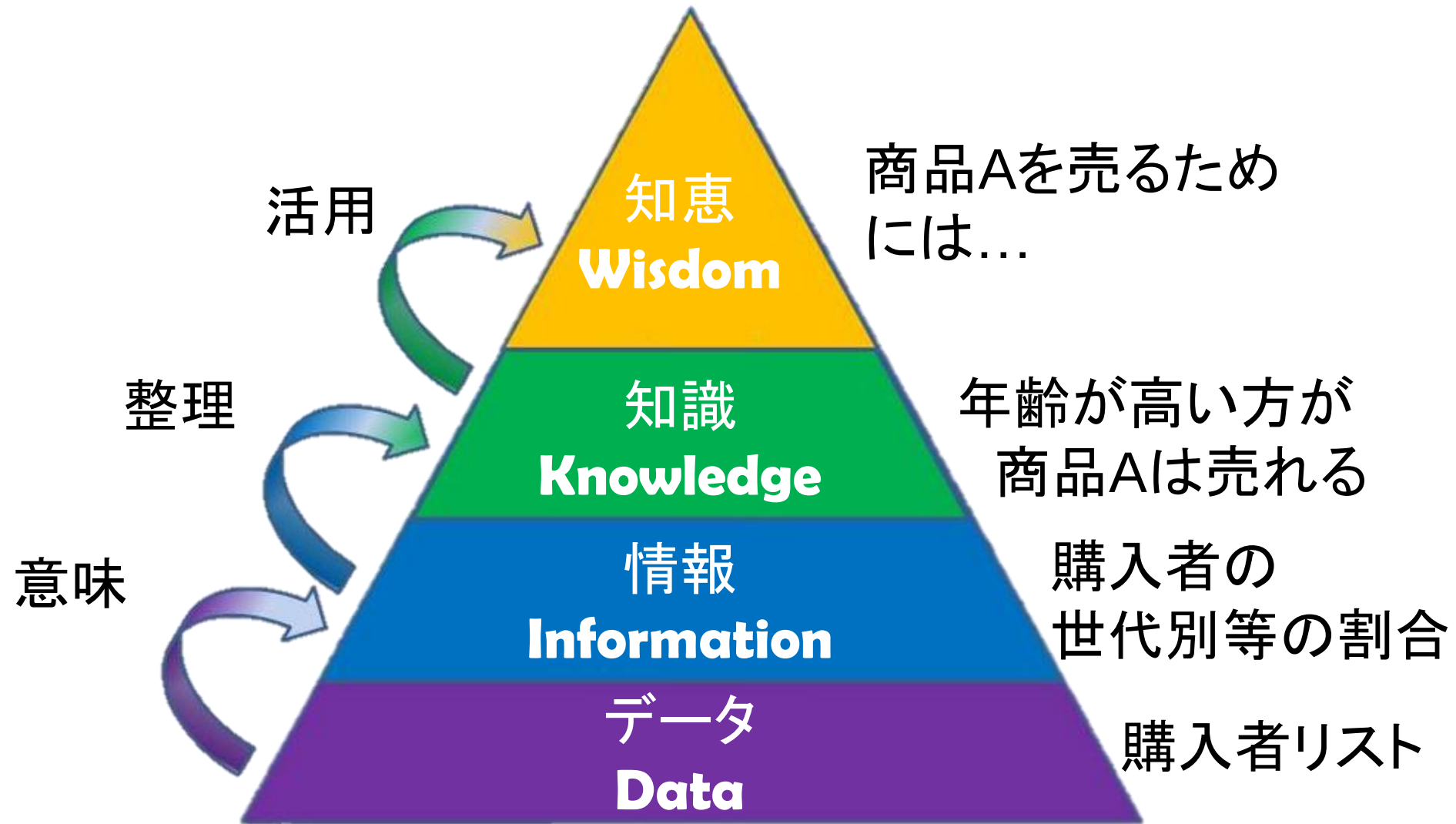
ナレッジマネジメントとは

個人のノウハウを組織で共有できる状態に



組織の知識をメンバー個人が活用し業務遂行

ナレッジマネジメントの対象



FAQ作成を念頭に置いたナレッジベース構築のポイント

【Who】誰がナレッジを管理するのか？

- ・商品責任部門から最新の情報を入手できるか
- ・コンテンツの適切さや要不要が判断できるか

【How】ナレッジをどう使うのか？

- ・コールセンター内でエージェントの支援用
- ・代理店や全国の拠点に公開
- ・お客様向けのWebやスマホアプリ

【What】どのようなナレッジが求められているか？

- ・コールセンター問合せの多い内容
- ・お客様対応ノウハウや回答メールひな形
- ・商品の製品マニュアルや保守マニュアル

ナレッジベースの実利用



使えるFAQの作り方

使えるFAQとは？

使えるFAQ(ナレッジベース)



分かり易い

+

ちゃんと見つかる

分かり易い: FAQ作成時の工夫

ビジネス文章技術

- ✓ スタイル (一行文字数、文章構造、色使い)
- ✓ 正確 (主語と述語、正確な助詞、文法、敬語)
- ✓ 簡潔 (パラグラフ化、一文ートピック)
- ✓ 明確・論理 (先ず結論、納得できる理由)
