

Web・FAQサイト・Q&Aコミュニティ 次世代サポートサービスの具体像を提唱

オウケイウェイヴ主催のプライベートセミナー（14日）では、Webサポートのスマートフォン対応、戦略的サービスへの転換、FAQサイトの成功ポイント、Q&Aコミュニティの可能性を語るパネルディスカッションなどを通じて、多角度から次世代サポートサービスの具体的な姿を提唱した。



オウケイウェイヴ
エンタープライズ
ソリューション事業部
の佐藤哲也事業部長

特別セッションは、「2014年HDI問い合わせ格付け調査から見るカスタマーサポートの最新動向～三つ星獲得企業から学ぶ！評価されるサポートサービスとは～」と題して、HDI-Japan CEOの山下辰巳氏が講演。携帯キャリア・タブレット業界、ISP業界、家電メーカー業界、金融業界などにおける三つ星を獲得企業がなぜ評価されたのか、具体的な審査員の評価ポイントを交えて紹介した。

山下氏は格付けから学ぶ三つ星サポートの要点として、①Webは見つけやすく使いやすいこと、②適切な応答速度、通話時間はない、③顧客に理解できる保留、転送は可、④マニュアル、スクリプト多用は不可——などを挙げた。

ランチセッションのテーマは



ブラザー販売CS推進部の榎本国博マネージャー（左）とローランドカスタマーセンターの長谷川孝リーダー（右）

「OK Waveが提唱する次世代Webサポートコミュニケーションとは～Webサポートで活用するスマホ・IP電話・チャット・グループウェア～」。オウケイウェイヴエンタープライズソリューション事業部エンタープライズソリューション営業部部長の石黒豊氏とOKBizビジネスパートナーであるTISアドバンスソリューション事業部クラウドテレフォニー推進室長の岡部耕一郎氏が、スマホやLINE、クラウド型グループウェアなど新たなコミュニケーション手段をいかにサポートに取り入れていくかなど、具体事例を交えて紹介した。

午後は、「顧客の声を積極的に活かす戦略的カスタマーサービスへの転換」と題して、エンタープライズソリューション事業部事業部長の佐藤哲也氏が、ビジネスの成長に貢献する戦略的カスタマーサービスをどのように組み立てるか、同社の新しい取り組みも交えながら説明。続いて、「活きたFAQサイトにするための秘訣とは～FAQ

サイトの成功事例と具体的な運用方法～」をテーマに、同事業部サービス&製品企画グループの鶴岡拓斗氏が、さまざまな企業のFAQサイト構築を経験した視点から、成功ポイントと具体的な運用方法を伝えた。

特別セッションは「サポートコミュニティを導入した先駆的な企業が語る～カスタマーサポートにおけるQ&Aコミュニティの可能性～」と題して、OKBizユーザー企業によるパネルディスカッション。パネラーは、ローランドカスタマーセンター国内Webサポートグループリーダーの長谷川孝氏とブラザー販売CS推進部お客様サポートチームWebチームマネージャーの榎本国博氏（写真）。モデレータはオウケイウェイヴの佐藤哲也氏が務めた。従来のカスタマーサポートが抱えていた課題点や、新たなコミュニティツールの導入に至った経緯、採用の決め手などについて、実際にサポートコミュニティを開設し運営している企業ならではの体験を交えたディスカッションが聴講者の関心を集めた。