

PKSHA

COMMUNICATION

こんな使い方も？
FAQを使ったファン獲得の
活用事例紹介

株式会社 PKSHA Communication
アライアンスグループ
村越 寿夫

社名 株式会社PKSHA Communication
(パークシャ・コミュニケーション)

英文名 PKSHA Communication Inc.

所在地 本社
東京都渋谷区恵比寿1-19-15
ウノサワ東急ビル7F

設立年月日 2021年5月12日

役員 代表取締役 佐藤 哲也
取締役 陣内 裕輔
取締役 上野山 勝也
取締役(社外) 中田 光哉
取締役(社外) 森 大祐
監査役(社外) 浅尾 耕平

株式会社PKSHA Communicationは株式会社PKSHA Technologyのグループ会社です。



AI SaaS製品の名称を「PKSHA」ブランドに統一

PKSHAグループが保持するAI SaaS製品の名称を「PKSHA（パークシャ）」ブランドに統一

シェアNo.1のFAQとチャットボットを始めとするPKSHA CommunicationのAI SaaS製品は、「PKSHA（パークシャ）」ブランドに名称を統一し、企業と顧客のコミュニケーション最適化に対する提供価値をより一層拡大してまいります。



私たちPKSHA Communicationが提供する製品

The image displays four product cards for PKSHA Communication, each with a 'No.1' award badge. The first card, 'PKSHA FAQ', is highlighted with a red border and shows '導入実績' (Implementation Record) with '累計1,500以上' (Total 1,500+) sites. The second card, 'PKSHA Chatbot', shows '対話ログ' (Conversation Log) with '累計3億回以上' (Total 300 million+). The third card, 'PKSHA Voicebot', shows '自動応答実績' (Automatic Response Record) with '毎月25万コール' (250,000 calls/month). The fourth card, 'PKSHA Speech Insight', shows 'ACW工数' (ACW Man-hours) with '50%ダウン' (50% down). Each card includes a brief description of the product's benefits and features.

※1 出典：富士キメラ総研「2022 人工知能ビジネス総調査」

※2 出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編（第6版）」

多様な顧客ニーズに対応し顧客体験を向上させながら
顧客と企業の関係性を強化するツール
カスタマーサポート領域を中心に既に多くの大手企業に導入

延べ800社、累計1,500サイト以上の導入実績



※出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編（第6版）」

FAQシステムとは

Frequently Asked Questionsの略語で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味である。日本語では「よくある質問」となっていることが多い。

The screenshot shows the FAQ page for Idemitsu Credit Card. On the left is a sidebar with a category list:

- カテゴリ一覧
- 【重要なお知らせ】新システム移行に伴う重要なお知らせ
- なぜはニチフ
- 長崎電話・公共料金は出光カードがおトク!
- クレジットカードを作る
- 借入・借をする
- 出光のアプリカ
- ネットdeアプリカ
- ウェブステーション&ウェブ明細
- 出光カードメール
- 法人のお客様
- 日本きらり
- リース
- 保証ファクタリング
- 事業者向け不動産担保ローン
- その他のQ&A

The main content area is titled "お客様から多く寄せられている質問" (Questions frequently asked by customers). It contains several video thumbnails:

- 新システム移行に関する重要なお知らせ (New system migration important notice)
- ご利用明細照会 (Check your usage statement)
- ウェブステーションのID・パスワードを忘れた (Forgot ID/Password on website)
- ケータイ料金の支払い (Mobile phone bill payment)
- キャンペーンのエントリー方法 (How to enter a campaign)
- ポイント交換商品の人気ランキング (Popular ranking of point exchange goods)

Below the thumbnails is a search bar titled "キーワード検索" (Keyword search). It includes a search input field, a search button, and a dropdown menu for "お得意で絞り込み" (Filter by favorite). The search results show "注目のキーワード" (Key words of interest) including: 支払い, 借入明細, ポイント, 引当金, 年会費, 口座, カード発行, キャンペーン, メール, ETC.

【出典：出光クレジット FAQサイト】 https://faq.idemitsucard.com/?site_domain=default

問合せの多い質問を**WEBサイトに掲示し**
自己解決率を向上させ
問合せ件数や**工数**を
削減できるシステム

「出典：みずほJ銀行FAQサイト」
https://www.faq.mizuhobank.co.jp/category/index?site_domain=default

The screenshot shows the Mizuho Bank FAQ page. At the top, it says 'MIZUHO みずほ銀行' and 'FAQ (よくあるご質問)'. There is a search bar with the placeholder text 'キーワードから探す (例: 住所変更)' and a '検索' button. Below the search bar, there is a section titled '注目のトピック' (Featured Topics) with several links: 'ご利用カード (アプリ版) の登録または切替方法を知りたい', '詐欺メール (フィッシング詐欺) にご注意ください', 'みずほダイレクトガイドブック', '第2暗証番号の入力方法 (ご利用ガイド)', and 'みずほダイレクトアプリ 機種変更ガイド'. Below this, there is a section titled '困った時には' (When you are stuck) with four icons and labels: '登録情報の変更' (Change registration information), 'みずほダイレクト ログイン方法' (Mizuho Direct login method), 'ATM', and '通帳・キャッシュカード' (Passbook/Cash card). At the bottom, there is a dropdown menu with the text 'カテゴリから探す' (Search by category).

注目のFAQ (よくあるご質問)

ファン獲得の活用事例紹介 売上アップの鍵はFAQにあり！

呼量削減への切り札！ 求められる即時性！

サポートのコストを削減する（セルフサポート用FAQとして利用）

- 導入企業様の7割が半年でサポートコスト削減を実現。

サポート業務の効率化（コールセンター内での利用）

- センター内でFAQを活用することで一次解決率の向上や教育期間を短縮。

巣ごもり需要の売上向上に貢献する（FAQから商品の注文促進に利用）

- 商品・サービスを新規購入する際、ユーザーが抱える不安を解消し、購入の決断を促進。
- SEOにも対応したシステムにより、検索エンジンからの流入を増加。

WEBサイトに訪れたユーザーのCVR向上を狙えるFAQ

、「コンバージョン

アップFAQ運用サービス」を提供開始

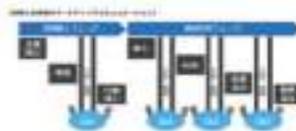
企業：[オウケイウェイヴ](#) 産業：[商社・サービス](#)

