

株式会社PRAZNA (プラズナ)

導入だけじゃ効果が出ない！？ 基礎から学ぶFAQ/ AIチャットボット講座

ソリューションビジネス本部 事業推進部 アライアンスグループ

村越 寿夫

2021年12月2日

まずはじめに - 私たちについて



ハテナ

ナルホド

「？」を「！」にする会社です。

見えない資産“ナレッジ”を、智慧として組み上げ、新しい問題解決手段をご提供すること。これこそが、PRAZNAがお客さまに提供できる唯一無二の価値です。

ナレッジの発見は、まず「問い」から。良い問い（ハテナ？）を立てることは、課題解決につながる答え（ナルホド！）に結びつきます。

PRAZNAは、パートナー企業のみなさまと連携しながら、企業/団体の様々な問題解決を持続的に総合支援させていただき、産業の更なる振興を目指し社会貢献をしております。

会社概要

社名 株式会社PRAZNA
(読み仮名：プラズナ)

英文名 PRAZNA Inc.

所在地 本社
東京都渋谷区恵比寿1-19-15
ウノサワ東急ビル7F

西日本オフィス
大阪府大阪市北区梅田1丁目11番4-923号
大阪駅前第4ビル9階923 1525号

設立年月日 2021年5月12日

役員 代表取締役 佐藤 哲也
取締役 陣内 裕輔
取締役（社外）上野山 勝也
取締役（社外）中田 光哉
取締役（社外）森 大祐
監査役（社外）浅尾 耕平

親会社 株式会社PKSHA Technology





10年連続シェアNo.1 ※

OKBIZ. | BY
PKSHA

<https://www.okbiz.jp/>

FAQシステム「OKBIZ. for FAQ」を中心に、サポートフェーズに合わせたソリューションを展開

FAQシステム

OKBIZ. for
FAQ | BY
PKSHA

AIチャットボット

OKBIZ. for
AI Chatbot | BY
PKSHA

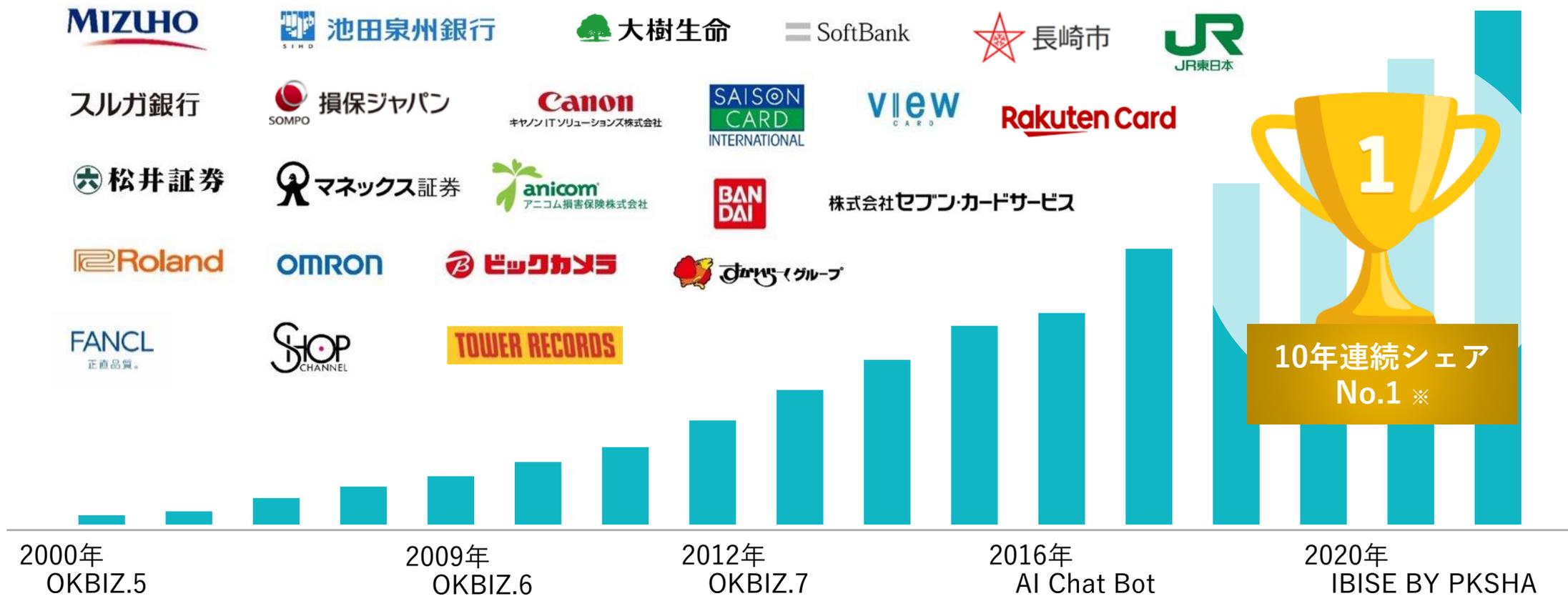
FAQや分類案の作成・
更新業務を支援

OKBIZ. for
AI FAQ Maker | BY
PKSHA

中小企業向け
簡易型FAQシステム

IBISE | BY
PKSHA

延べ600社、累計1,000サイト以上の導入実績



社内FAQ・チャットボットが
求められている現状

生活・働き方に大きな変化

報道関係者各位

