

株式会社オウケイウェイヴ
ビジネスサーチテクノロジー株式会社

=====Se@rch

セディナに、FAQ 作成管理ツール『OKWave Quick-A』と

検索 ASP/SaaS『probo』を導入

広がる FAQ 導入事例、
FAQ の活用でサポートの効率化と顧客満足度の向上を見込む

FAQ(よくある質問)とサイト内検索結果の“マッシュアップ”で
お客様の「知りたい」ニーズを解決

====probo=====

2010年2月15日(月)東京

FAQ(よくある質問とその回答)ソリューションの提供、Q&A サイト「OKWave」を運営する株式会社オウケイウェイヴ(代表取締役社長:兼元謙任、本社:東京都渋谷区、以下、オウケイウェイヴ)と、検索エンジンの研究開発・販売・ASP/SaaS 提供およびソフトウェア研究開発・コンサルティングのビジネスサーチテクノロジー株式会社(代表取締役 CEO:城野洋一、本社:東京都千代田区、以下、BST)は、株式会社セディナ(代表取締役社長:舟橋裕道、本店:名古屋市中区、本社:東京都港区)にオウケイウェイヴの FAQ 作成管理ツール『OKWave Quick-A』および BST の検索 ASP/SaaS『probo』によるシステムを共同で構築し、2010年2月15日より提供開始しました。

<http://faq.cedyna.co.jp/>

セディナは、同社の顧客サポートにおいて『OKWave Quick-A』と『probo』を併せて導入することで、顧客とのお問い合わせ対応により蓄積されるFAQナレッジおよびOMCカード Web サイト内のページをお客様サポート用コンテンツとして最適化し、サポート

業務の顧客満足度向上と効率化に役立っています。

セディナは、『OKWave Quick-A』を用いることで、FAQのスピーディーな作成・編集・公開、閲覧履歴や満足度等の管理を実現します。お客様のニーズに即したFAQの充実を図り、FAQ参照によるお客様ご自身での速やかな問題解決と、それによる顧客満足度の向上と利用の拡大を期待します。

また、今回のシステム構築においては、『OKWave Quick-A』におけるFAQ検索の結果を『probo』の検索結果画面にマッシュアップして1画面で閲覧できるようにして、セディナのお客様の「知りたい」ニーズに的確かつ網羅的に応えます。

オウケイウェイヴとBSTは、『OKWave Quick-A』『probo』を通じて、BtoC、BtoB、社内外を問わず、スムーズで分かりやすい情報提供や問題解決策の提示が必要な場面において、FAQと検索を活用したソリューションを今後も提供してまいります。

■株式会社セディナについて

<http://www.cedyna.co.jp/>

株式会社セディナは、オーエムシーカード、セントラルファイナンス、クオークの合併により2009年4月に誕生。カード事業、信販事業、ソリューション事業にて「CVC(カスタマー・バリュー・チェーン)」と呼ぶハイブリッドな独自の事業モデルを確立。個々のお客様のライフステージやライフシーンに合わせて、より充実した生活のために、価値ある商品・サービス・情報を提供し続けることにより、生涯にわたるパートナーシップを築き、高い顧客満足度を生み出すことで、信頼関係を形成しています。

■株式会社オウケイウェイヴについて

<http://www.okwave.co.jp/>

世界中の人と人を信頼と満足で繋いでいくことを理念に、1999年7月設立。米国で今

日注目を集める Q&A サイトを 2000 年 1 月にいちはやく「OKWave」(<http://okwave.jp>)として開設。会員数 160 万人以上、月間訪問者 4,100 万人以上、月間 PV6.9 億を数え、大手ポータルサイトや企業の顧客サポート部門等 130 サイト以上に導入しています。更に、その運営ノウハウを応用し、FAQ ソリューション「OKBiz」や FAQ 作成管理ツール「OKWave Quick-A」、Q&A 情報活性化ツール「OKWave ASK-OK」を展開。2006 年 6 月に名証セントレックスに株式上場(証券コード:3808)。2007 年 10 月に楽天株式会社、2008 年 3 月には米国マイクロソフトコーポレーションと業務・資本提携を締結。今後は、Q&A の課金市場の創出、中国語版「OKWave China」(<http://okwave.cn>)や「OKWave」英語 β 版を皮切りとした 2010 年の 10 言語、100 ヶ国への事業展開を目指します。

■FAQ 作成管理ツール『OKWave Quick-A』(クイック・エー)について

<http://www.okwave.co.jp/service/solution/support/quicka/>

『OKWave Quick-A』は米国ヘルプデスク協会(HDI)と共同で策定した FAQ の作成・編集・承認・公開のワークフローの業界標準「FAQ Management」を実装した FAQ 作成管理ツール。HTML の知識がない担当者でも FAQ の更新等に関わる作業を Web ブラウザ上にて簡単に作成・管理できます。『OKWave Quick-A』の導入により平均約 30%のお問合せを削減(OKWave 調べ)。国内大手企業・官公庁を中心に 200 サイト以上が採用、2005-2006 グッドデザイン賞(商品デザイン/ソフトウェア部門)を受賞しています。

■ビジネスサーチテクノロジー株式会社について

<http://www.bsearchtech.com/>

独自の観点から先進の検索技術を追求する研究開発型企业である BST は、多言語対応高速全文検索エンジン「WiSE」および「Web クローラ」「DB クローラ」などのご提供を通じて、ウェブサイト、ブログ、EC サイト、そしてエンタープライズ環境などにおいて「探す」+「見つける」ためのインフラストラクチャを提供しています。

■ 検索 ASP/SaaS『probo』（プロボ）について

<http://probo.sitesearch.jp/>

検索 ASP/SaaS『probo』は、簡単導入、柔軟にカスタマイズできる高機能の検索 ASP/SaaS です。検索キーワード連動のおすすめ情報の表示や FAQ とサイト内検索など各種のマッシュアップ表示、強力な絞込み機能、複数ドメインの横断検索はじめ、検索における多機能を提供しています。

■ 本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社オウケイウェイヴ

広報室 宮城

TEL 03-5793-1194 FAX 03-5793-1192

E-mail pr@okwave.co.jp

ビジネスサーチテクノロジー株式会社

広報担当：中西

TEL 03-3526-6141

E-mail [pr \[at\] bsearchtech \[dot\] com](mailto:pr[at]bsearchtech[dot]com)

※文中の社名、製品名は、それぞれ各社の登録商標または商標です。