

サポートサイト構築のご提案書

株式会社アゴラ・ステーション

ソリューション事業部

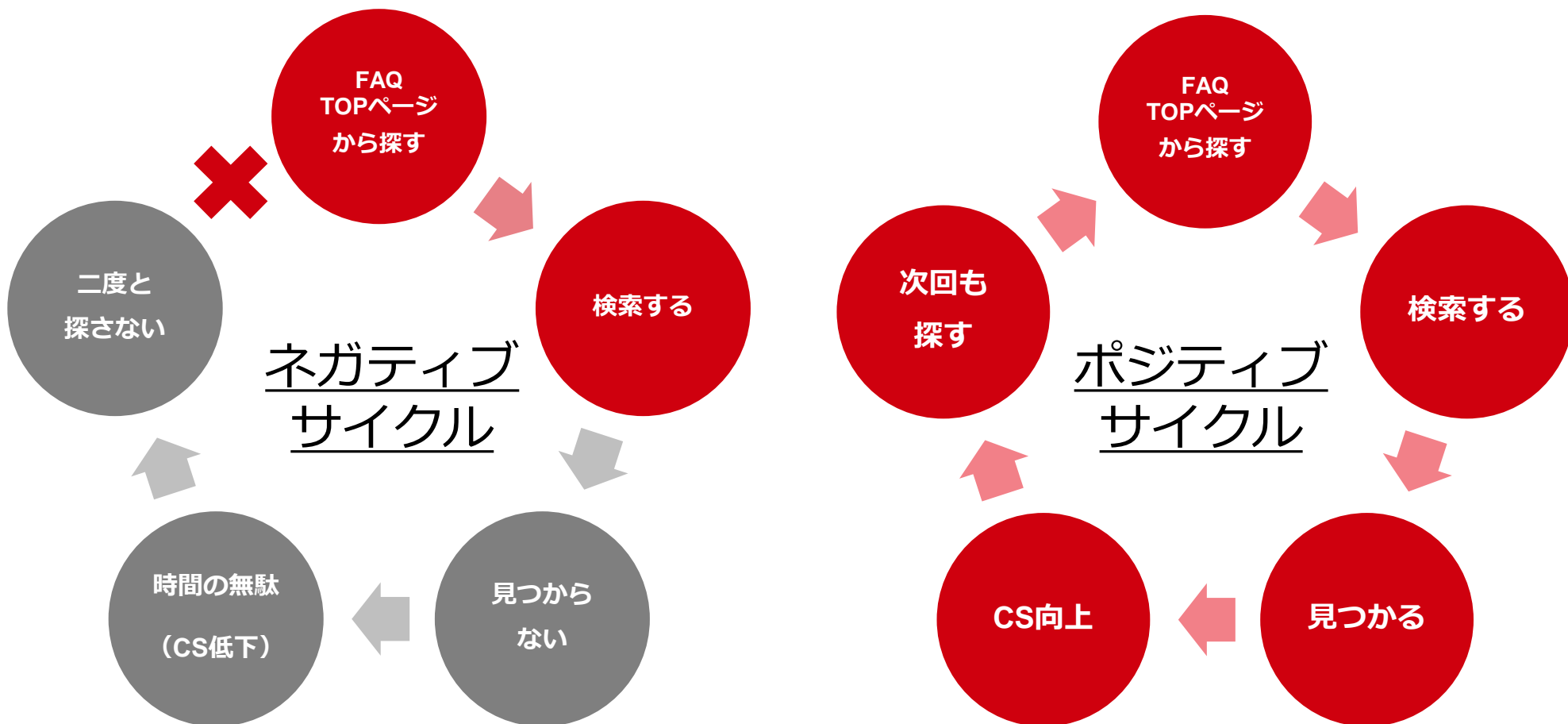


目次

- 提案背景
- システム概要
- 機能
- 導入事例
- オウケイウェイヴの強み

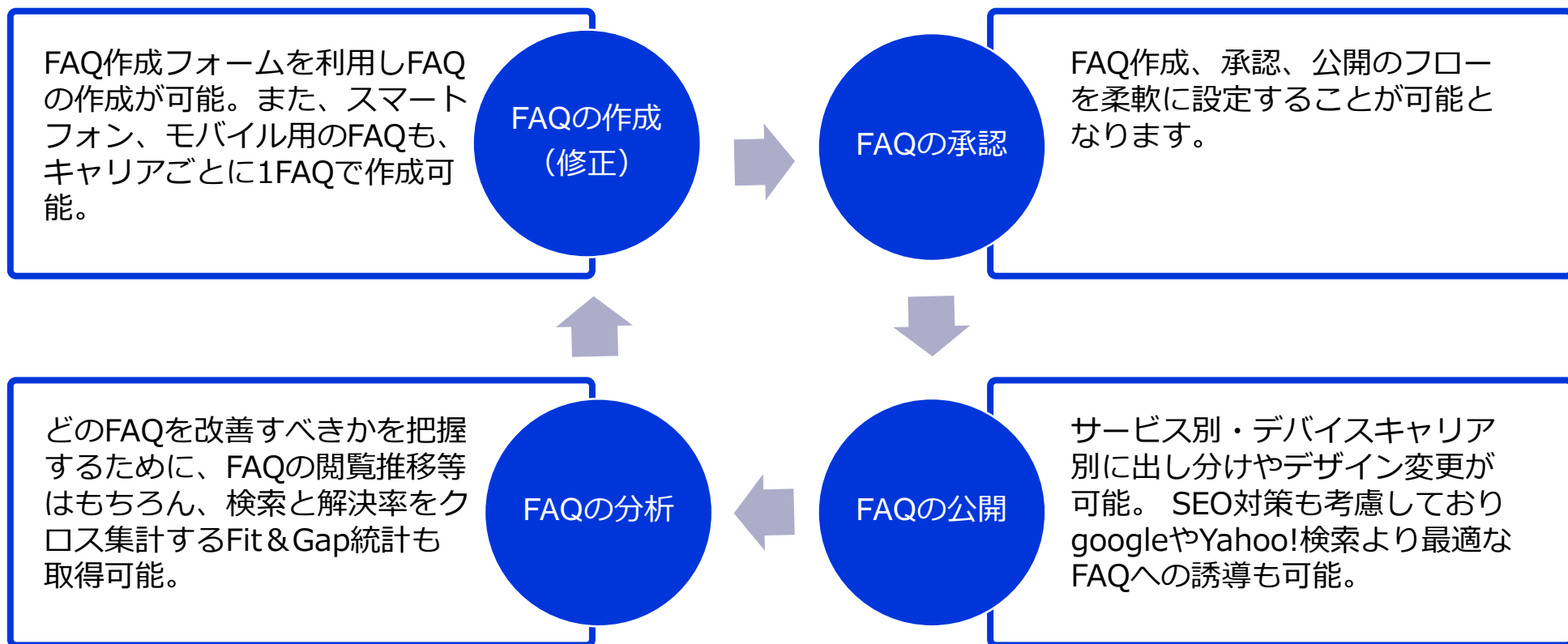
FAQマネジメントの重要性

ヒット率の低さを放置しておくと、**FAQは全く活用されない。**



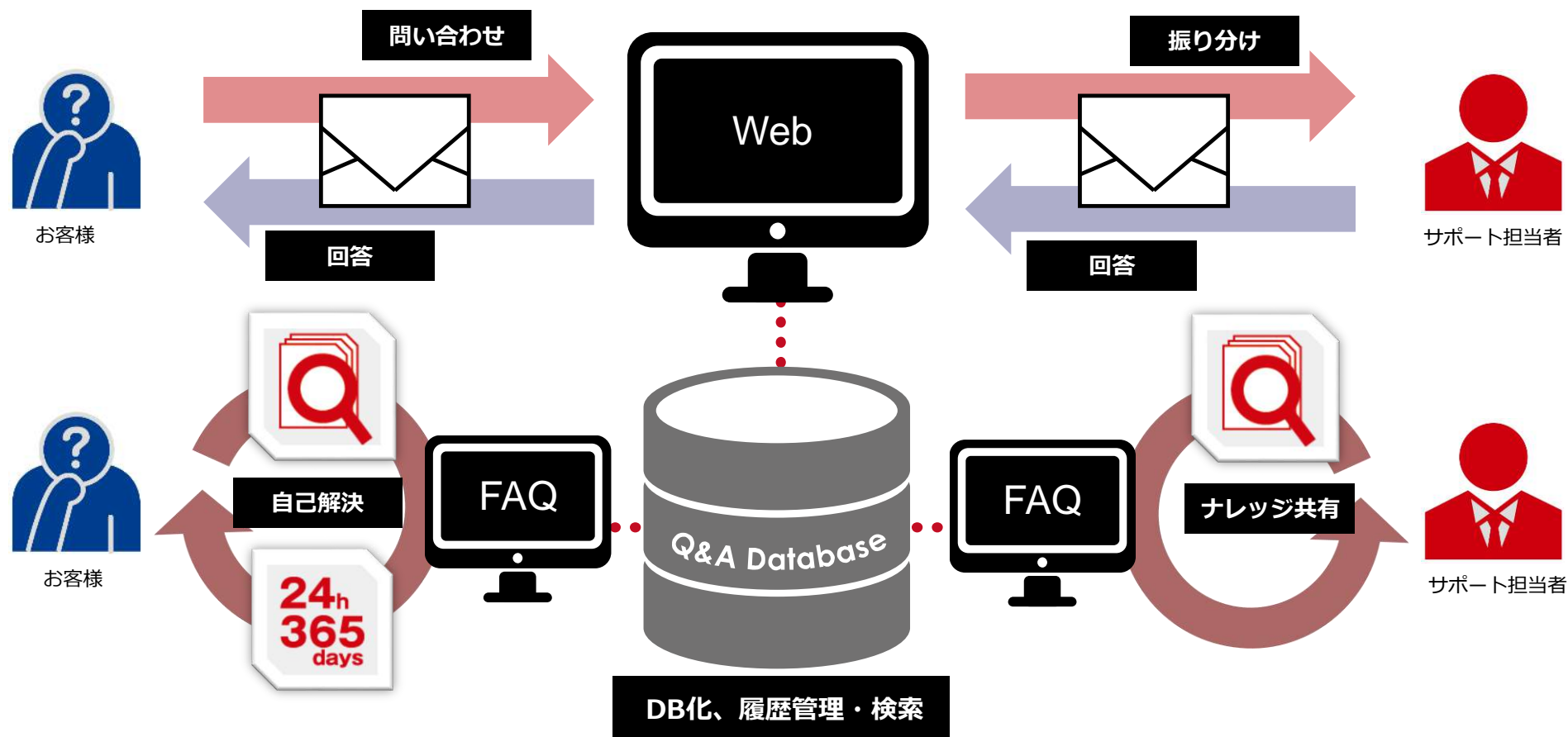
PDCAサイクルをまわして効率よくFAQを整備

FAQの作成・承認・公開・分析というPDCAを実施し、効率よく精度の高いFAQを整備



FAQシステムの流れ

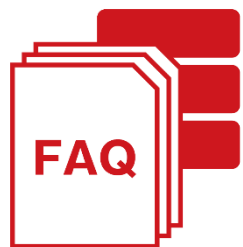
お客さまとのQ&A（質問と回答）を、簡単にFAQ（よくある質問）へ



理想的なサポートフローを実現する機能