新型コロナウイルス感染症に係る時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）の特例について

今般の新型コロナウイルス感染症対策として、新たにテレワークを導入し、又は特別休暇の規定を整備した中小企業事業主を支援するため、既に今年度の申請の受付を終了していた時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）について、特例的なコースを新たに設け、速やかに申請受付を開始することとしました。

その概要は、別紙のとおりです。更なる詳細については、速やかに検討を進め、公表いたします。

【公表資料】

[○ 時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）の特例について（別紙）](#)

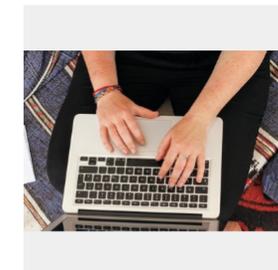
リモートワークの“現状”を調査 過半数が在宅勤務継続を希望、不便を感じる点も判明

9/5(日) 19:30 配信 13  



新型コロナウイルス流行で押し寄せる「テレワーク」の波。そのメリット・デメリット

3/2(月) 15:33配信



Peggy und Marco Lachmann-Anke via Pixabay

新型コロナウイルスによるテレワークの波

新型コロナウイルスが猛威を振るっている。その影響で、出社や通勤を控えることが推奨され、テレワークが広がっている。

テレワークは、インターネットなどの情報通信技術を活用した、場所や時間にとられない柔軟な働き方のことだ（参照：日本テレワーク協会）。リモートワークも、ほぼ同じ意味で使われている。

テレワークには、在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務があり、今回の新型コロナウイルス騒動で推奨されているのは、この中の在宅勤務になる。

テレワーク、リモートワーク、在宅勤務といった言葉は、今回の騒動でよく目にする。それぞれの言葉が、どのように世間で使われているのか、Google Trendsで

オミクロン株、国内初確認 ナミビアから成田に到着の男性が感染

11/30(火) 15:39 配信 10646  



ナミビアから成田空港に到着した30代男性が30日、新型コロナウイルスの新たな変異株「オミクロン株」に感染していたことが分かった。国内で確認されたのは初めて。関係者が明らかにした。