- ✓ 共感 (ポジティブな文体、企業論理を感じさせない)

背景(コンテキスト)の定義

- ✓ 対象物 (システム、商品、部品、...)
- ✓ 場所
- ✓ 状況

分かり易い: 項目の設計

現在プロジェクトナレッジ詳細

新規作成... ×

キャンセル 一時保存 保存

フォーマット

よくある質問

一括投稿

属性設定

質問

回答

製品分類

製品

製品型番

問い合わせ種類

☐ 使い方について

☐ お手入れについて

☐ 不具合について

お困りごと

添付 (写真、動画)

ファイルをブラウズ又はドラッグ&ドロップ

フォーマット設定

フォーマット編集 フィールド編集

問い合わせ

製品に関するお問い合わせ

詳細設定

以下のフィールドは使用する (18)

フィールドを追加

Aa 概要

システム

入力必須 ☐ カスタマー操作 閲覧、編集を許可

製品分類

カスタマーサポート

複数選択 ☐

選択方法 ☐ セレクト ☒ チェック

選択項目の最大表示数 5

選択項目編集

入力必須 ☐ カスタマー操作 閲覧、編集を許可

製品種類

カスタマーサポート

複数選択 ☐

選択方法 ☒ セレクト ☐ チェック

選択項目の最大表示数 5

選択項目編集

製品型番

カスタマーサポート

お問い合わせ種類

以下の選択項目は使用する (5)