2020年5月25日 15:00



発表日:2020年5月25日

EC/通販サイトの申し込みを増加させる『コンバージョンアップFAQ運用サービス』の提供を開始



マーケティング・コミュニケーションにナレッジを活用する"Q&Aマーケティングソリューション"第一弾

日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWAVE」(<https://okwave.jp/>)を運営する株式会社オウケイウェイヴ(所在地:東京都港区、代表取締役社長:福田 道夫)は、企業の顧客へのマーケティング・コミュニケーションにナレッジを活用する"Q&Aマーケティングソリューション"の第一弾として、ShowTalk株式会社(所在地:東京都港区、代表取締役:無尽 洋平)との協業により、両社のFAQシステムとセールスチャットシステムを活用し、EC/通販サイトの申し込みを増加させる『コンバージョンアップFAQ運用サービス』(<https://okwave.co.jp/business/service/qa-marketing/cv-up-faq/>)の提供を開始しました。

FAQを用いた営業活動

※日本経済新聞のニュース：
https://www.nikkei.com/article/DGXLRSP534513_V20C20A5000000/

契約にあたり不安要素がある場合には、
こちらを解消することで、より売り上げに貢献

閲覧の多いFAQ

- Q 配送・支払・返品について
- Q 追加で送られてくる案内資料を止めた...
- Q 登録完了メールが届かないときは？
- Q 教材到着後の返品はできますか？
- Q 学費以外に必要なお金は？

学費以外に必要なお金は？

FANCL ONLINE よくあるご質問

よくあるご質問 > サービスについて > ご注文・お支払い・お届け > お支払い > 注文後に支払方法を変更したい。

よくあるご質問

Q 注文後に支払方法を変更したい。

A ご注文後にお支払方法をご変更されたい場合や、クーポンやポイントのご利用をご希望の場合は、いったんご注文をキャンセルし、正しいお支払方法をご指定いただいたうえで再度ご注文をお願いいたします。ご注文のキャンセル方法についてはこちらをご確認ください。

なお、ご注文後のお支払方法の変更については、お問合せ窓口でも承ります。クレジットカードへのご変更は個人情報保護のため、Eメールでは承ることができません。お電話ですが、お電話にてご連絡ください。

【払込用紙・口座自動引き落としへのご変更】
こちらよりログイン後、お問合せ窓口までご連絡ください。

【クレジットカードへのご変更】
お電話にて下記お問合せ窓口までご連絡ください。
0120-34-2222 朝9時～夜9時
※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

定期便のお支払い変更は専用ページでの手続きが必要です。詳しくは[こちら](#)

トップ > お支払いについて > 支払・配送・返品について

戻る

Q 支払・配送・返品について

支払・配送・返品について

A 回答

▼配送についてはこちら

▼返品についてはこちら

▼支払いについて

①お支払いについての概要

②お払手数続について

③クレジットカード利用上の注意点

④お支払いについての概要

お支払い方法は下記2種類ございます。

①教材・商品（初回送付物）に同封の払込用紙でお支払い頂く方法

※郵便局・ゆうちょ銀行/コンビニエンスストア/LINEpay請求書払い となります。

※教材・商品（初回送付物）到着後2週間以内にご送金ください。

（一部「個別指導」のご送金期限は、教材（初回送付物）到着後4週間以内となります。）

▼返品について

・お受け取り時の教材・商品に破損や傷丁・欠丁などの欠陥があった場合には、送料・配送料当社負担にてお返させていただきます。

・教材・商品がお気に召さない場合や、ご都合で受講できなくなった場合は、**教材・商品（初回送付物）到着後30日以内であれば返品いただけます（キャンセル料は不要、送料のみご負担願います）。**

※一部講座・商品について、30日以内でも返品不可の場合がございますので、お申込み前に各講座・商品ページにてご確認ください。

・クレジットカードでお申込みの場合、当社で取扱いの対応をさせていただきます。

なお、ご返品の際は、教材一式を下記宛先へ、宅配便などでご返送ください。

【返送先】

〒350-1111

埼玉県川越市野田1050-1

株式会社ユーキャンロジ

関連するFAQ

- ① 学費以外に必要なお金は？
- ② 【払込用紙払い】支払い期限が過ぎてしまったのですが…
- ③ 申し込み後のキャンセル・返品はできますか？
- ④ ユーキャンのアプリがあると聞きましたが？
- ⑤ 教材は毎日くらいて届きますか？

資料請求（無料）

受講お申込み

キーワード検索

キーワードまたは文章で検索できます(200文字以内)

検索する

不安要素が解決した後に、
すぐに申込みが出来るように
導線を工夫しております！

ユーキャンお申込みサポート

ご不明な点はございませんか？
スタッフがすぐに回答いたします
お問い合わせ先はこちら

試験について

講座について

スケジュールについて

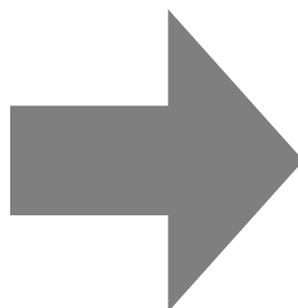
その他

既に受講中の方は
こちらをクリック

問い合わせフォームへ

WEBサイトに訪れたユーザーのCVR向上を目的として導入

購入間近の消費者が
判断に悩む内容や
不安要素を解消するための
FAQ記事



FAQからの申込は
全体の**3割**ほど！

不安要素を
解決した後に
申込みすることが
傾向的に見て取れる！

オルビス株式会社様事例

圧倒的多数になったECユーザーとの関係性の希薄化に課題感

よくあるご質問・お問い合わせ

キーワード検索

選定のポイント：
ストレスのないEC利用に
向けて自己解決・即時解決を強化
検索性の高さと
メンテナンスのしやすさで選択

サービスQ&A

よくあるお問い合わせ

閲覧の多い

ログインできない

ご登録の確認・変更

Q 定期商品と

Q 定期購入にポイントは使えますか？

ECユーザーの
「**ここちよさ**」を支える
CSにFAQを活用！

快適さを重視した
カスタマーサポートの
実現を強力サポート

ORBIS FAQサイト

検索へ戻る No: 2431 公開日時: 2020/07/07 15:23 戻る No: 2429 公開日時: 2020/07/06 00:00 戻る No: 2430 公開日時: 2020/07/07 15:23 更新日時: 2020/07/14 10:26 印刷

バエリアの素でアクアパッツァ

ハーブとガーリックが香る世界のごちそうごはん<バエリアの素>のレシピを教えてください。

カテゴリ: Q&A > 商品から探す > 世界のごちそうごはんシリーズ
Q&A > 目的・内容で探す > 使用方法について

回答



■材料 (2~3人分)