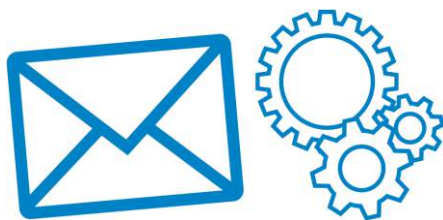
FAQ管理

承認のワークフローに対応したFAQの作成・管理機能、一括インポートにも対応



問い合わせ管理

Webフォームおよびメールによる問い合わせを管理する機能



FAQスーパーアシスタント

問い合わせ時に、質問内容から自動的に関連するFAQを推薦表示する機能



ウィザードFAQ

対話形式のFAQで、ユーザーの自己解決率を向上



ニューラルサーチ

約7万語種類の概念知識と1,200万語の解析辞書により検索精度が大幅に向上



感情フィルタリング

お問い合わせの文章から、満足/不満といった感性情報を一元的に把握



レポート分析

サイトのアクセス状況や検索ログをレポート/分析する機能



マルチデバイス対応

モバイル端末に最適化されたユーザーインターフェース



導入事例：国内導入シェア No.1の導入実績

300社以上の様々な業種の企業様にご活用いただいております。



運輸

東京急行電鉄株式会社
東日本旅客鉄道株式会社



小売

株式会社セブン-イレブン・ジャパン
株式会社ビックカメラ



出版・印刷

株式会社日本経済新聞
株式会社朝日新聞社



食品

日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社
森永乳業株式会社



通信

株式会社ジュビターテレコム
東日本電信電話株式会社



金融

株式会社SBI証券
出光クレジット株式会社
株式会社みずほ銀行
株式会社三井住友銀行
株式会社三菱東京UFJ銀行
マネックス証券株式会社



メーカー

コンビ株式会社
パナソニック株式会社
富士通株式会社



サービス

株式会社NTTデータ
株式会社大塚商会
カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社
株式会社ドワンゴ
株式会社ベネッセコーポレーション
株式会社びあ



