



平成 26 年 11 月 6 日

各 位

会 社 名	テクマトリックス株式会社
代表者名	代表取締役社長 由利 孝 (コード：3762、東証第一部)
問合せ先	執行役員管理本部長 森脇 喜生 (TEL. 03-5792-8601)

コンタクトセンター向け新サービスを開始

記

当社は、企業のコンタクトセンターに寄せられるお客様（消費者）からの問い合わせやご意見・ご要望に対応する FAQ(よくある質問と解答、想定問答)サイトの企画・構築・運用を支援する新サービスの提供を開始しますので、添付の通りお知らせします。

最近、お客様（消費者）が製品・サービス等の問い合わせをする場合に、まず企業のホームページ、ソーシャルネットワーク等を閲覧し、それで解決しなければ企業の FAQ を検索します。それでも解決しない場合に、コンタクトセンターに電話による問い合わせをする傾向がより強くなっています。

お客様（消費者）がきめ細かな企業の FAQ サイトを見るだけで問題を解消できれば、自己解決が図られ、結果として顧客満足の向上につながります。また、企業にとっても電話によるコンタクトセンターへの問い合わせ件数が減少することで、運営費用の削減が可能になります。

以 上

2014年11月6日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

短期間で FAQ サイトの品質を高め顧客満足を向上させるサービスを開始

～ 顧客視点の FAQ サイト企画・構築・運用を一貫して支援 ～

テクマトリックス株式会社(代表取締役社長:由利 孝、本社:東京都港区高輪 4-10-8 京急第7ビル)は、本日より、短期間で FAQ サイトの品質を高め、顧客満足を向上させる支援サービスの提供を開始します。本サービスの提供により、顧客視点に基づいた FAQ サイトの企画・構築・運用を一貫して支援します。本サービスは、「FAQ のコンテンツ作成・品質向上支援」、「FAQ コンテンツ管理システムの導入支援」、「FAQ サイト運用支援」等で構成されます。コンタクトセンター向け CRM システムの開発・販売で多くの実績を持つテクマトリックスが、FAQ サイトを活用した顧客満足向上の為の解決策をご提供します。

■ カスタマーサポートにおける FAQ の重要性

スマートフォン、タブレット端末などの普及により、お客様(消費者)の問題解決の行動パターンは、まず企業のホームページ、SNS 等を閲覧し、そこで解決しなければ FAQ(よくある質問)を検索し、それでも解決しなければコンタクトセンターへ問い合わせる流れになってきています。簡単な質問はネットで自己解決し、難しい質問や本当に困った問題についてのみ、コンタクトセンターを頼りにする人が増えている訳です。カスタマーサポートの最前線は、もはやコンタクトセンターではなく、WEB であり FAQ(よくある質問)となっています。以前のコンタクトセンターはお客様(消費者)からの最初のタッチポイントでしたが、最近ではむしろ最終のタッチポイントとなりつつあります。

お客様(消費者)にとっては、ネット検索を始めてからコンタクトセンターにたどり着き解答を得るまでが、問題解決のための一連のプロセスです。従いコンタクトセンターではネット上の情報を踏まえて、それを補完した説明を行う必要があります。また、コンタクトセンターのノウハウのつまった FAQ コンテンツを、企業のホームページに掲載し、お客様(消費者)の自己解決を促進することも重要です。

■ FAQ コンテンツの検索・閲覧サイト運営における課題

現在、多くの企業がホームページに FAQ(よくある質問)を掲載し、製品やサービスに関する疑問をお客様(消費者)自身が解決できる手段を提供しています。また、コンタクトセンターに代表されるお客様対応部門では、対応品質の向上、生産性の向上、そして、ナレッジの共有を目的として FAQ を活用しています。そんな中、多くの企業が FAQ コンテンツの検索・閲覧サイト運営に課題を抱えています。

カスタマーサポートの窓口であるコンタクトセンターと、自社のホームページの運用部門が異なるケースは組織上、致し方ないと思われがちですが、『顧客視点』を標榜する企業が多い中で、お客様(消費者)の期待するサポートが実現できているかは大いに疑問が残ります。FAQ コンテンツの検索・閲覧サイトとコンタクトセンターの関係性について、具体例を踏まえて課題を考察します。

【ケース1】 ホームページ上の FAQ サイトとコンタクトセンターが連携していない。

ホームページ上の FAQ サイトは、ホームページの制作担当者が作成しており、FAQ のコンテンツ作成にコンタクトセンターの現場が関与していないケースが多い。FAQ のコンテンツを発信する側の視点のみでお客様(消費者)視点が欠けているのが現状であり、また FAQ のコンテンツ自体への SEO 対策が不十分でお客様(消費者)の自己解決促進が図られていない。