丸美屋バエリアの素: 1箱
生鮭又は生白身魚: 3切れ
シーフードミックス: 約200g (冷凍状態で250~280g)
パプリカ: 中1個 (約150g)
プチトマト: 6個

バエリアの素でパスタ

ハーブとガーリックが香る世界のごちそうごはん<バエリアの素>のパスタを作るレシピを教えてください。

カテゴリ: Q&A > 商品から探す > 世界のごちそうごはんシリーズ
Q&A > 目的・内容で探す > 使用方法について

回答



■材料 (2~3人分)

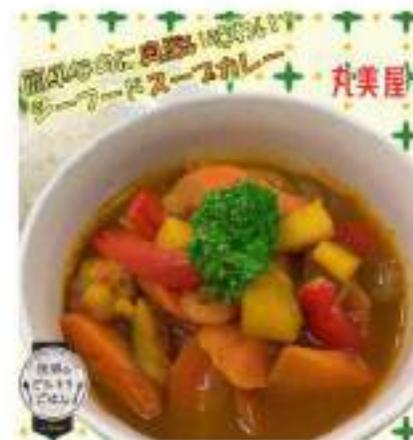
丸美屋バエリアの素: 1箱
スパゲッティ: 200g
しめじ: 1パック (約100g)
玉ねぎ: 中1/2個 (約100g)
薄切りベーコン: 2枚 (約40g)
生クリーム: 200ml

バエリアの素でスープカレー

ハーブとガーリックが香る世界のごちそうごはん<バエリアの素>を使って、スープカレーを作るレシピを教えてください。

カテゴリ: Q&A > 商品から探す > 世界のごちそうごはんシリーズ
Q&A > 目的・内容で探す > 使用方法について

回答



■材料 (2~3人分)

丸美屋バエリアの素: 1箱
じゃがいも: 中1個 (約150g)
にんじん: 1本 (約160g)
玉ねぎ: 中1/2個 (約100g)
かぼちゃ: 小1/4個 (約200g)
パプリカ: 中1個 (約150g)
シーフードミックス: 約200g (冷凍状態で250~280g)
カレー粉: 大さじ1

サカタのタネ様 対外的なコミュニケーション #2



よくある質問

- おうち野菜(R) (101件)
- サンパチエンス(R) (15件)
- ころたん(R) (114件)
- ビューティカル(R) (10件)
- 野菜 (野菜類) (273件)
- 野菜 (果菜類) (73件)
- 野菜 (根菜・イモ類) (30件)
- 野菜 (豆類) (25件)
- 花 (100件)
- 花球根 (134件)
- 果樹 (118件)
- 花木 (40件)
- 資材 (25件)

キーワード検索

スペースで区切って複数の検索キーワードを入力

文章で検索

注目のキーワード

ころたん | 芽がでない | タネ | 種子 | 卵

- 最新のFAQ
- 【ポーチュラカ】「サンちゆらか」キ...
 - 【ポーチュラカ】「サンちゆらか」キ...
 - 【ポーチュラカ】従来のポーチュラカ...
 - 【サンパチエンス】サンパチエオの根...
 - 【カリフラワー】花蕾を収穫したら、...

よくある質問

- おうち野菜(R) (101件)
 - トマト (13件) | ナス (154件) | キュウリ (104件)
 - (96件) | マクワウリ (12件) | スズキーニ (13件) | (12件)
- ころたん(R) (114件)
- 野菜 (野菜類) (273件)
 - オクラ (14件) | カボチャ・ズッキーニ (44件) | (9件)
 - スイカ・メロン・マクワウリ (130件)

検索用特集

ご利用にあたって

【トマト】実が裂果する原因と対策

回答

■原因として考えられること

- ・実の日焼け
- ・ヘタと実の接合部のコルク化
- ・急激な吸水
- ・夕方遅く、あるいは早朝の吸水



■対策方法

- ・幼果期に遮光ネットや自らの葉で日よけし
- ・草勢が強過ぎないあるいは弱過ぎないように
- ・急激な乾量が起きないように雨除けネットを
- ・葉からの蒸散が減少する夕方遅くや早朝の

【トマト】実の尻部（果頂部）が黒くなって腐る原因と対策を教えてください。

回答

カルシウム欠乏による「尻腐れ症」と思われます。



■原因として考えられること

- ・土壌や養液にカルシウムが不足しているからです。
- ・過乾燥や窒素過多でカルシウムが吸えないからです。

■対策方法

- ・元肥にカルシウムを施します。
- ・発症してしまった実は回復しませんが、カルシウムの液肥を葉面散布すると、それ以後の予防になります。
- ・窒素過多や若苗定植による強草勢に注意します。
- ・着果させ過ぎないようにします。
- ・根張りをよくします。

ブランドサイト「おうち野菜(R)」はこちら

PKSHA FAQとは

PKSHA FAQは、いかに効率よくサポートを行うかということをコンセプトに設計されています。
出来る限り自己解決を促し、人に対応するものは、回答の質と速度を上げることに寄与します。

PKSHA FAQは、いかに効率よくサポートを行うかということコンセプトに設計されています。
出来る限り自己解決を促し、人に対応するものは、回答の質と速度を上げることに寄与します。

強み

安定性：システム稼働率99.99% **800社**を超える企業と**全メガバンク**でも利用中
専門性：約20年続くFAQ専門業者。独自技術など、システムの企画開発を社内実施
サポート：システムのみならず、FAQ運用に関するサポートも充実（WEBセミナー有）
連携：チャットボットやAPI機能によって他社ツールと連携可能

信頼（安定稼働）

実績（市場シェアNo.1）

技術（言語エンジン等）

99.99% 以上の稼働実績

メンテナンス作業を除く



**11年連続
シェアNo.1**

出典：デロイトトーマツミック経済研究所
「マーテック市場の現状と展望2022年度版
クラウド型CRM市場編（第6版）」



概念知識

約7万語種類

解析辞書

1,200万語

PKSHA FAQの強み（検索性）

日本語に特化した言語理解エンジンで「見つかる」をサポート

標準仕様で「**言語理解検索エンジン**※」を搭載。

送り仮名の違い、略語、時事用語の自動補完によって、ユーザーのFAQのヒット率が飛躍的にUP！

検索用ワードを登録するメンテナンス時間が削減できます。



概念知識

約7万語種類

解析辞書

1,200万語

「スマホ」でキーワード検索した結果

同義語： smartphone スマートホン スマフォ スマートフォン スマートフォーン すまーとほん すまふお すまほ すまーとふおん すまーとふおーん ...等でも検索しました

