

2017年11月10日

株式会社メンバーズ
株式会社オウケイウェイヴ

メンバーズとオウケイウェイヴ、CX(顧客体験価値)向上とコールセンターコスト削減を 両立させる FAQ 改善サービスを共同提供開始

～FAQ 閲覧者の自己解決率改善を促進し、将来的には AI による FAQ 自動構築も視野に～

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役社長:剣持 忠、以下「メンバーズ」)と株式会社オウケイウェイヴ(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:兼元 謙任、以下「オウケイウェイヴ」)は、オウケイウェイヴの提供するFAQシステム「OKBIZ.」を活用してオムニチャネルFAQ改善サービスを共同開発し、本日より提供開始することをお知らせいたします。本サービスは、コールセンターのログとWebサイトのアクセスログから抽出した顧客ニーズに合わせて、Webサイト上のFAQページやコンテンツを最適化することで、顧客の自己解決率を高めてCX(顧客体験価値、※1)を向上させると同時に、コールセンターコスト(過剰な呼量)の削減が可能となるサービスです。

■背景

スマートフォン・タブレット端末の普及に伴い、企業が顧客との接点に Web サイトなどのデジタルメディアを活用することの重要性は高まっています。一方で、企業が製品やサービスに関する FAQ ページ(“よくある質問と回答”のページ)を Web サイトに掲載しているにもかかわらず、FAQ ページを閲覧しても自らが抱えている問題が解決できず、コールセンターへ電話を掛ける顧客は 70%にのぼり(※2)、コールセンターコストへの対処は企業の経営課題となっていることが考えられます。

このたび、メンバーズのより良い顧客体験を実現する Web サイト構築と PDCA 運用による継続的な改善・仮説検証を行う支援体制、オウケイウェイヴの FAQ システムとベストアンサーを提供するためのノウハウを組み合わせることで、FAQ ページ閲覧者の自己解決率を高め、顧客満足向上と企業のコールセンターコストの削減を実現する本サービスの提供を開始しました。

■本サービスのご紹介

本サービスにおいては、オウケイウェイヴが提供するサポートソリューション「OKBIZ.」から得られたコールセンターのログとアクセスログの分析結果や、ユーザー調査に基づき、メンバーズがFAQページやWebサイト上のコンテンツ・導線の改善施策を提案、継続的な効果検証を通じてコールセンターとWebサイトでの顧客体験向上を実現します。

施策1 コールリーズンとアクセスログを統合的に分析し、顧客が自己解決できるコンテンツと導線を整備。

施策2 デプスインタビュー(通常の質問からは得られない、個々人の深層心理や無意識の考えを引き出す質問形式)やユーザーリサーチを通じ、顧客の「本音」を解明してプランニング。

施策3 顧客体験を最大化するための専任CX改善チームをつくり、分析と制作のナレッジを蓄積しPDCAサイクルを回す。

■サービス概要

・価格

都度お見積り

News Release

・サービス開始日

2017年11月10日(金)

■ 今後について

オウケイウェイヴは、日本最大級の一般ユーザー向けQ&Aコミュニティを長年運営しており、ユーザーから寄せられた質問と回答に関する自然言語データを大量に保有しています。メンバーズとオウケイウェイヴは、今後これらのデータのビジネスへの活用の検討も予定しております。

また、音声認識や音声検索のインターフェースに対応するFAQコンテンツの運用や、AIを用いたコミュニケーションチャンネル改善、FAQ自動構築などを、共同で開発することを視野に入れております。

メンバーズは今後とも、Webサイト・ソーシャルメディア・チャットなど、さまざまなコミュニケーションチャンネルを統合した顧客体験改善サービスを提供することを通し、顧客企業のマーケティング成果向上の実現を目指してまいります。

※1 CX(Customer Experience):顧客体験価値。商品・サービスの選定、購入、利用、サポート等、チャンネルでのやりとりを通して、顧客が認知した企業やブランドに対する体験。

※2 ジョングッドマン(2016)『顧客体験の教科書』東洋経済新報社

■ 株式会社オウケイウェイヴ(証券コード:3808)

所在地:東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階

代表者:代表取締役社長 兼元 謙任(かねもと かねとう)

資本金:984 百万円(2017 年 6 月 30 日現在)

U R L:<https://www.okwave.co.jp/>

■ 株式会社メンバーズ(証券コード:2130)

所在地:東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号

晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37 階

代表者:代表取締役社長 剣持 忠

資本金:832 百万円(2017 年 9 月末時点)

U R L:<http://www.members.co.jp/>

Facebook:<http://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter:http://twitter.com/Members_corp

■ 本サービスに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ UXデザイン室 CXデザインユニット

担当 浅見

TEL:03-5144-0640 / mail:mbs_sales@members.co.jp

■ 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 経営企画室

広報担当 岡田

TEL:03-5144-0660 / mail:press@members.co.jp