ヘルプデスク

株式会社WOWOWコミュニケーションズ
株式会社ベルシステム24



地方自治体

東京都中央区
新潟県長岡市



行政機関・社団法人

東京商工会議所
文部科学省

導入事例

業務効率化やコスト削減、顧客満足度向上を実現した事例を紹介します

公開型FAQ活用



問い合わせ件数
55%削減



回答時間を
50%短縮

クローズ型FAQ活用



3年間で平均回答日数
**5分の1に
短縮**

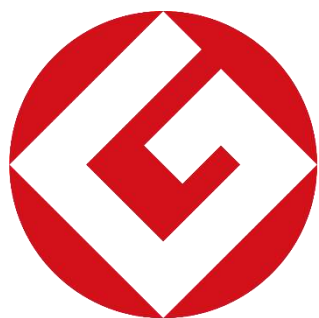


導入1年で
サポートコスト
13%削減

※詳細については導入事例集をご参照ください

オウケイウェイヴの強み：高い信頼性

オウケイウェイヴは、グッドデザイン賞を受賞し特許を有するFAQシステムを、大手企業を中心に300社以上に提供し、市場シェアNo.1を長年維持しています。



**GOOD
DESIGN**

特許の概要

特許番号：特許第4512103号
発明の名称：ヘルプデスクシステム特許
取得日：2010年5月14日
特許権者：株式会社オウケイウェイヴ



オウケイウェイヴの強み：日本語に特化した検索エンジンを搭載



プレスリリース 📧 取材申込み 📧 お問い合わせ

2013年9月26日

高機能な言語理解エンジンと連携した次世代製品・サービス提供に向けた協業
株式会社言語理解研究所と資本業務提携を締結

株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社員：兼元 謙任）は、徳島大学での言語理解エンジンと知識辞書構築の研究成果を事業化している株式会社言語理解研究所（本社：徳島県徳島市、代表取締役：青江 順一（徳島大学大学院教授兼務）、榎地 真確）と資本業務提携契約を締結しました。

1. 資本業務提携の理由及び内容

このたびの資本業務提携は、オウケイウェイヴが提供するFAQシステム「OKBiz for FAQ」ならびにQ&Aサイト「OKWave」と、言語理解エンジンならびに知識辞書構築を専門に研究開発を行う言語理解研究所のソリューションを連携させることで、付加価値の高い次世代製品・サービスの提供を図ることを目的としています。この業務提携をより密接にかつ確実に進めていくため、オウケイウェイヴが言語理解研究所の実施する第三者割当による発行新株式の引受を行います（出資比率1.22%）。

今後オウケイウェイヴは、言語理解研究所の30年間にわたって熟成された大規模意味理解知識、約7万語種類の概念知識、1,200万語の大規模解析辞書と最先端言語理解エンジンをFAQシステム「OKBiz for FAQ」に組み合わせ、検索機能の向上を中心とした製品強化を行ってまいります。また、「OKWave」との組み合わせによる検索機能の強化や次世代サービスの開発についても検討していく考えです。

2. 資本業務提携の相手先（株式会社言語理解研究所）の概要（2013年9月26日現在）

名称： 株式会社言語理解研究所
所在地： 徳島市中第三島町1丁目32番地1 一坂ビル2-C
代表取締役： 青江 順一（徳島大学大学院教授兼務）、榎地 真確
事業内容： 徳島大学工学部知能情報工学科青江研究室の研究成果事業化を目的とする大学発ベンチャー企業で、言語理解エンジンと知識辞書構築を専門に研究開発し、次世代製品へのソリューションを提案することを目的としています。約30年間にわたり熟成された大規模意味理解知識、約7万語種類の概念知識、1,200万語の大規模解析辞書と最先端言語理解エンジンを組み込むことで、従来技術では実現し得なかった革新的な言語理解機能で魅力的な製品の開発を支援します。



特徴 1

「キリンを見る」「キリンを飲む」といった日本語独特の意味の変化を理解。これまでの「取り合えずたくさんヒットすればよい」という検索から、本当に欲しい情報を提供する検索へ。



特徴 2

「お問合せ」と「お問い合わせ」や、「スマホ」と「スマートフォン」といった、表記ゆれや略語も理解。また、検索辞書も自動的に研究所で更新されるため、メンテナンスも不要。



特徴 3

言語理解機能を応用して、お問い合わせ内容の感情を理解する「感情フィルタリング機能」を搭載。お問い合わせ対応の優先度の新たな指標に活用できる。

オウケイウェイヴの強み：マルチデバイスに自動変換

【PC画面】

【スマホ画面】

【携帯画面】



株式会社アゴラ・ステーション

〒111-0033 東京都台東区花川戸2-2-6 EBISUビル6F

Tel 03-5246-6061

Fax 03-3841-4138

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



01189-2005-AIS-
KOB-JIPDEC



**GOOD
DESIGN**