Q.コロナ前より社内問い合わせは増えましたか？

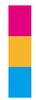


2人に1人が **増えた**
と答えています。

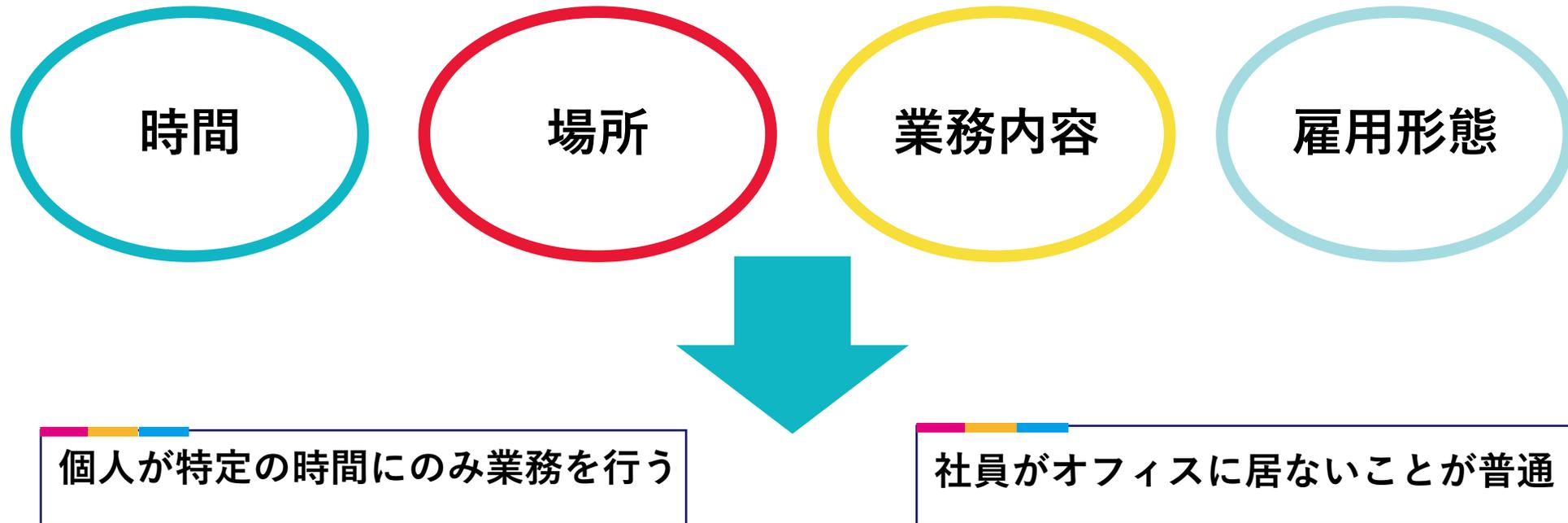
コロナ禍で窓口の減少 増える新しい業務・お問い合わせ

1日に何度も同じ内容の問い合わせに対応する時間は、本来進めたい業務の妨げになり、従業員のストレスになっていることも。会社が「従業員のリソース」を奪ってはいけません。

社内の情報や知見を素早く簡単に参照できるナレッジデータベースの管理は必須といえます。



なぜFAQ/ChatBotが必要なのか



これまで「人に頼っていた」社内業務質問等の解決に、
情報がまとまっている環境が必要になる。

だからこそサポートツールが必要



10年連続シェアNo.1 ※

OKBIZ. | BY
PKSHA

<https://www.okbiz.jp/>

FAQシステム「OKBIZ. for FAQ」を中心に、サポートフェーズに合わせたソリューションを展開

FAQシステム

OKBIZ. for
FAQ | BY
PKSHA

AIチャットボット

OKBIZ. for
AI Chatbot | BY
PKSHA

FAQや分類案の作成・
更新業務を支援

OKBIZ. for
AI FAQ Maker | BY
PKSHA

中小企業向け
簡易型FAQシステム

IBISE | BY
PKSHA

FAQシステムができること

FAQシステムとは

Frequently Asked Questionsの略語で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味である。日本語では「よくある質問」となっていることが多い。

メニュー カテゴリ一覧

- ▶ 【重要なお知らせ】新システム移行に伴う重要なお知らせ
- ▶ まずはコチラ
- ▶ 携帯電話・公共料金は出光カードがおトク！
- ▶ クレジットカードを作る
- ▶ 使う・得をする
- ▶ 出光のプリカ
- ▶ ネットdeプリカ
- ▶ ウェブステーション&ウェブ明細
- ▶ 出光カードモール
- ▶ 法人のお客様
- ▶ 日本きらり
- ▶ リース
- ▶ 保証ファクタリング
- ▶ 事業者向け不動産担保ローン
- ▶ その他のQ&A

お客様から多く寄せられている質問

- ▶ **新システム移行に関する重要なお知らせ** (動画)
- ▶ **ご利用明細照会** (動画)
- ▶ **ウェブステーションのID・パスワードを忘れた** (動画)
- ▶ **ケータイ料金の支払い** (動画)
- ▶ **キャンペーンのエントリー方法**
- ▶ **ポイント交換商品の人気ランキング**

キーワード検索

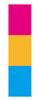
キーワードまたは文章で検索できます(100文字以内)

券種で絞り込み:

注目のキーワード [支払い](#) [請求明細](#) [ポイント](#) [引き落とし](#) [退会](#) [口座](#) [カード発行](#) [キャッシング](#) [メール](#) [ETC](#)