調理家電

家事家電

通信機器

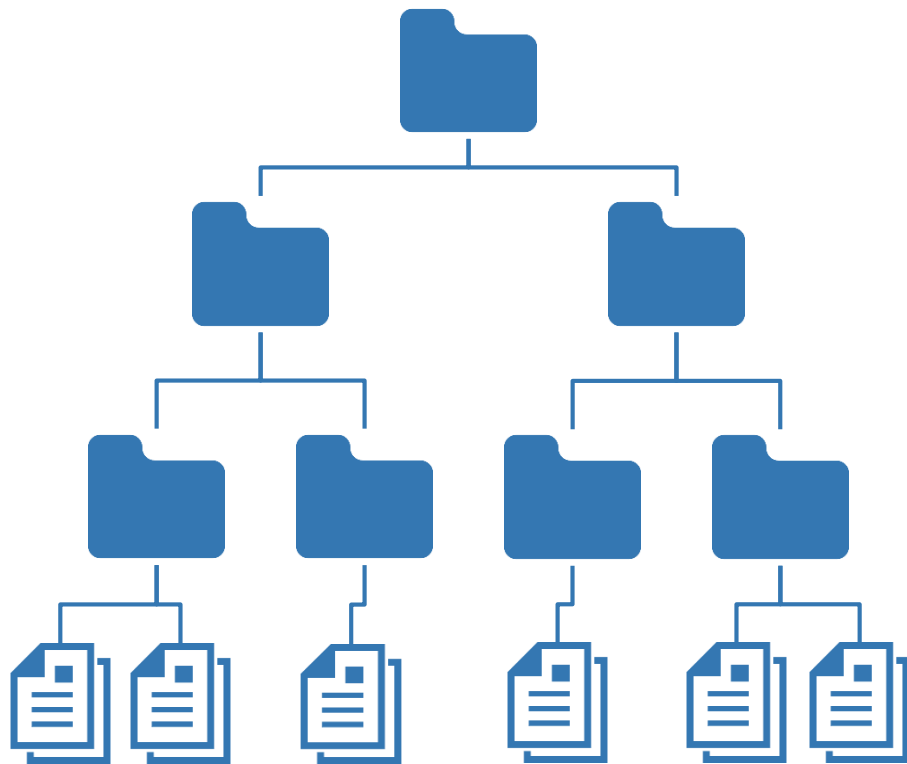
情報家電

美容家電

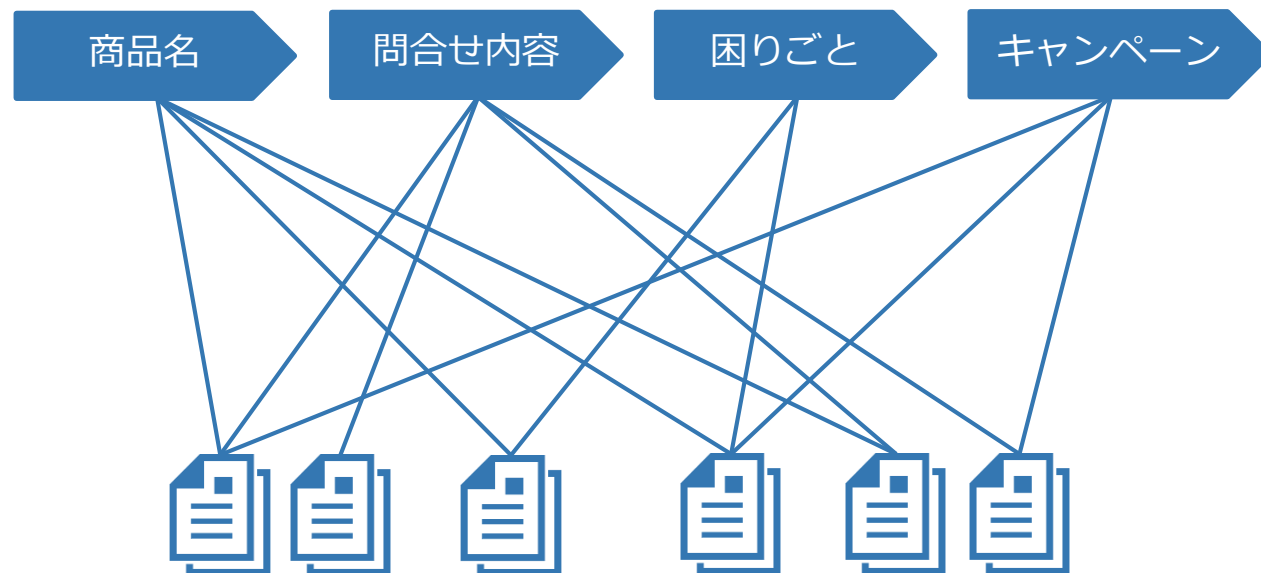
ちゃんと見つかる: FAQの分類



フォルダ階層



タグ付けでの分類



例1 液晶画面に映像が表示されない

例2 寿司に合うワインを知りたい

ちゃんと見つかる：タグ付け用の辞書作成

①カテゴリー設定

- ・インストール
- ・基本操作
- ・高度な使い方
- ・異常時対応

カスタマージャーニー視点

ソフトウェアの例

ワインの例

- ・ワイン選び&購入
- ・保存
- ・料理と合わせる
- ・飲む当日

②コンテキストの要素列挙

- ・AX-001-B
- ・SX-345-A
- ・YZ-217-B

商品名、型番、特定のシステム、場所、...

