

視聴者さま限定! 無料FAQ診断キャンペーンあり!

# 導入企業はFAQを どう活用しているのか?

～培ったノウハウを活用し、FAQ導入における悩みを解決～

2021年12月15日(水) 11:00～12:00

参加費 無料(事前登録制) 主催 株式会社 日立システムズ 協力 株式会社 PRAZNA

定員 500名(先着順 定員になり次第、お申し込み受付を終了させていただきます)

デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進や働き方改革などを機に、私たちの働き方は変わってきています。その中で、「社内でのITヘルプデスクの問い合わせ対応業務」や「社外問い合わせ対応業務」などのサポート業務に課題があるとの声も多く、業務改善に向けての動きも加速しています。

その解決策の一つとして、担当者負担の軽減や利用者の満足度向上施策として、「FAQやチャットボットシステム」を活用されるケースが増えてきています。

本Webセミナーでは、Session1にて導入事例を交えながらナレッジFAQやチャットボットを活用した社内・社外の問い合わせ業務の効率化について紹介し、Session2では、コンタクトセンター業務で培ったノウハウを生かした社内ITヘルプ向けFAQ導入支援サービスならびに導入事例、視聴者さま限定の無料FAQ診断キャンペーンも紹介します。

## 「OKBIZ. for FAQ」,「OKBIZ. for Helpdesk Support」

『OKBIZ. for FAQ / for Helpdesk Support』は、FAQ（よくある質問と回答）の作成・公開・評価からコンタクトセンターにおけるお問い合わせ対応管理までをワンストップで実現するクラウド型のサポートソリューションです

The image displays two main interface views for the OKBIZ. for FAQ / for Helpdesk Support system. On the left is the 'End User View' (エンドユーザー画面), which includes a search bar (探せる) and a 'FAQs are easily published' (FAQを簡単公開) section. On the right is the 'Enterprise Management User View' (企業管理ユーザー画面), which features a data table and a chart for analysis (分析できる). A central circular arrow icon indicates that 'End User Activity is Visible' (エンドユーザーの動きが見える).