【ケース2】 お客様(消費者)向け FAQ と社内向け FAQ が二重管理となっている。

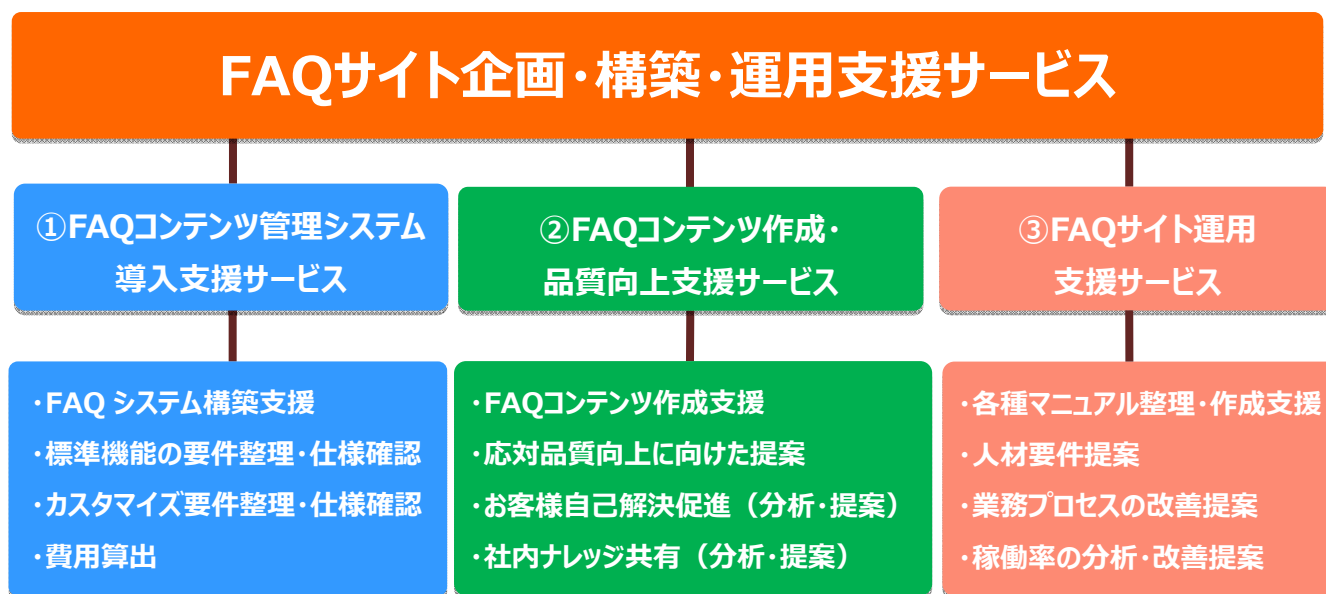
お客様(消費者)用の FAQ サイトと社内用の FAQ サイトがそれぞれ別々に存在しているため二重管理せざるを得ない状況にある。コンタクトセンターのオペレータが自社のホームページにどんな FAQ コンテンツが掲載されているか把握しておらず、お客様(消費者)との対応にミスマッチが生じる。オペレータは FAQ の確認や検索に時間が掛かってしまい、お客様(消費者)対応のスピードや対応品質の低下につながっている。

【ケース3】 社内ナレッジが活用できていない。

社内用 FAQ システムの検索精度が低いため、欲しいナレッジを探すことに時間が掛かる。さらに複数の内部システムに情報が分散されていて、検索しにくかったり、整合性がとれていないことが多い。また、情報がきちんと更新されておらずその鮮度や正確性が低い内容となっている。社内用システムであるため、外部から閲覧ができないといった問題もあり、うまく活用されていない。

本日提供を開始したサービスでは、このような悩みをお持ちの企業に対して、FAQ サイト構築から運用の最適化までの支援サービスをご提供致します。

■ FAQ サイト企画・構築・運用支援サービスの内容



① FAQ コンテンツ管理システム導入支援サービス:

ご利用方法に応じた、最適な FAQ コンテンツ管理システムの導入支援サービスを提供します。

② FAQ コンテンツ作成・品質向上支援サービス:

お客様対応品質向上を実現させるための FAQ コンテンツ作成支援、品質向上及び有効活用のための支援サービスを提供します。

③ FAQ サイト運用支援サービス:

効率的な FAQ サイトの運用に関する支援サービスを提供します。

■ テクマトリックス株式会社について

- ・ 所在地: 東京都港区高輪 4 丁目 10 番 8 号 (京急第 7 ビル)
- ・ 代表取締役社長: 由利 孝
- ・ URL: <http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

■ 「Fast シリーズ」に関して

Fast シリーズには、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約したコンタクトセンター CRM システム「FastHelp」、FastHelp をベースに製薬業界くすり相談室 CRM システム「FastHelp Pe」、FastHelp をベースにプロモーション支援機能を強化したプロモーション支援システム「FastPromo」、CRM 視点で開発された FAQ システム「FastAnswer」が含まれます。これらの Fast シリーズ製品をクラウドサービス「FastCloud」でも提供しています。また、豊富なオプション製品を装備し、お客様の業務に合わせた最適な CRM ソリューションを提供します。Fast シリーズの詳細はこちらから⇒ <http://fasthelp.jp>

【問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

テクマトリックス株式会社
CRM ソリューション事業部
CRM ソリューション営業部 木原 満博
TEL: 03-5792-8605 E-mail: crm@techmatrix.co.jp
URL: <http://fasthelp.jp>

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。