

## FAQ 導入／運用サービス

ユーザーサポートのコストを削減し、より売り上げにつながる施策に予算を投下しませんか。その手段としてFAQ サイトの見直しと強化は非常に有効です。また、スマホ時代のお客様にいつでも、好きなときに、好きなデバイスで答えを提供できる Web ページを用意することは顧客満足度の向上にもつながります。

## FAQ コンテンツを 充実させて コール数削減!

コールが増えても増席の予算が  
取れない・・・

お問い合わせされた方の 80%  
は Web サイトを見ている

二人に一人はスマートフォンを  
利用している

今こそ FAQ サイトの見直しを!

### FAQ コンテンツの効果を高める 3 つのポイント

FAQ コンテンツが期待した効果を上げない場合、「質」「量」「導線」に原因があります。これらのポイントに、分析からコンテンツ制作までをトータルの運用を提供し、企業の課題とお客様のお問い合わせを解決します。

#### FAQ の 質

コンテンツのわかりやすさ  
必要な情報が提供されているか

#### FAQ の 量

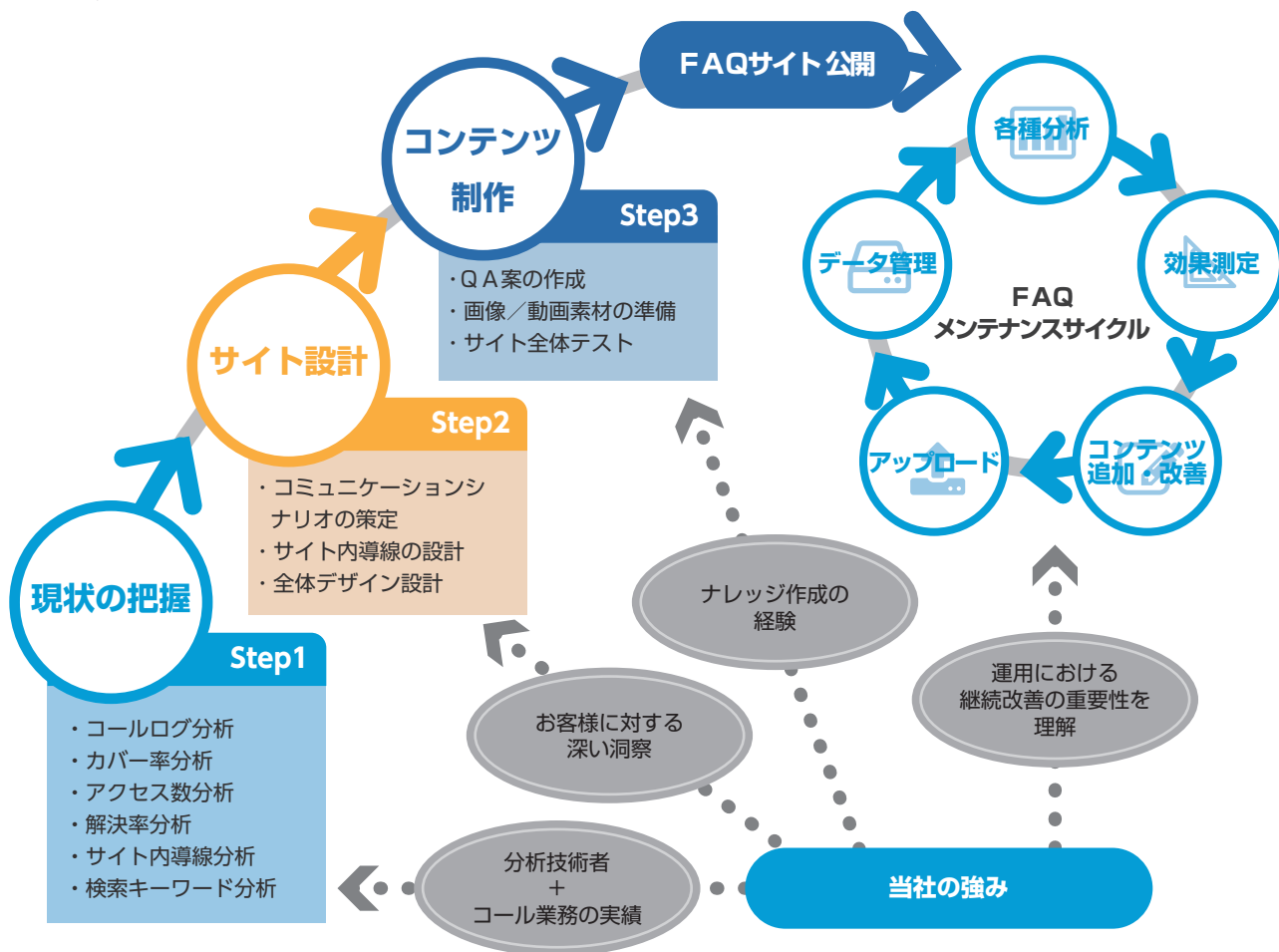
お問い合わせ内容を  
カバーできているか

#### コンテンツへの 導線

コンテンツへ辿り着く方法は  
複数用意され、かつ適切か

## FAQ サイト構築のステップとメンテナンスサイクル

FAQ サイトの構築にはいくつかのステップがあります。それらのステップを一つ一つ丁寧にすすめ、FAQ サイトの公開となります。公開後は、呼量の削減や CS の向上を目指し、メンテナンスサイクルをまわします。



### 初期費用・利用料

#### ■コンテンツマネジメントサービス

初期構築費用： 50万円～/一式      現状分析、要件定義、運用サイクル設計  
 運用費： 50万円～/月額      効果測定分析、コンテンツ制作、コンテンツ管理

#### ■システム提供サービス

ツール初期費用： 20万円～/一式      FAQ 管理用ツールの初期費用  
 ツール利用料： 30万円～/月額      FAQ 管理用ツールの月額利用料

※既存 FAQ ツールの有無、管理対象コンテンツの数等で異なります。詳しくは営業担当までお問い合わせください。

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

サービスに関するお問合せ

**SCSK** SCSKサービスウェア株式会社

本社オフィス 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア12F  
 大阪オフィス 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル11F  
 名古屋オフィス 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-16-26 SC伏見BLDG.5F

※掲載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。  
 Copyright SCSK ServiceWare Corporation. All rights reserved.

**03-6890-2540**

受付時間 / 9:00 ~ 18:00 (土日祝日を除く)

2015年10月現在