部品型番の例

社内ITの例

- ・人事管理システム
- ・在庫管理システム
- ・購買システム
- ・販売支援システム

③重要キーワードの抽出

マニュアルの索引、社内用語、専門用語

- ・ログイン
- ・パスワード
- ・起票
- ・承認
- ・ユーザ登録
- ・基幹連携

業務ITの例

- ・カラー
- ・両面コピー
- ・トナー
- ・紙詰まり
- ・白黒
- ・変倍
- ・表示パネル
- ...

コピー機の例

ナレッジベースによるFAQ運用

FAQ運用3つのヒント

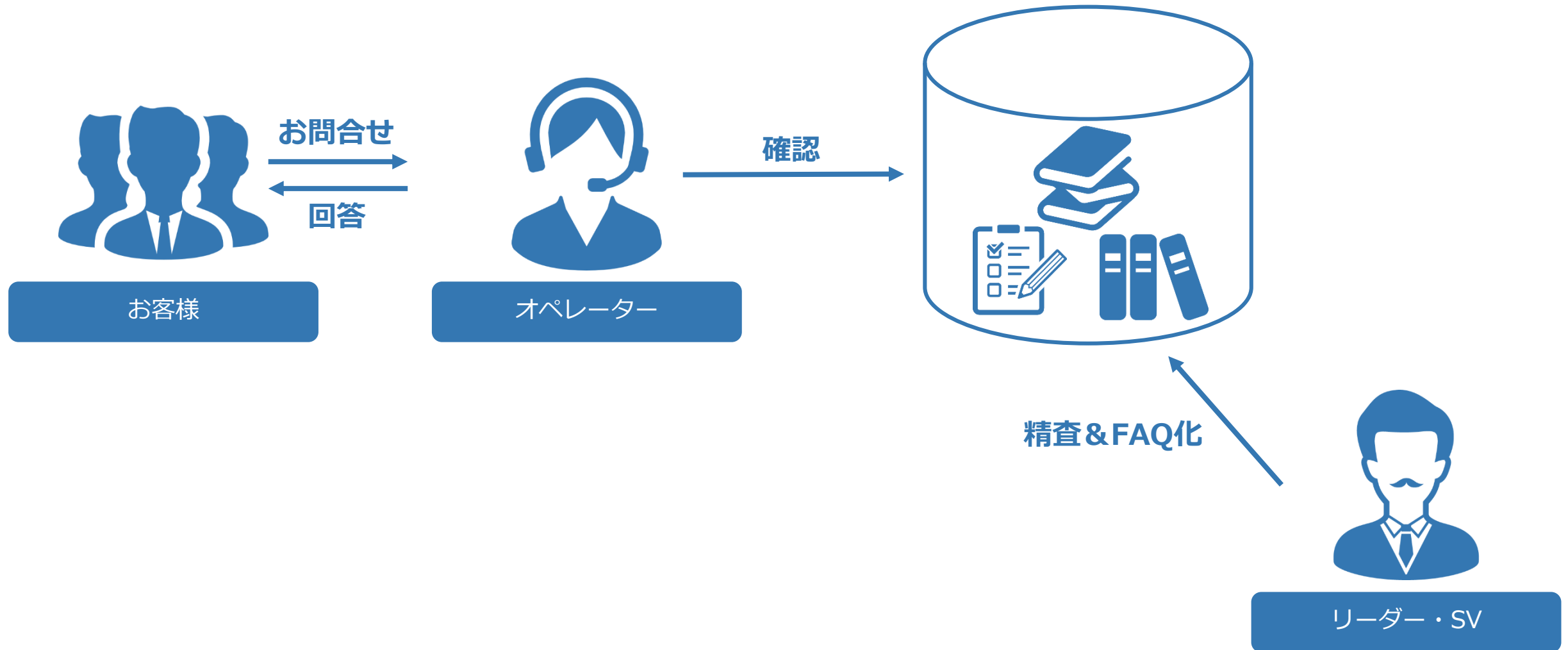
1. ナレッジの動脈と静脈
2. 業務フローの中で育てる
3. お客様とオペレーターでの共同活用