## 【Session1】成功企業におけるFAQ運用方法の紹介

お客さま満足度向上のため、また、社内DX推進のためにFAQやチャットボットを導入される企業が増えておりますが、ツールは導入するだけでは効果が出ません。

本Sessionでは、成功されている企業の事例と、そこで活用されている「OKBIZ.」シリーズでの実際の運用イメージ等を紹介いたします。

株式会社 PRAZNA

## 【Session2】社内ITヘルプデスク向け FAQ導入支援サービスの紹介

FAQは整備が面倒であったり、運用後も継続した更新が必要であることなどから、整備をあきらめてしまう場合があります。

本Sessionでは、当社のコンタクトセンターを30年以上運用し、積み重ねたノウハウを生かした導入支援サービスならびに導入事例を紹介いたします。

株式会社 日立システムズ

## OKBIZ 一部機能紹介

### エンドユーザー向け機能

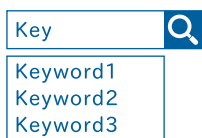
#### •日本語に強い検索エンジン

約7万語種類の概念知識と1,200万語の言語辞書を搭載した「言語エンジン」を搭載。



#### •解決へ導くナビゲーションパーツ

検索サジェスト、閲覧・最新順FAQ表示機能、関連FAQ表示機能など、必要なFAQにたどり着くパーツを多数用意。



#### •対話形式(ウィザード)FAQ

対話形式で質問に答えていくことで、回答の絞り込みができる対話形式のFAQを簡単作成。



#### •検索エンジン最適化機能

SEO対策用のメタタグ、Hiddenでのキーワード設定にも対応し、google等の検索エンジンでFAQがヒット。

### サイト管理者向け機能

#### •フィット&ギャップ分析機能

検索ヒット率やカテゴリー別解決率をグラフィカルに把握。優先的に改善すべきFAQを提示。



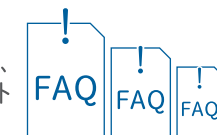
#### •マルチサイト機能

顧客向け/従業員向け/オペレーター向けFAQサイトを用途別にデザイン・設定可能。複数のFAQサイトを一元管理。



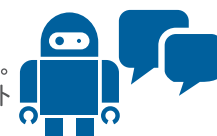
#### •重要度設定

FAQごとに重要度を設定することで、検索結果画面の表示を自在にコントロール可能。



#### •AIチャットボット連携

FAQをOKBIZ.for AI Chatbotへ連携。シナリオ作成不要、短時間でチャットボットの立ち上げを実現。

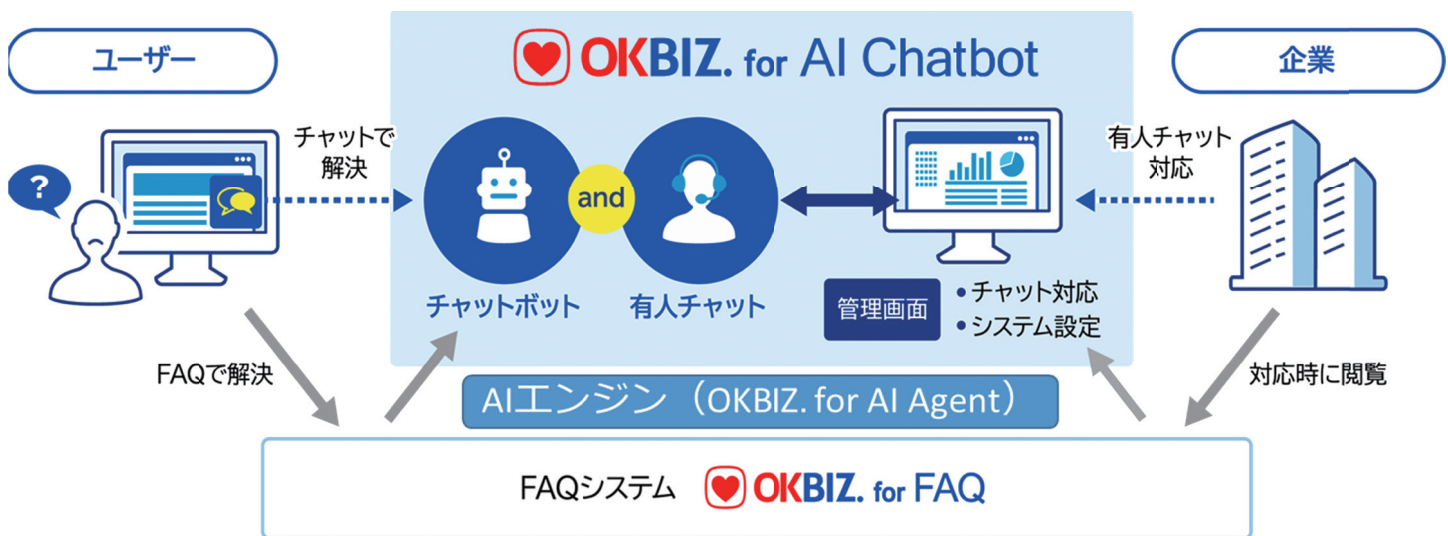


## 「OKBIZ. for AI Chatbot」

『OKBIZ. for AI Chatbot』は、3,700万件超のQ&Aデータを学習済みで、利用規模に合わせ必要な機能を選べるAIチャットボットサービスです。

FAQシステム「OKBIZ. for FAQ」と連携することでナレッジの一元管理を実現します。

また、AIによる自動対応から有人対応のシームレスな切り替えも可能です。自動応答にはFAQシステム側の検索ロジックを利用するFAQボットパターンとAIエンジンを組み込んだより高度な自動応答のAI ChatBotパターンの2パターンから選択可能です。



※AIエンジンを組み込まない場合はFAQボットパターンとなります。

お申込みは  
コチラ

本ウェビナーの詳細はセミナーサイトをご参照ください。  
<https://www.hitachi-systems.com/seminar/2021/20211215a.html>

日立システムズ セミナー



お問い合わせ

株式会社 日立システムズ 関西セミナー事務局 桃沢・甲斐  
TEL : 06-6147-2190 Mail : seminar-kansai.qj@hitachi-systems.com

※お申し込みにあたっては、Webに掲載されている【個人情報の取り扱いについて】をお読みいただき、同意いただける場合のみお申し込みください。

※お申し込み受付は、先着順とさせていただきます。なお、定員になり次第締め切らせていただきますので、予めご了承ください。

※お申し込みは、法人、自治体のお客さまに限らせていただきます。また、同業他社さまにつきましては、参加をご遠慮いただくことがありますので、予めご了承ください。