

- サポートコスト削減
  - Webセルフサポート強化
  - Web FAQアクセスログ活用
- にお困りではありませんか？



スカイライト コンサルティングの

## 次世代型FAQソリューション STEP-Answer

が、これらの課題をトータルに、継続して解決支援いたします。

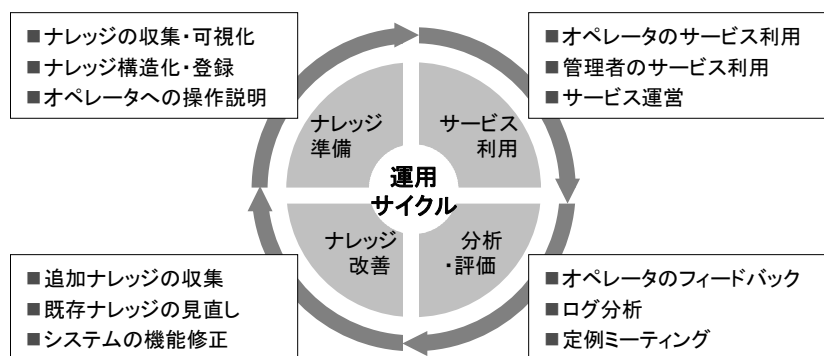
**SKYLIGHT**

# トータルで継続性のある、“進化する”サービス

昨今の景気後退の影響により、企業のカスタマーサポート部門は、運営予算の削減を迫られています。しかし、顧客とのコンタクトポイントとしての役割も高まっており、サポートの質や顧客満足度を落とすことは許されません。

次世代型FAQソリューション STEP-Answerは、サポートコストの削減、Webセルフサポート強化、アクセスログ分析、そして次期商品・サービスへのフィードバックなど…さまざま課題を、トータルに継続して改善し続けます。

テクニカルトラブルのような既存のソリューションでは対応が難しい領域に強い“対話型FAQ”と、製品別の傾向やお客様の最新の動向を把握し改善に結びつける“フィードバックループの構築”を特徴とした、まったく新しい“進化する”ソリューションです。



## 特徴①: 対話型FAQ

上級オペレータの顧客対応は、まずお客様の状況をヒアリングし、そこから導き出された仮説に沿ってステップ・バイ・ステップで、適切な答えに誘導しています。STEP-AnswerはFAQのような一問一答ではなく、上級オペレータの対応ノウハウをWebで実現したソリューションです。

提供する情報は、製品マニュアルやコールログなどをベースに顧客対応のプロセスを構造化して作成します。必要な環境情報や手順の結果などを問い返しながら、個々のお客様に最適な情報だけを提供するので、これまであきらめていた初心者のお客様もセルフサポートが可能です。

### 「Q」: 問診機能

Q1. 使用している製品は何ですか？

- PDA
- 携帯電話
- ノートPC

Q2. どんなトラブルでお困りですか？

- 設定方法がわからない
- 接続できない
- 接続できるが速度が遅い

Q3. トラブルはいつ発生しましたか？

- 購入時からずっと
- 急に発生した

### 「A」: 対話型ナビゲーション機能

端末のランプは点灯していますか？

【OK】点灯している / 【NG】点灯していない

ユーティリティは起動しますか？

【OK】起動した / 【NG】起動しない

接続ポートを変更してください。

【OK】点灯した / 【NG】点灯しない

「接続完了」のメッセージが出力されますか？

カスタマーサポートセンターにて受け付けます。

ユーティリティは起動しますか？

故障受付センターに連絡してください。

上級オペレータの対応ノウハウをWebで実現！

# Webを含めたフィードバックループの構築



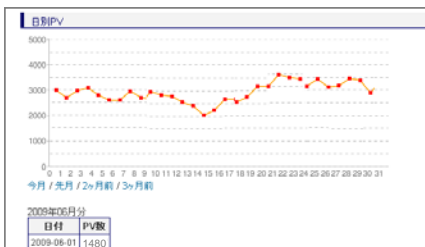
## 特徴②フィードバックループの構築

STEP-Answerはアクセスログ分析のテンプレートを豊富に用意しており、分析レポートでお客様の最新の動向を把握できます。また、対話型であることから、製品別のトラブル発生数や解決手順の問題点を容易に把握できます。

さらに、製品・症状別レポートで、ターゲットとなる製品で頻発している問題と解決手順を分析し、お客様が脱落しているポイントを把握することで、これまで実現が難しかったWebの定量的なデータをもとにした製品やサービスの改善も可能になります。

また、これらのレポートをもとにした改善ポイントの洗い出しと改善案は、定期的を実施する報告会の中で検討し、Webを含めたフィードバックループの構築を強力にご支援いたします。