ナレッジの動脈・静脈



現場の気づきを元に、ナレッジを改善

業務フローの中で育てる

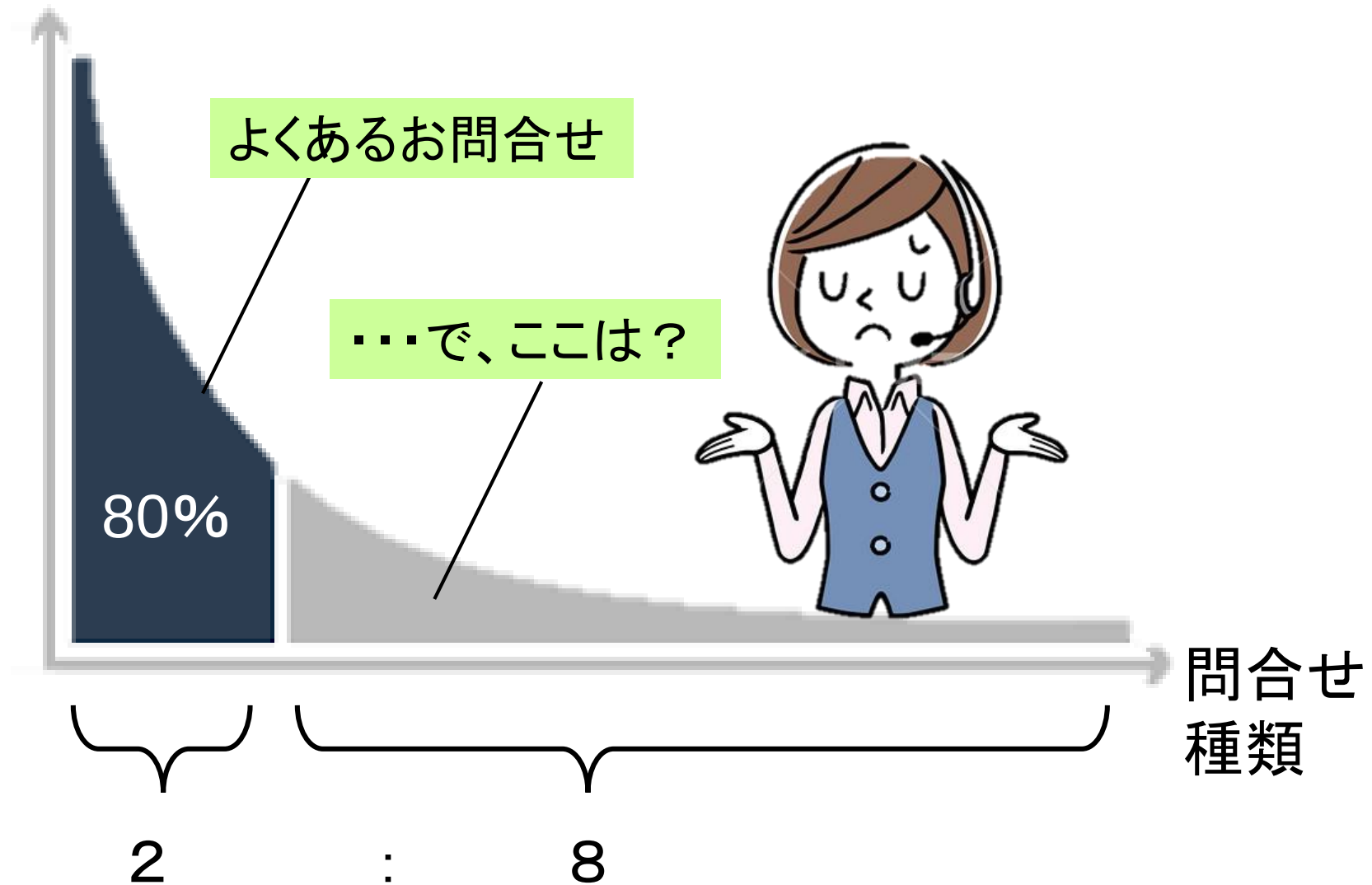


お客様とオペレーターでの共同活用



FAQから超FAQ

超FAQ: FAQとパレートの法則



超FAQ: 既存のナレッジの活用

取説、商品カタログ、マニュアル、作業手順書、解説動画・・・
今までの資料を活用しよう！



カタログ・仕様書



通達



マニュアル



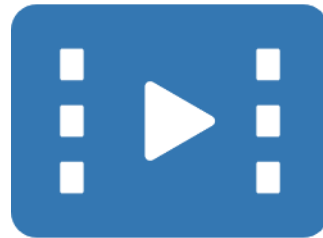
電話対応
スクリプト



チェックリスト



作業手順