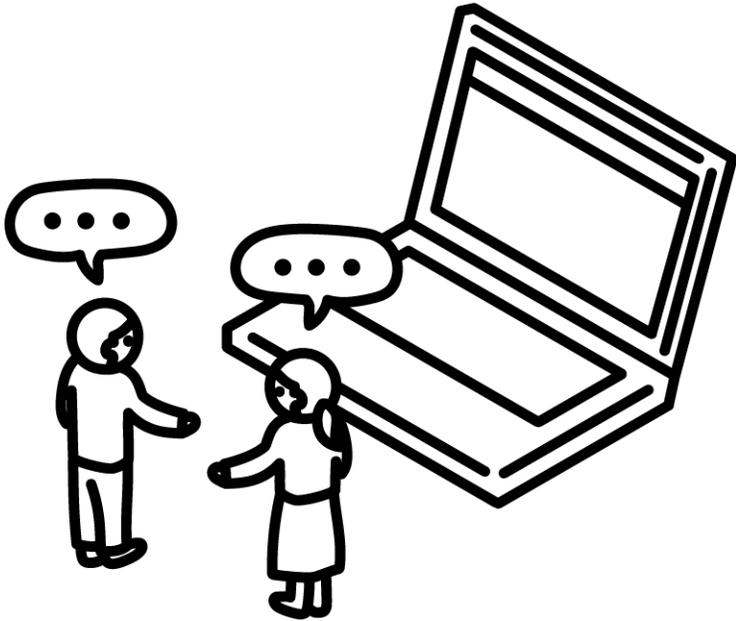
日本を応援するお買いものサイト **日本きらり**

「出典：出光クレジット FAQサイト」 https://faq.idemitsucard.com/?site_domain=default



自己解決ができる環境 の提供。

FAQシステムを導入する目的



情報システムや総務、経理など、毎日誰かから問い合わせが来てませんか？

特定の部署の負担を軽減

過去の問い合わせを蓄積&分析して、従業員がどの時期に何に困るかを把握

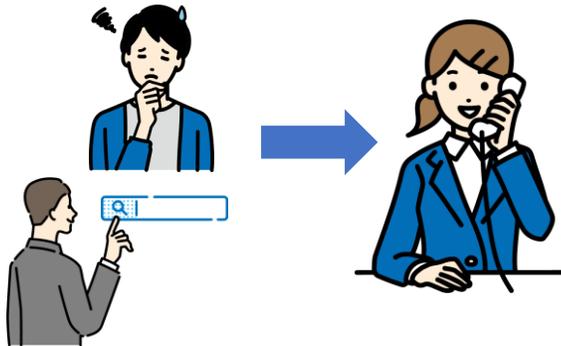
問い合わせ対応を効率化

チーム内のナレッジを共有して、担当者以外にも柔軟に業務に対応できる

属人化を防ぐ

FAQシステムを導入するシーン

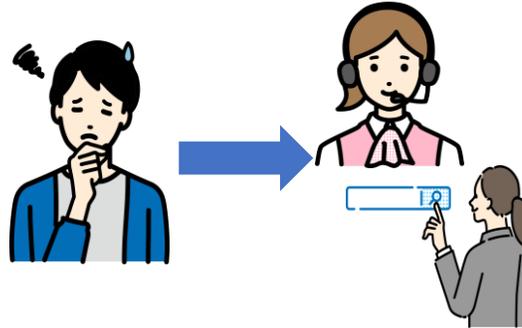
お客様向けFAQ (公開WebFAQ)



お客様の自己解決を
促進を目的としたFAQ

※購買者および会員の
70%が自己解決を
求めている

コンタクトセンター オペレータ向けFAQ

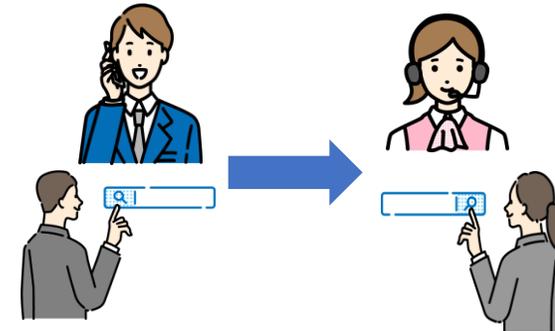


人材不足により入電数の
軽減を施策化している

新人オペレーターの
教育が急務。

回答内容が明確化してい
るため、応対時間や、業
務の効率化。

社内FAQ (総務、情シス)