「引越し」でキーワード検索した結果

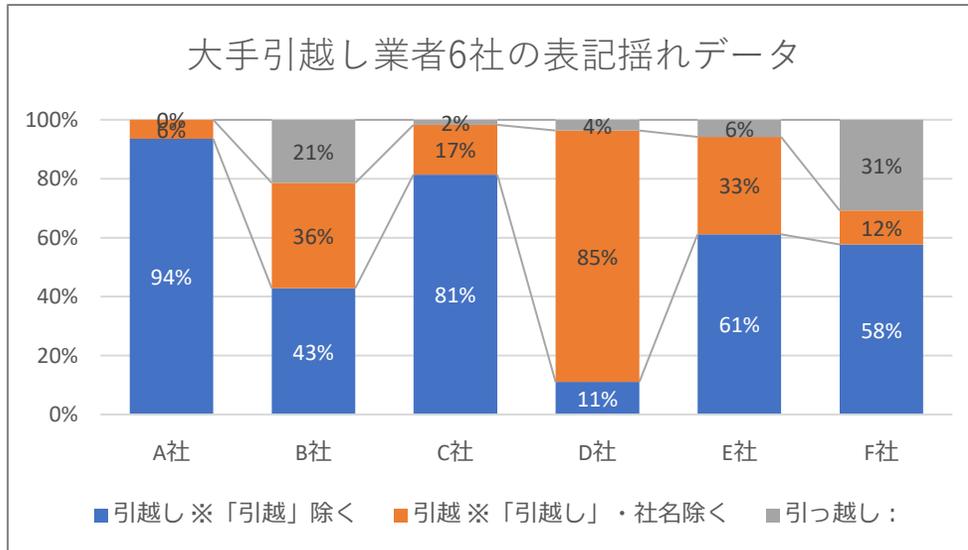
同義語： ひっこし 引っ越し 引っこし 引越 ヒッコシ ヒッコシ ...等でも検索しました

「iPhone」でキーワード検索した結果

同義語： アイフォン アイホン あいほん あいぼん アイphone iphone あいふおーん あいふおん アイホン アイボン ...等でも検索しました

効果的なワード検索機能が必要な理由

改めて、「なぜワード検索機能」が重要なのかを考えてみます。
まず、下図をご覧ください。



大手引越し業者6社のホームページ上にある表記を調査しました。

ワード検索機能でよく例として取り上げられる下記の表記揺れの数です。

- ・引越し ※「引越」は除外
- ・引越 ※「引越し」、社名に含まれる「引越」は除外
- ・引っ越し

大手引越し業者のトップページでも、これだけの「表記揺れ」があります。

※2021/12 PKSHA Communication調査データ

FAQ運用の現場でも、**迅速に、必要なコンテンツを充足させるための**運用において、下記のような場面が起こりえます。

- ・FAQコンテンツを複数名で作成・修正するために、人によって変換の違いがある。
- ・急いでFAQコンテンツを作成・公開する場合、登録済みのFAQコンテンツの変換を一つずつ確認する時間がない。
- ・商品・サービス名は、表記をもじる傾向があり、（一般的な表記としては正しいため）変換漏れに気付かずに公開してしまう。

FAQ運用の段階で発生しうる表記揺れをカバーする必要があります。

Q 正しい使い方【正

測定方法は、測定する
ことが大切です。また、
うため、それぞれの部

お使いの体温計の種類

- 体温計(わき測定)
- 体温計(口中測定)
- 耳式体温計

 どちらに当てはまるか、

✓ 体温計(わき測定)

A 回答

わき式体温計の測り方

検温時の注意

- ・運動や入浴、飲食の直後の30分間は検温に適さないので避ける。
- ・わきの汗はしっかり拭きとる。
- ・衣服に触れないように測定する。
- ・検温中は電子音が鳴るまで動かない。

■ 動画で見る体温計(わき測定)の測り方(43秒)



1. 体温計の電源を入れる。

2. 表示部が全点灯した後、『LTC』が表示されたら検温準備完了です。
測定中、前回測った体温も表示されます。
※『LTC』が表示されない場合は、下記FAQをご確認ください。
>『LTC』が表示されず、数字が表示される