解説動画



タグによる分類で分かりやすく管理

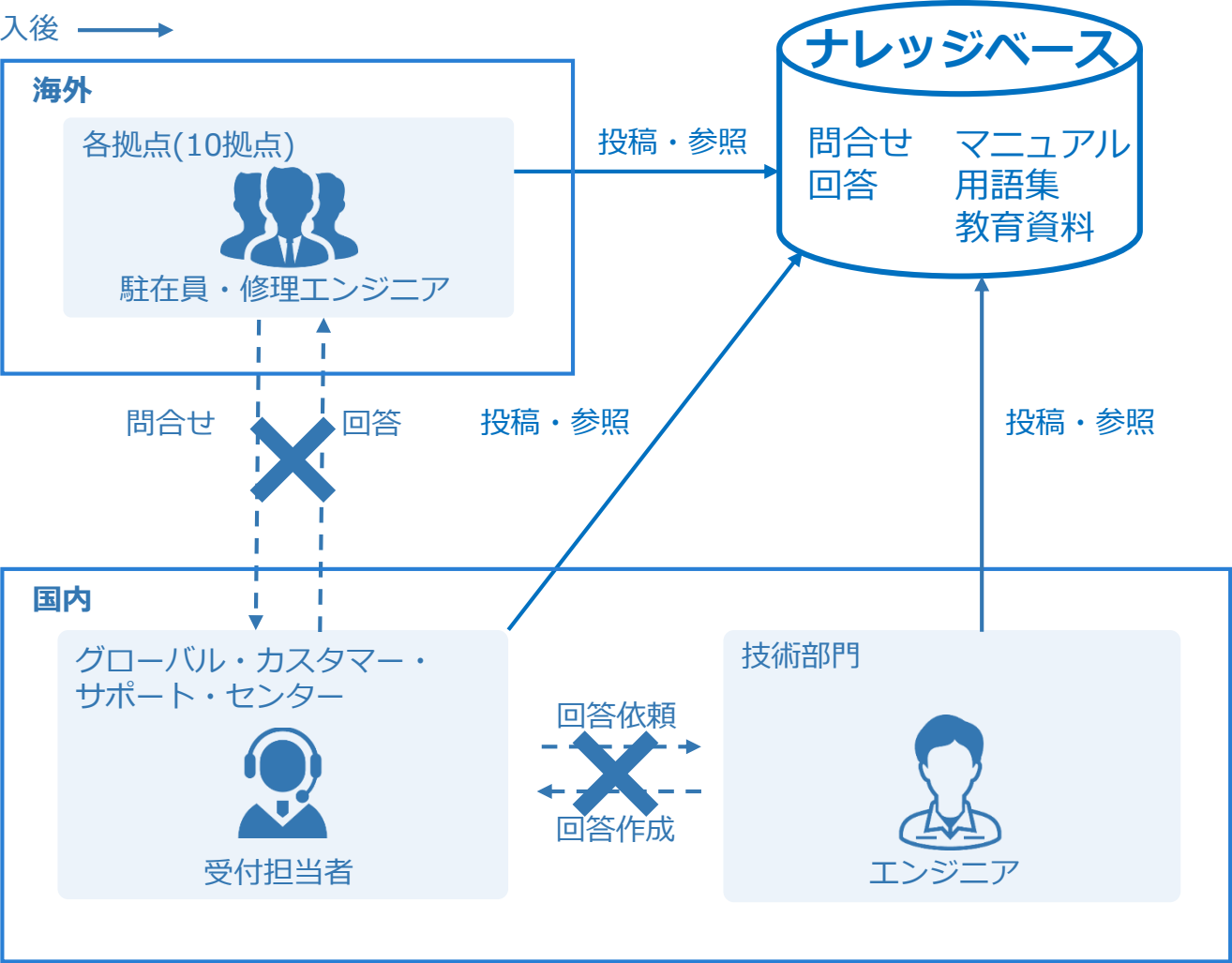
事例のご紹介

産業機器メーカー 海外拠点からの問合せの負担軽減

業務イメージ

◆業務内容
真空ポンプやモニタに関する海外拠点からの
メンテナンスに関するお問合せの受付業務

導入前 ----▶
導入後 ———▶



導入前の課題

- ① 問合せや回答のやり取りの翻訳に業務時間の大半を使い、業務を圧迫している
- ② メンテナンス前に自己判断で作業を行っているため、大きなトラブルが起きている
- ③ 過去と同じ問合せが来ても、問合せが蓄積されていないため、国内エンジニアが工数をかけて調査を行い、回答を作成している

