

# FAQソリューション、 シェアNo.1を誇るOKBizが解決。

OKBizは、FAQ(よくある質問と回答)の作成・公開・評価・ナレッジワークまでをワンストップでオペレーション出来るシステムです。よくあるお問い合わせを一元管理・共有化し、Webブラウザ上で簡単にFAQ化することが可能なので、お客さまはより簡単にFAQの答えを見つけることができます。またFAQ利用状況などの統計情報を活用することによって、より一層お客さまサポートの効率化を実現できます。

## お問い合わせに関するこんなお悩み、ございませんか？

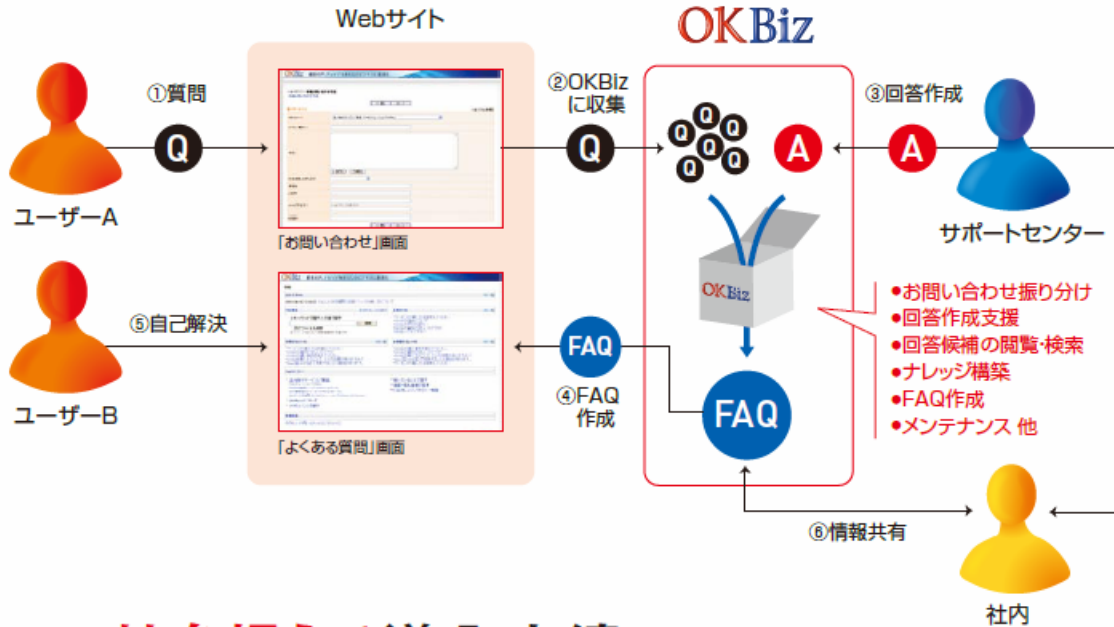


OKBizを導入することで、  
情報を整理して業務効率化。



# FAQ活用を成功に導く『OKBiz』のサービスの流れ

FAQ(よくある質問と回答)の作成・公開・評価・ナレッジワークまでをワンストップオペレーションを提供し、Webサイトを通じてつながる、お客さまとサポートセンターをより効率的にサポートします。



## 200社を超える導入実績

### 実績1：インターネットサービス事業

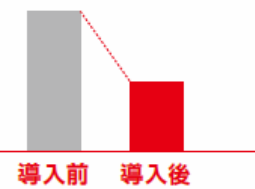
#### ■担当者の悩み

登録会員数の順調な増加に伴い、お問い合わせ数の増加によるサポートコストの増加、及びお問合わせ対応の遅れによる顧客満足度の低下。



#### ■効果

FAQ開設以前に多かった「登録操作方法」の様な比較的易しいお問い合わせの減少。より難しく、個別のお問合わせに迅速に対応。



お問い合わせ対応時間

**50% 減**

### 実績2：金融業(インターネットバンキング)

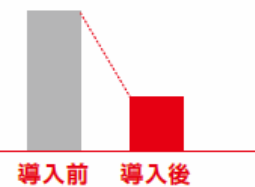
#### ■担当者の悩み

サービス内容が複雑であるため、マニュアルが分かりにくく、量が多い。契約者数を拡大させる上で、電話でのお問合わせ数の増加によるコスト増大がボトルネックに。



#### ■効果

契約者数が2.5倍に増加したのにも関わらず、電話でのお問合わせ数は横ばい。結果、約2,500万円のコスト削減を実現。



お問い合わせコスト

**約2,500万円削減**