検温中に表示されるマークについては、下記FAQをご確認ください。
>検温中に表示部に点滅しているマークは何ですか？



3. わきの中心に体温計の先端をあてる。



※わきの中心から外れると、検温値は低くなります。

★ポイント

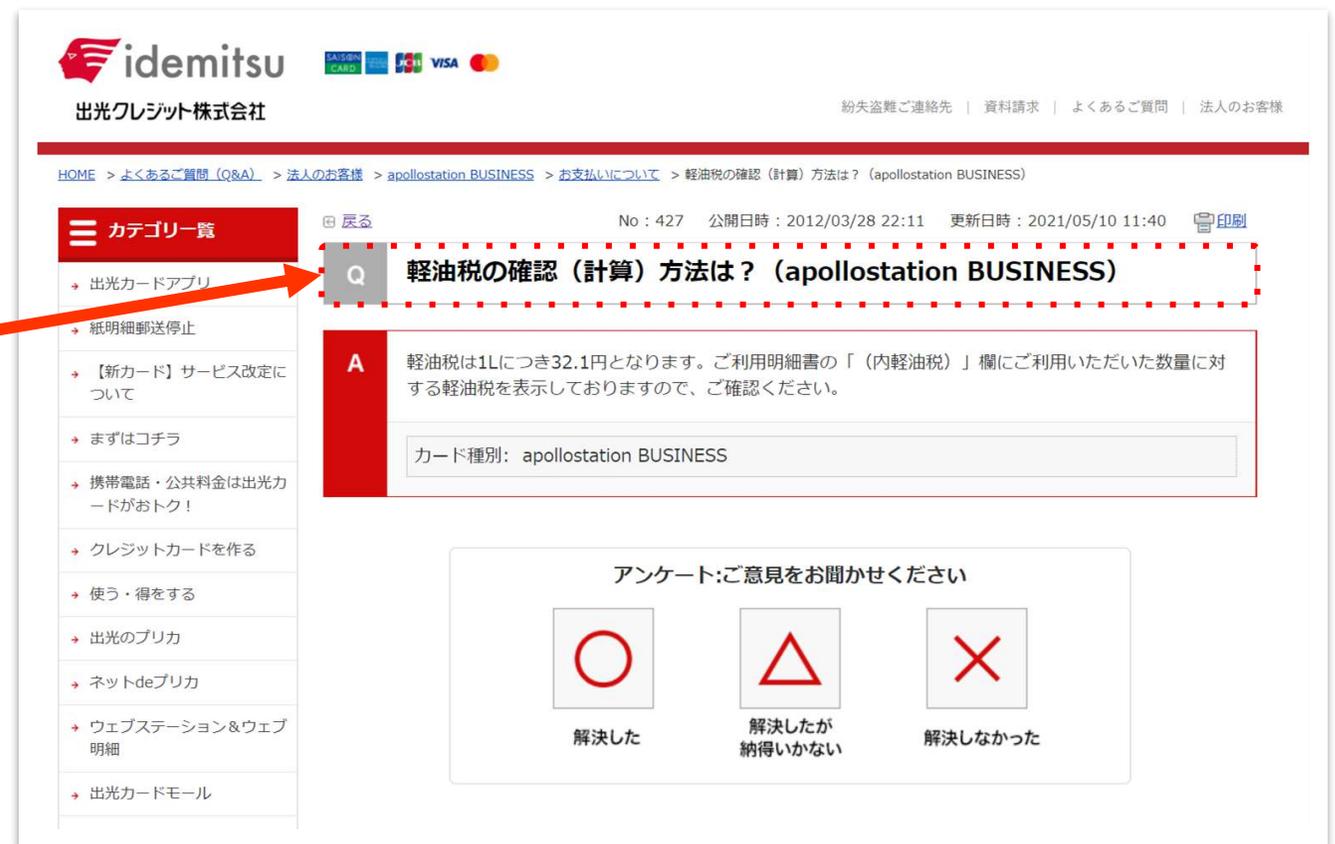
わきの下にこもった熱を冷ましていますか？

- ・長時間布団にはいっていたり、厚着をしていると熱がこもりやすいので、注意しましょう。
- ・測定前に濡いたタオルでわきの下を冷ましましょう。濡らしたタオルで拭いてしまつと逆に皮膚温を下げたため注意しましょう。

4. 体温計を下から上へ押し上げようようにはさむ。(胸に対して30°から45°の角度)



FAQを作成するだけでSEO対策をサポート



レポート機能について

0件ヒットでニーズを把握し解決率を向上
履歴は3か月以上情報取得が可能
※項目によっては1年以上のものもあります

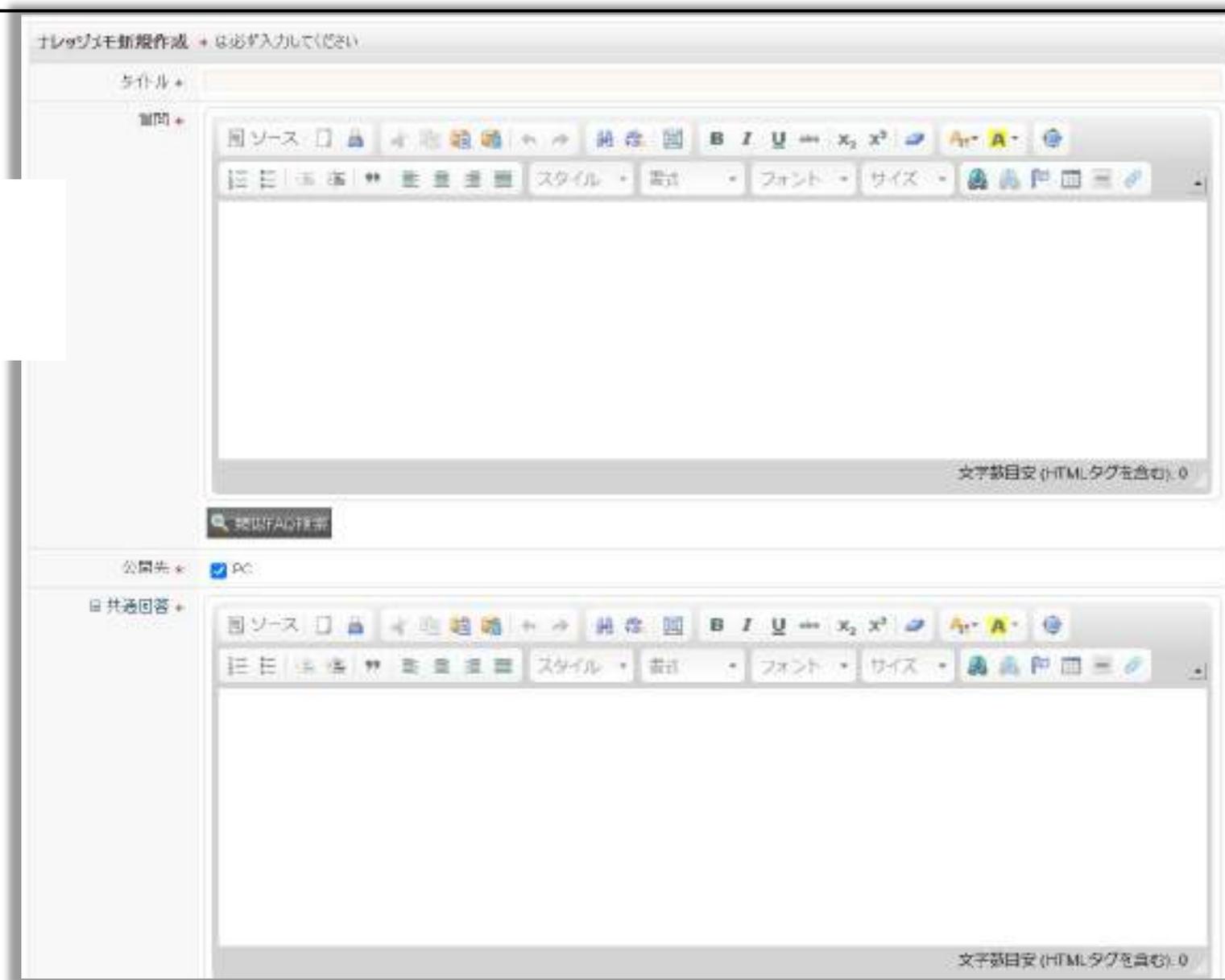


作成画面はシンプル

PKSHΔ

COMMUNICATION

誰にでも作りやすい
画面設計！



充実したサポート体制

The screenshot shows the PKSHA Help Center interface. At the top, there's a navigation bar with 'Info&News' and a list of recent news items. Below that, a course overview is displayed with a grid of icons representing different steps: 'FAQ操作初級' (FAQ Basic Operation), 'コンテンツ改善' (Content Improvement), and 'FAQ運用' (FAQ Operation). A progress indicator shows '操作修得' (Operation Completion) for the first step. Below the grid, there are sections for 'お悩み課題' (Pain Points/Tasks) and '学べるスキル' (Skills to be Learned). The 'お悩み課題' section lists '操作の基礎を学びたい!' (I want to learn the basics of operation) and '成果が上がるFAQを作りたい!' (I want to create FAQs that improve results). The '学べるスキル' section lists 'FAQ作成操作スキル' (FAQ creation operation skills) and 'FAQコンテンツをよりよく書く/作るライティングスキル' (Writing skills to write/create FAQ content better). At the bottom, there are several quick links for 'PKSHA FAQのセキュリティ' (PKSHA FAQ Security), 'デザインテンプレート' (Design Templates), 'トレーニング・セミナー' (Training/Seminars), '操作ガイド動画' (Operation Guide Videos), 'デザイン制作事例の紹介' (Introduction of Design Production Cases), and 'FAQ運用の個別相談' (Individual Consultation for FAQ Operation).