テレワーク環境に
耐える労働環境整備

社員様の自己解決促進
を目的としたFAQ

社内ヘルプデスク対応
品質・効率向上を目的
とした、社内用FAQ

ノウハウを共有し
情報を平準化し
自己解決を促進する

The screenshot shows the Mizuho Bank FAQ page. At the top left is the Mizuho logo and name. On the right, there are text size controls (小, 中, 大). The main heading is 'FAQ (よくあるご質問)'. Below this is a search bar with a '検索する' button and a note: '注) スペースで区切って複数語検索が可能です'. To the right of the search bar is a '注目のトピック' section with a link: 'みずほe-口座・みずほダイレクト通帳について'. Below the search bar is a 'よく検索されるキーワード' section with links for: 振込, ATM, 手数料, 限度額, 通帳, キャッシュカード, 住所変更, 支店, 暗証番号. To the right of this is a '注目のFAQ' section with several links: 未店せずに新規口座を開設したい, 住所変更の手続きをしたい, みずほ銀行を騙る不審なメールが届いた, インターネットバンキングにログインできません, みずほダイレクトで登録したメールアドレスにメールが届かない, スマートフォンを機種変更した後「みずほダイレクトアプリ」を継続して使用したい. At the bottom, there is a 'カテゴリから探す' section with a list of categories: 各種お手続き (47件), 登録情報の変更 (10件), 紛失・発見・再発行 (14件), ご本人の確認 (4件), マイナンバー (4件), 各種証明書の発行 (3件), 相続 (2件), 定期的なお客さま情報の確認 (9件).

OKBIZ. For FAQについて



ナレッジマネジメントはまずはFAQで。
社内向けFAQ、カスタマーサポート向けFAQどちらも対応。

OKBIZ. for

FAQ

BY
PKSHA

Pick up!

分析機能で改善すべき FAQを提示

閲覧数と検索ヒット率の相関を分析。
FAQ運用をサポート。

Pick up!

FAQ連動型 問い合わせ管理

FAQ作成・評価・管理と
お問い合わせ管理をワンストップで実現。

Pick up!

手厚い導入サポートと 豊富な運用支援プログラム

無料トレーニングやユーザー会開催。
安心のオンライン開催です。

日本語に特化した言語理解エンジンで「見つかる」をサポート！

「スマホ」でキーワード検索した結果

同義語： smartphone スマートホン スマフォ スマートフォン スマートフォーン すまーとほん すまふお すまほ すまーとふおん すまーとふおーん ...等でも検索しました

「引越し」でキーワード検索した結果

同義語： ひっこし 引っ越し 引っこし 引越 ヒッコシ ヒッコシ ...等でも検索しました

「iPhone」でキーワード検索した結果

同義語： アイフォーン アイフォン あいほん あいぽん アイphone iphone あいふおーん あいふおん アイホン アイポン ...等でも検索しました

ウィザードFAQ(問診型FAQ)

Q パソコンに関するトラブルシューティング

パソコンが動かない場合の対処方法を教えてください。

- デスクトップPCの場合
- ノートPCの場合
- Surfaceの場合

どちらに当てはまるか、選んでください

パソコンが動かない場合の対処方法を教えてください。

- デスクトップPCの場合

症状について以下から選んでください。

- 電源がつかない
- ログインができない
- インターネットにつながらない
- その他

どちらに当てはまるか、選んでください

Q パソコンに関するトラブルシューティング

パソコンが動かない場合の対処方法を教えてください。

- デスクトップPCの場合

症状について以下から選んでください。

- ログインができない

以下をご確認ください。

- ログイン画面が表示されない

A 回答

ブラウザのキャッシュやCookieのクリアをお試して再度、ログインしてください。

クリア方法

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=ja>

動画・画像・添付ファイルを使ったわかりやすいアンサーページ



AS ONE アズワン

FAQトップ 取扱説明書ダウンロード 特注品に

よくあるご質問(FAQ) > 取扱説明書を探す > [1-062-01]取扱説明書・資料のダウンロード

戻る No: 5

Q [1-062-01]取扱説明書・資料のダウンロード

ハンディpH計 AS600型の取扱説明書や関連資料はありますか？

品番: 1-062-01
品番: 1-062-01-20 (校正証明書付き)

カテゴリ: よくあるご質問(FAQ) > 取扱説明書を探す

A 対象商品: 1-062-01, 1-062-01-20

- 取扱説明書のダウンロードは、「[利用規約](#)」に同意していただいた上でご利用ください。
- 取扱説明書をご覧いただくには、[AdobeReader](#)が必要です。