レポート: 日別PV



- ✓ PV・問合せが極端に増えた／減った日はいつか？
- ✓ 理由は何か？

レポート: 製品・症状別クロス集計

製品	通信できない	ラングが付かない	実行ボタンが押せない	エラーが発生するエラーコード	エラーが発生するエラーコード	エラーが発生するエラーコード
製品 A	999	999	999	1090	1092	1097
製品 B	999	999	999	999	999	999

- ✓ 製品別・症状別に、アクセスや離脱の傾向はあるか？
- ✓ 原因は何か？

レポート: 結論別経路履歴

経路	PV取
1 手順① → 手順②A → 手順③D → 手順④H → 手順⑤K → (脱落)	999件
2 手順① → 手順②B → 手順③E → (他社案内)	999件
3 手順① → (脱落)	999件
4 手順① → 手順②B → 手順③E → (解決)	999件
5 手順① → 手順②B → (脱落)	999件
6 手順① → 手順②A → (脱落)	999件
7 手順① → 手順②B → 手順③D → 手順④I → (コールセンター案内)	999件
8 手順① → 手順②B → 手順③E → (故障修理センター連携)	999件
9 手順① → 手順②C → 手順③G → (脱落)	999件
10 手順① → 手順②B → 手順③G → (他社案内)	999件
11 手順① → 手順②C → 手順③E → (解決)	999件
12 手順① → 手順②B → 手順③F → 手順④H → 手順⑤K → (解決)	999件

- ✓ 最終的な解決ページまでアクセスしているか？
- ✓ 離脱しやすいページはどこか？

定量的なデータをもとに、製品やサービスの改善を推進

## 導入効果

STEP-AnswerはWebベースのシステムです。Webサイトで公開しセルフサポートツールとしても、またコールセンターで内部FAQ・トークスクリプトツールとしても、ご利用いただけます。

### Webセルフサポート

セルフサポートの利用促進

コール数の削減

- ✓ 対象領域のコール数15%削減に貢献
- ✓ 完了後アンケートの回答率2割強(通常は数%)
- ✓ 他社FAQでは測れないユーザ満足度が分かる

### コールセンター内部利用

社内のノウハウ・ナレッジ共有

コール時間の短縮

- ✓ 平均コール時間25%削減
- ✓ 平均保留回数36%、平均保留時間54%、保留の件数・時間を大幅削減
- ✓ オペレーターによる属人的な対応が減少
- ✓ 新人の早期即戦力化
- ✓ 電話とWEBの問合せ傾向の違いを把握し、潜在的な顧客のニーズ・不満に素早く対応

# 導入・運用コストを抑制できるASPサービス



## 導入事例:UQコミュニケーションズ株式会社様

2010年2月より、世界標準規格であるモバイルWiMAX技術を用いて、全国でサービスを展開する日本で唯一の通信事業者であるUQコミュニケーションズ株式会社様公式サイト「製品サポートナビ」で、ご活用いただいております。

### 問診(問題の特定)

お使いの製品を選択してください。

製品・症状を選択すれば、ぴったりな解決策を提示

お困りの症状を教えてください。

- 初めから設定方法を確認したい
- ドライバのインストールが完了しない
- ユーティリティのインストールが完了しない
- ユーティリティが接続状態にならない
- ユーティリティは接続状態になっているがインターネットが見られない

<http://navi.uqwimax.jp/>

### 解決策(問題の解決)

欲しい情報を見つけられず諦めてしまっていたお客様に「問題の解決方法」を的確にナビゲートします。

## サービス提供形態

サービスを即時に利用でき、導入・運用コストを抑制できるASP形式でサービスをご提供させていただきます。

価格は問合せ実績に応じた従量課金となっております。

詳細は、下記までお問合せ下さい。

# SKYLIGHT

## 卓越したプロジェクト推進力

スカイライト コンサルティングは、ビジネスとITの知識を生かして経営課題の解決や新規事業の立ち上げを支援するビジネスコンサルティング会社です。2000年の創業以来、顧客企業の本質的な経営課題を解決するため、企画から実現、実行まで全てのステージにわたって最適なサービスを提供しています。顧客企業は一部上場企業からベンチャー企業まで多岐に渡り、幅広い産業で多数のプロジェクトを成功に導いています。

<サービスのお問い合わせ先>

スカイライト コンサルティング株式会社

所在地:〒107-0052 東京都港区赤坂6-3-18 赤坂パークプラザ4F

電話 :03-3560-1480(代表)

E-MAIL:step-info@skylight.co.jp (担当:友廣、櫛田)