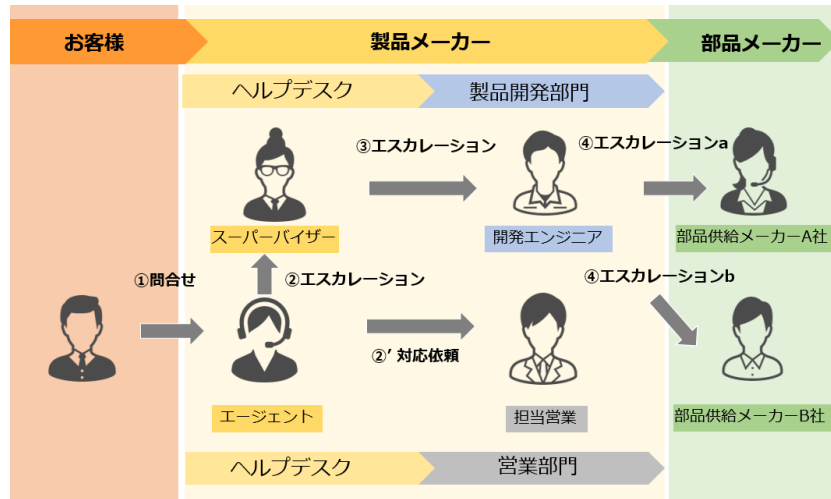
導入のポイント

- ① **自動翻訳機能**によって、ナレッジベース上で自分の言語で問合せや回答を行えるようにしたことで、翻訳作業の負担を減らした。
- ② **作業に必要なナレッジをナレッジベースに集約**することで、修理エンジニアの自己解決を促し、問合せの数やトラブル件数が低減した。
- ③ **エンジニアのノウハウを蓄積**することで、類似の問合せを減らし、業務の効率化を図った。更に**Webページ上でFAQを公開**することで問合せ数を削減した。