添付ファイル:
[1-062-01 取扱説明書 第4版 2019年11月作成分.pdf](#)



ウェブステーションでのご利用明細照会の方法は？

A

1、ウェブステーションに**ログイン**をします。



2、ウェブステーション左の「**明細を見る**」をクリックします。



A 回答

わき式体温計の測り方

検温時の注意

- 運動や入浴、飲食の直後の30分間は検温に適さないので避ける。
- わきの汗はしっかり拭きとる。
- 衣服に触れないように測定する。
- 検温中は電子音が鳴るまで動かない。

■動画で見る体温計（わき測定）の測り方（43秒）

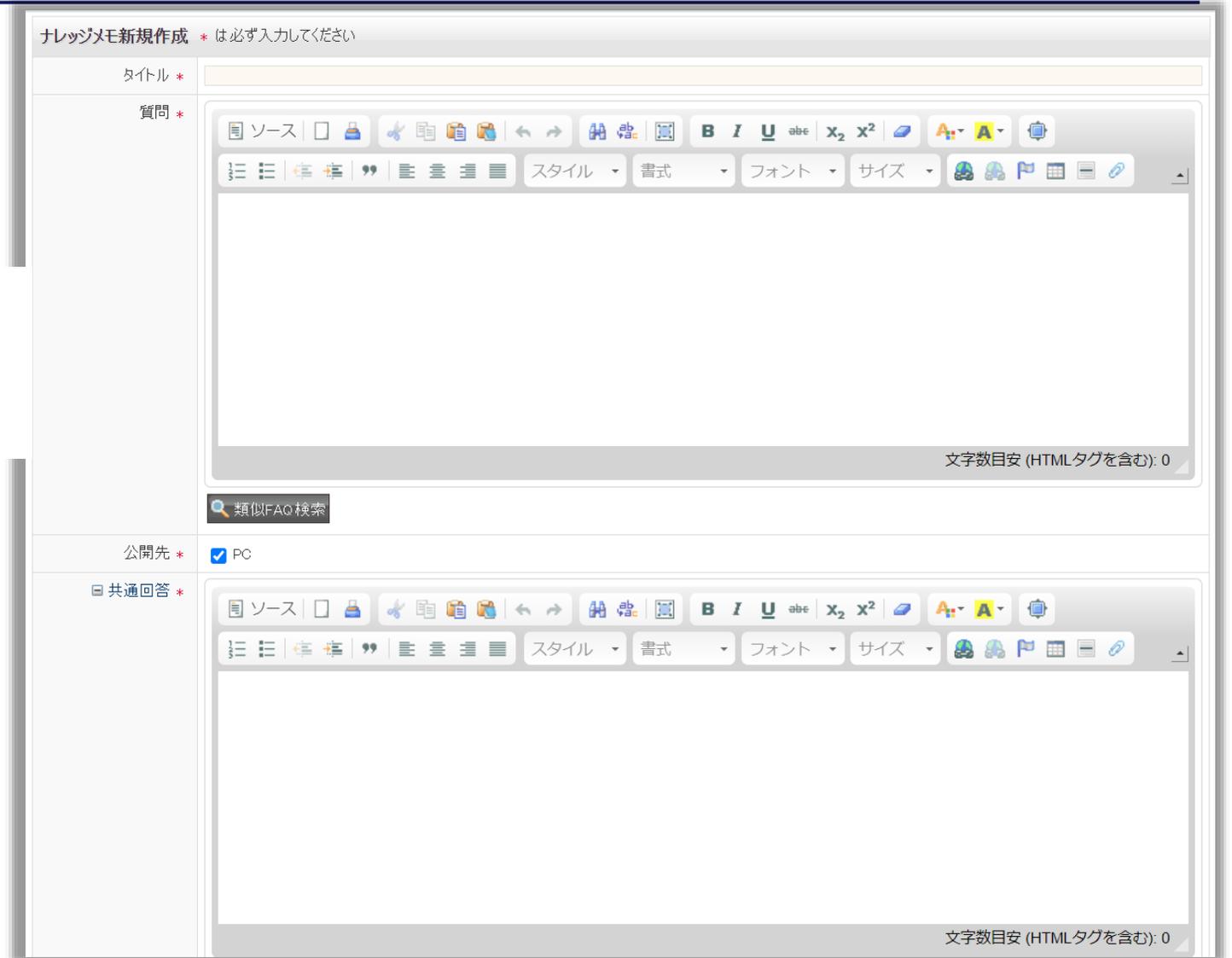


https://faq.as-1.co.jp/?site_domain=default https://www.faq.healthcare.omron.co.jp/?site_domain=jp https://faq.idemitsucard.com/?site_domain=default