12/9
(金)

13:00~15:30

WEB

個別相談室

一社ごとのご相談に対応。具体的な自社の運用についての相談に、面談形式でお答えします。

詳細・参加申込み

トレーニングの詳細も表示

12/13
(火)

14:00~15:30

WEB

FAQ操作トレーニング初級

「OKBiz for FAQ」導入直後の実務を引継がれた方にオススメ!

詳細・参加申込み

トレーニングの詳細も表示

12/14
(水)

13:00~15:30

WEB

個別相談室

一社ごとのご相談に対応。具体的な自社の運用についての相談に、面談形式でお答えします。

詳細・参加申込み

トレーニングの詳細も表示

12/15
(木)

14:00~15:00

WEB

レポート分析

FAQの効果が大きく変わる「見せ方」について解説します。

詳細・参加申込み

トレーニングの詳細も表示

- ・ 検索エンジンの精度の高さ
 - ・ 豊かな表現性
- ・ レポート機能による新しい発見と、ニーズ確認。
 - ・ 徹底したサポート体制

見つけやすさ

- ・ 検索
- ・ アクセス導線
- ・ デザイン

質のいい コンテンツ

- ・ 解決できる
- ・ わかりやすい

使いやすさ

- ・ 作成/更新
- ・ 分析
- ・ 計画/体制

參考資料

「PKSHA FAQ」は誰でもカンタンにFAQの作成・公開・分析・運用改善ができる
クラウド型のFAQシステム/ナレッジデータベースです

属性×カテゴリ検索

FAQ検索時に、任意の属性とカテゴリを選択することで絞込検索を実行



検索サジェスト表示

入力された単語に合わせ、自動生成されたサジェスト候補を表示



ウィザード型FAQ

質問への回答を選択する対話形式で解決までスムーズに誘導するFAQ



関連FAQ表示

FAQ 1つ1つに関連するFAQを動的に表示



フィット&ギャップ

閲覧数と検索ヒット率の相関を分析、優先的に改善すべきFAQを提示



ナレッジマネジメント機能

サポート担当が協力し合ってナレッジをマネジメントできるKCSに対応



マルチデバイス対応

PC/スマホ/モバイル端末に最適化されたUIを提供



マルチサイト

オプション

デザインおよびカテゴリの異なるサイトを複数構築可能



認証連携

オプション

シングルサインオンでのアクセス可能
※SAML2.0規格にも対応



PKSHA FAQ

初期：130万円～、月額：10万円～

各製品、アクセス数や追加オプション等によってプランが変わりますので詳細はお問合せください。

PKSHA Voicebot

初期：250万円～、月額：50万円～

PKSHA Chatbot

初期：250万円～、月額：50万円～
※有人チャット連携可能

簡易版ボット「Pushサポート」の場合
初期5万円、月額5万円！

NEW

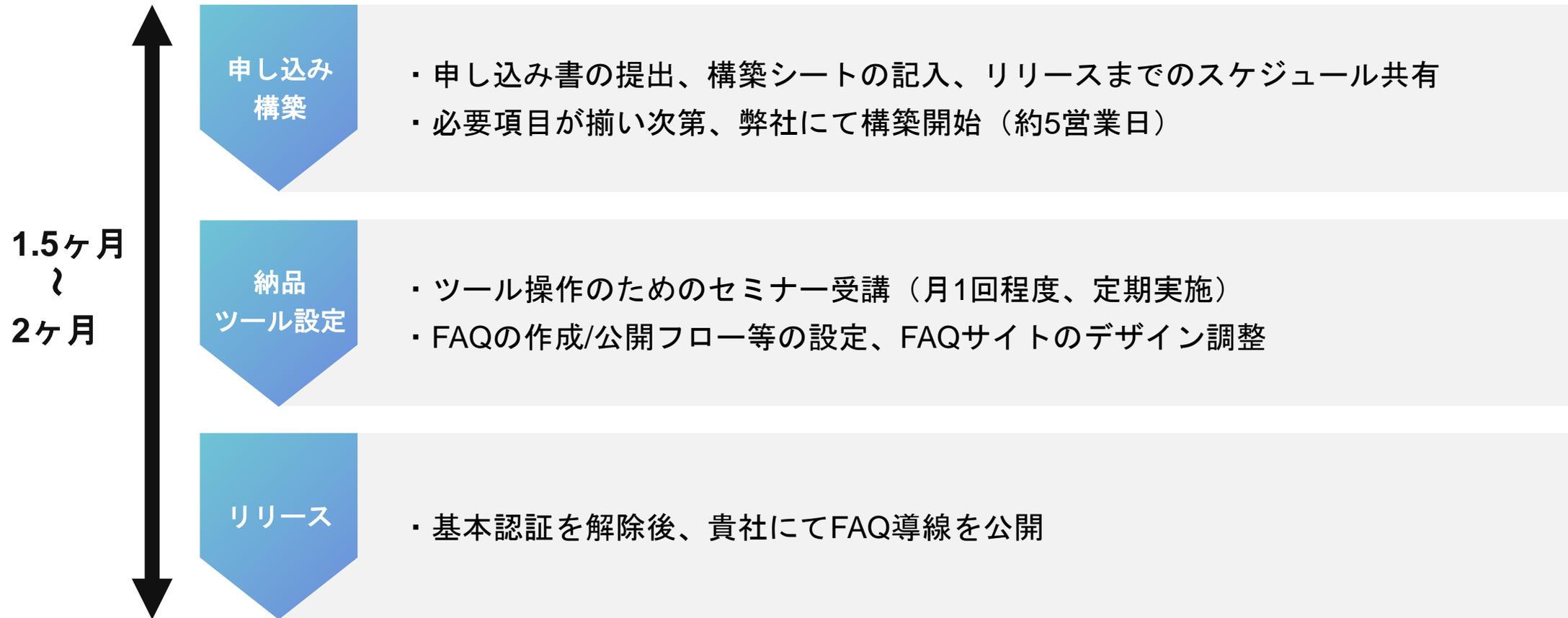
PKSHA FAQ

+Helpdesk Support オプション

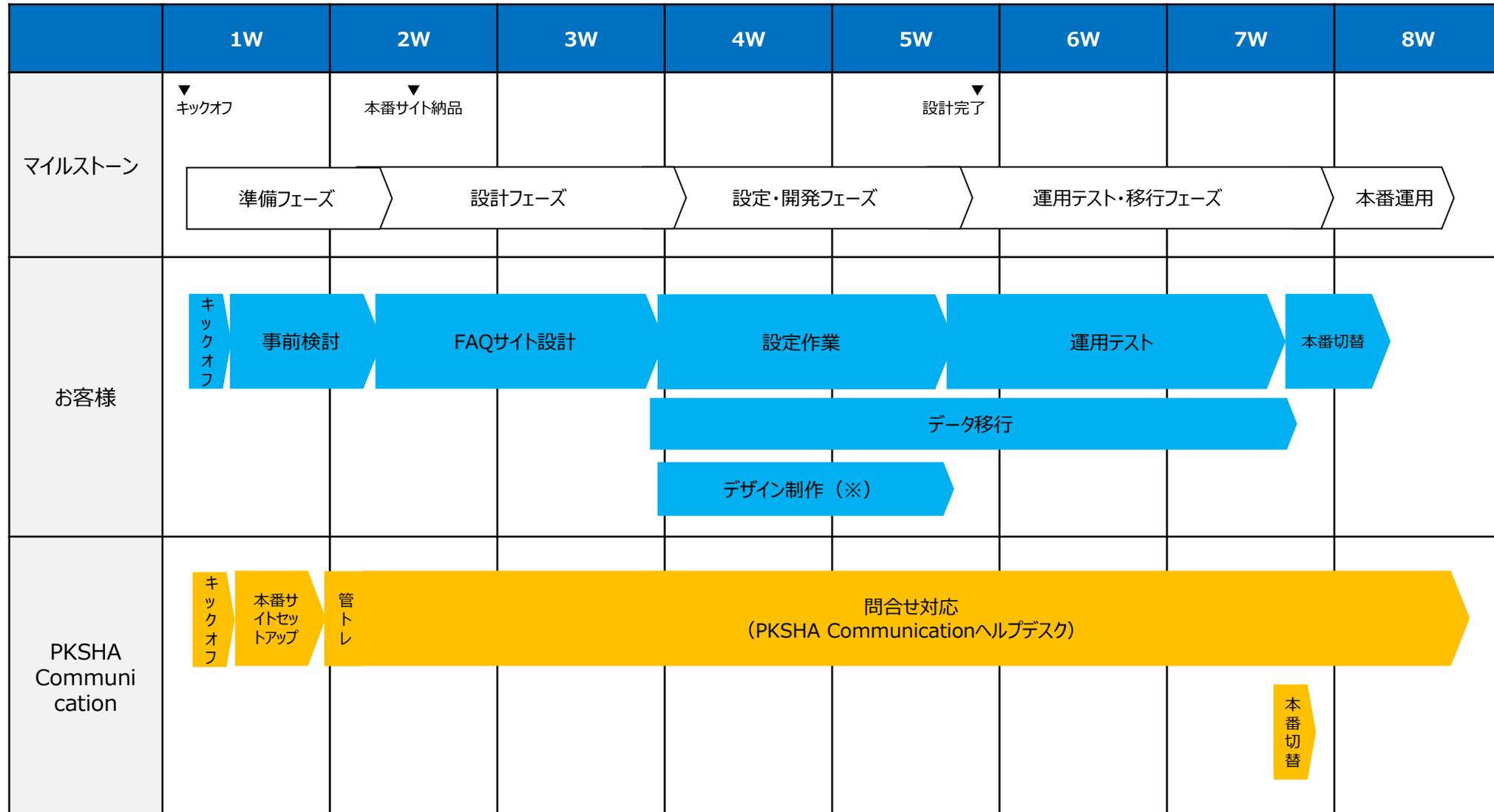
初期：70万円～、月額：10万円～
※「PKSHA FAQ」が必要

PKSHA Knowledge Maker

初期：150万円～



構築スケジュール（サンプル）