アクセラテクノロジーのソリューション

ナレッジ創出・活用のソリューション

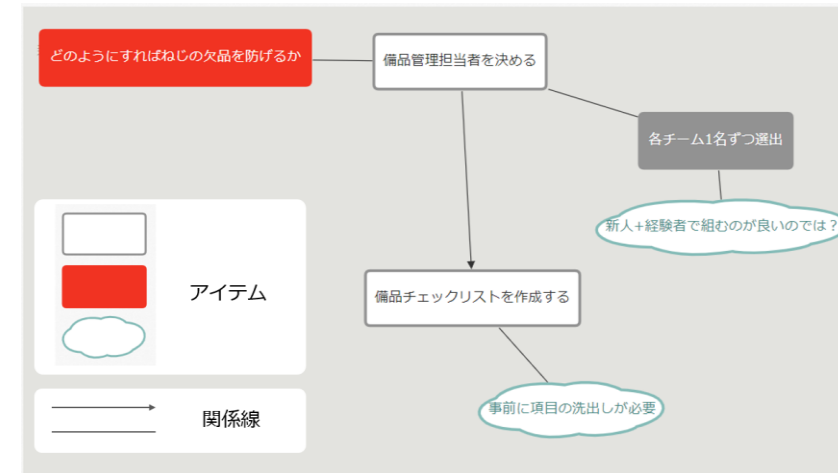
SolutionDesk



ナレッジの活用

月額88,000円～

K-Board



ナレッジの創出

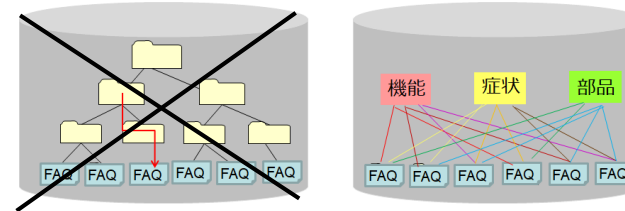
月額50,000円～

1. 使える・見つかるFAQの作り方

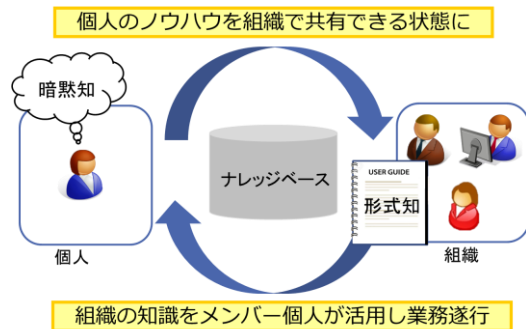
【分かり易い】

Who、How、What
ビジネス文章技術

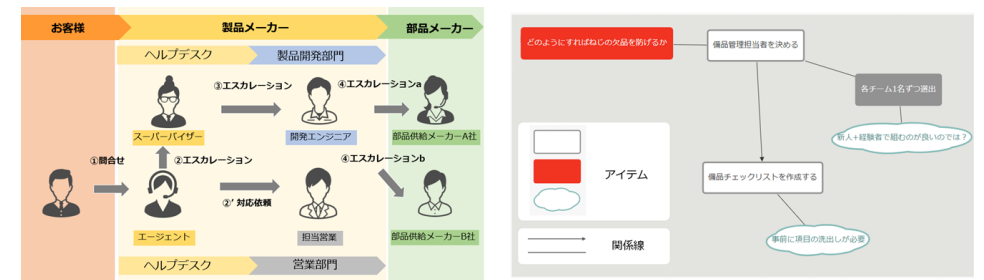
【ちゃんと見つかる】



2. ナレッジベースの活用



3. SolutionDesk、K-Board



SolutionDesk、K-Board 無料お試し実施中！

お申込みいただくだけで、SolutionDesk、K-Boardがお試しできます。

<https://info.solutiondesk.jp/>

<https://www.accelatech.com/product/k-board>



資料ダウンロードも同じURLからできます

ぜひお気軽にお問合せください！

問合せ：marketing@accelatech.com

※セミナー後のアンケートでも受け付けます。

