

コンタクトセンターの業務の効率化を実現する クラウド型 FAQ 管理サービス「SyncAnswer」をリリース

株式会社SyncThought(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:海野修自)は、クラウド型FAQ(よくある質問と回答)コンテンツ管理サービス「SyncAnswer(シンクアンサー)」の提供を開始いたしました。

SyncAnswerは、FAQ(よくあるお問い合わせと回答)の作成・公開・分析までを一元管理できる企業向けのクラウド型FAQサービスです。企業のコンタクトセンターがこのサービスを利用することで、お客様自身による問題解決を促し、類似の問い合わせ件数を減らすことで、電話応答率の改善が期待できます。また、FAQの利用状況を「見える化」できるので、お客様のニーズを確実にキャッチして製品・サービスの開発部門などにフィードバックすることが可能です。それにより、会社の収益改善にコンタクトセンターが貢献できるようになります。

SyncAnswerはクラウドサービス※1として提供いたしますので、お客様のシステムに専用のソフトを導入する必要はなく、スピーディかつスムーズに高機能・高品質のサービスの利用が開始できます。

【サービスの特徴】

■ブログ感覚でFAQの作成・公開が可能に

コンタクトセンターのFAQ担当者は、広報などのホームページ担当の部署のデザイナーやクリエイターなどの専門家に依頼をしなくても、専用の管理画面にブラウザでアクセスし、ブログを書くような簡単な操作でFAQを作成できます。さらに、承認フローや公開日時の設定といったFAQの管理に必要な不可欠な機能も用意しておりますのでFAQの管理が効率化できます。

■お客様の見えない声が「見えて」くるアクセス管理機能

アクセス管理機能を利用すると、シンプルで使いやすい設計によって専門的な知識が無くてもお客様の見えない声が「見えて」きます。たとえば、公開したFAQコンテンツがお客様からどれくらい見られたか、その状況(PV数、訪問数、検索数)を確認できます。アクセス管理機能に付属するコンテンツ評価(Good/Bad)機能も活用すれば、作成したFAQが問題解決にどのように繋がったかをチェックすることもできます。

■スマートフォンなどのマルチデバイスに対応

企業のホームページにも、時間や場所を選ばないスマートフォンからアクセスするケースが増えて

います。しかし、アクセスしたFAQのページが、パソコン向けの小さな文字で表示され、画面を拡大縮小しながら操作するのでは、目的の情報を見つけるのは困難です。しかし、SyncAnswerはスマートフォンなどの様々な機器に最適な画面でFAQを表示いたしますので、画面を拡大縮小することなく目的の情報を見つけることができます。

■弊社製クラウド型サイト内検索サービス※2との連動で問題解決までの時間をさらに短縮

サイト内検索サービスSyncSearch(シンクサーチ)※2と連動することによって、検索キーワードに対する検索結果と共に、それに応じたFAQを同時に表示させる事が可能です。この連携により、お客様が持つ疑問に対して、素早く自己解決をしていただけるようになります。

SyncAnswerは、2014年7月11日より正式提供を開始いたしました。今後も、弊社は企業のWEBサイトの運用をサポートするSyncシリーズのサービスを開発・提供していく予定ですのでご期待ください。

※1 クラウドサービスとは、従来のコンピュータに導入して利用していたソフトウェアを、インターネットなどのネットワークを通じて利用者に提供するサービスです。

※2 SyncSearchとは、200以上の企業のWebサイトにご利用いただいている、クラウド型サイト内検索サービスです。検索エンジンには独自のアルゴリズムを組み込むなど自社開発の強みを活かし、様々なお客様の要望に対応しながら進化し続けるサービスです。

(導入事例)

アイフル株式会社 Webサイト:<http://www.aiful.co.jp/>

FAQサイト:<http://faq.syncanswer.jp/aiful/?site=CBG4IM5O>

■会社概要／お問い合わせ

株式会社SyncThought

所在地:東京都渋谷区恵比寿南2-8-9 ディフェンスファースト4階

設立:2004年7月14日

事業内容:インターネットを使ったクラウドサービス、サイト内検索サービス「SyncSearch」

FAQサービス「SyncAnswer」などの企画・開発および、各種コンサルティング。

代表者:海野 修自 広報担当:藤平幸司

TEL:03-6451-2780

FAX:03-6451-2781

HP:<http://www.syncthought.com>

クラウド型FAQ管理サービス「SyncAnswer」サイト:<http://www.syncanswer.jp/>

サイト内検索サービス「SyncSearch」サイト:<http://www.syncsearch.jp/>