OKBIZ.FAQシステム導入のスケジュール概要と役割分担 ※青色：貴社、橙色：PKSHA Communication

公開FAQ



受電数

35%削減



FAQ閲覧数

5倍増加



メール問い合わせ数

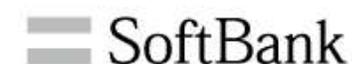
40%削減

取引先/代理店向けFAQ



FAQ更新時間が

40%短縮



パートナー企業からの
問い合わせ件数が

40%削減

コールセンター/社内FAQ

株式会社 SCREEN システムサービス

社内ヘルプデスクの対応工数

30%削減



PEREOL

パーソルワークスデザイン

KCSの実践で平均解決時間

69%削減

企業内グループ向けFAQ



異なる4タイプのユーザーへの
FAQサイトを

一元構築



代理店向けのFAQを構築
1日約6000件の入電を

25%削減

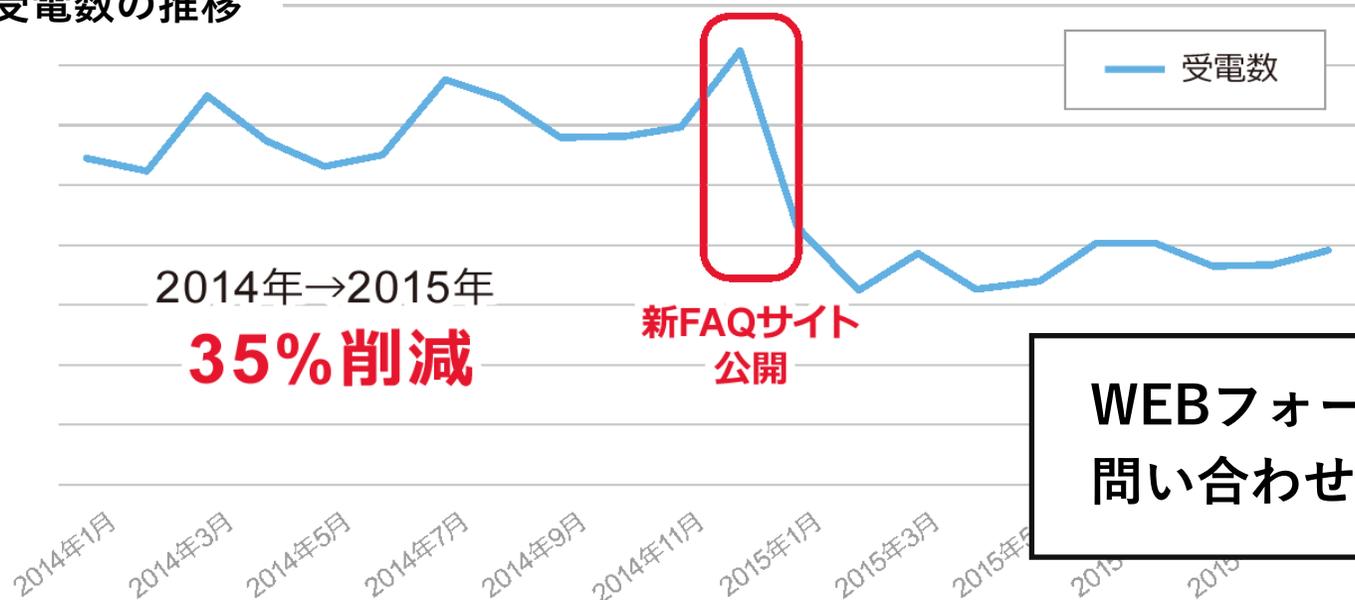
導入事例 「タワーレコード株式会社 様」



課題

問い合わせ削減と顧客満足度の向上を両立させたい

受電数の推移



WEBフォーム経由の
問い合わせは**10%削減**



「出典：タワーレコード株式会社OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support 活用事例」 <https://www.okbiz.jp/success/tower/>

導入事例 「株式会社SCREENシステムサービス 様」

株式会社 **SCREEN** システムサービス

課題

FAQの検索性が悪く、ヘルプデスクにはグループ社員からの同じような問い合わせが多かった

社内FAQツール検討時の比較表

企業名	PKSHA FAQ	A社	B社
大容量データの保管	△	◎	△
ドキュメントの一元管理	◎	◎	◎
情報の周知・連絡	◎	◎	△
検索性	◎	△	×
ユーザー利用動向の分析	◎	×	×
フローチャート型FAQ	◎	×	×
自動検索キーワードアシスト	◎	△	△
総評	・情報の周知・連絡・発信・ 利用動向分析に優れている ・検索性が高い	・大容量資料の共有・管理は可能 ・ユーザ利用動向の分析性・ 検索性は低い	

ユーザー視点のFAQ
で社内ITヘルプデスク業務を効率化！
対応工数
30%削減を達成

「出典：株式会社SCREENシステムサービスOKBIZ. for FAQ 活用事例」 <https://www.>

ユーザー目線のFAQ



導入事例：さくらインターネット株式会社 様 期待できる費用対効果（試算例）



効果

約600名の社員向けFAQサイトを構築
管理本部社員の70%が問い合わせ削減効果を実感

FAQツール導入に伴う費用対効果の算出

FAQツール導入のメリット

- ・TOPページからの分かりやすい誘導と検索機能による自己解決力の促進。
- ・自己解決力の促進により、問い合わせ数を減らすことで、コスト削減へ繋げる。

問い合わせ数の減少は下記を想定

導入前: 1日1人5件の質問、1件5分の対応時間 → 導入後: 1日1人2件の質問、1件2分の対応時間

	月質問数(件)			月発生時間(分)		月発生コスト(円)		年発生コスト(円)
	対応者 (1日5件 x40人)	質問者		1件5分	40,000	1分33円	132万	
導入前	4,000	4,000	8,000	40,000	132万	1,584万		
導入後	1,600	1,600	3,200	6,400	21万	252万		

※質問者側、対応者側の双方で対応コストが掛かると検討し試算

※時間当たりの対応コストは、インターネット上で公開されている平均年収より算出

年間約1,200万円のコストダウン



社内ポータル画面(TOP)

その他事例は以下の導入事例サイトへ

Case Study
導入事例

導入時の課題や活用方法・導入後の効果などをインタビュー形式でご紹介します。

業界ごとの
採用対象で探す
課題で探す
世界展開地域で探す

その他の事例についても
ご相談ください！

JPX
松山市
FLAG SHOP
オーエスジー株式会社
株式会社森永乳業ビジネスサービス
三井住友カード株式会社
株式会社フリーウェイジャパン
MIZUHO
旗印サービス

FAQサイトのURLをご教示いただければ、診断させていただきます。

【FAQサイト診断レポート】

●●株式会社様

レポート作成日：2021/01/01
担当：●●

【全体評価項目】

FAQサイトへの辿り着きやすさ～表記内容
～機能面までの総合評価点です。



ワンポイント



いつもご利用いただきありがとうございます。
ご質問をどうぞ。

AIChatBotの利用料金が知りたいです

AIの回答精度はどのくらいですか？

OKWAVEのAIエンジンの特徴は何ですか？

オプションについて教えて下さい

*****の表示サイズが重要
*****。
この初期表示を改善しましょう。

【診断タイプ】【機能を活用！タイプ】ASPサービスの機能を活用して運用全体を改革してみませんか？

今回は「https://*****/*****/faq/」サイトを対象に調査しています。

FAQサイトへの誘導については、TOPページからのスムーズな遷移が可能で問題ありません。

コンテンツの分類については、カテゴリによる分類がされていますが、分類内容、表示順は改善の余地があります。

コンテンツの表記については、情報量はあるものの、表記の工夫によってより理解しやすくなります。
また「カードをなくした、紛失した」の体現止め、「・・・ですか？」が混在しており、
複数名で運用されている場合には、最低限の表記ルールを定めることをお勧めします。
これは上記の「表記の工夫」にも影響し、人によって色の使い方が違うなども防げます。

一般的なFAQの機能について、チャットボットはありますがワード検索ボックスと、チャットボットで同じワードで検索した際のリンク先表記などが多少異なっていることから、別々に管理がされているのかと想定します。別々に管理できる場合には、チャットボットのキャラクターに沿った表現に併せていただくことで違和感のないコミュニケーションが実現できます。

またFAQコンテンツの評価機能がないため、コンテンツのブラッシュアップを推進するにあたっては重要な情報が得られにくい状況です。

この情報を得ることでコンテンツの改善が進み、それをチャットボットで表示することがより自己解決促進につながると思われます。

※表示されている外部サイトの診断のため、内部の運用体制・ルールまでの診断はしていません。

PKSHA

COMMUNICATION

株式会社 PKSHA Communication

アライアンスグループ

村越 寿夫