OKBIZ.の概要(管理画面)

作成画面はシンプル

誰にでも作りやすい
画面設計！





レポート機能について

0件ヒットでニーズを把握し解決率を向上

レポート

1週間 | 1ヶ月間 | 1年間 | 指定 印刷

アクセスランキング

FAQ		カテゴリ	
1. パソコンに関するトラブル...	40	1. Windows10関連	
2. Windows 10 に...	24	2. 勤怠関連	
3. トークスクリプト	22	3. 社内申請	
4. 動画デモ用	22	4. Windows10デバイス	
5. 休暇の申請の仕方を教えてほしい	11	5. 操作方法	

アクセスサマリー 詳細

サイトセッション数: 191件 - FAQアクセス数: 220件 - お問い合わせ件数: 16件

Legend: Site Sessions (Grey), Inquiries (Orange), FAQ Accesses (Dark Blue), FAQ Sessions (Light Blue)

フィット & ギャップ 詳細

0件ヒット		カテゴリ		検索キーワード	
1. 夏休み	2	1. 勤怠関連	57.1%	1. 見積り	0.0%
2. 見積り	2	2. Windows10関連	63.2%	2. 夏季休暇	0.0%
3. スマホ	1			3. 引越し	0.0%
4. iphone	1			4. 申請	0.0%
5. 引越し	1			5. iphone	0.0%

充実したサポート体制

導入企業様向け

OKBIZ.ヘルプデスク

キーワード検索 キーワードまたは文章で検索できます(200文字以内)

サポート終了バージョンのお知らせ

ユーザーをFAQページで迷子にさせていませんか?
FAQページデザイン製作
自社のデザイン制作実績多数!

お問い合わせはコチラから

OKBIZ.ヘルプデスク

- OKBIZ.ヘルプデスクからのお知らせ
- OKBIZ. for FAQ/Helpdesk Support
- OKBIZ. Answer
- OKBIZ. for AI Chatbot
- セミナー&トレーニング
- 【社員グループ限定】

ようこそ【STAFF】村越(エンドユーザー)さん

アンケート投票が少ない
 FAQを見ても見えない
 文字ばかりで見づらい

プロのWebデザイン改善

Info&News

- 2021/09/27 16:00 【お知らせ】令和3年(2021年)10月 PRAZNA2021
- 2021/08/31 18:00 【重要】OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support推奨環境
- 2021/08/13 11:30 【7.20】運用管理者マニュアルと導入ガイドを更新
- 2021/08/05 18:00 【重要】OKBIZ. オプションサービス「Web API」サービス
- 2021/07/29 23:40 【完了】ヘルプデスクサイト名称、問い合わせメ

マニュアルダウンロード

お申し込み〜基本設定で多いお問い合わせ

バージョンアップ

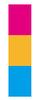
トレーニング動画

OKBIZ. for AI Chatbot サポート

Ver.7 お問い合わせはこちら

2021年7月

月	火	水	木	金	土	日
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15 【オンライン】コンテンツ改善	16 個別相談室	17	18
19	20 【オンライン】FAQアクセス強化	21 個別相談室	22	23	24	25
26	27 【オンライン】KPI運用	28 個別相談室	29 【オンライン】チャットボット	30 個別相談室	31	1



カテゴリと検索を併用させ、見つけやすい

(検索性、動線など「探しやすい」設計、日本語に強い独自言語エンジン)

動画や画像を用いたわかりやすいアンサーページ

(問診型FAQ、動画、画像を使い見やすいページ)

アクセス分析から需要に合ったコンテンツ作成

(「レポート機能」や、「0件ヒット」など、「結果」と「次アクション」がわかる管理画面)

OKBIZ. for FAQの具体的な強みのまとめ

信頼（安定稼働）

99.99%

以上の稼働実績

（メンテナンス作業を除く）

実績（市場シェアNo.1）

10年連続シェアNo.1



充実したサポート



システムのみならず、FAQ運用に関するサポートも充実（WEBセミナー有）

技術（言語エンジン等）

「概念知識」
約7万語種類

「解析辞書」
1,200万語



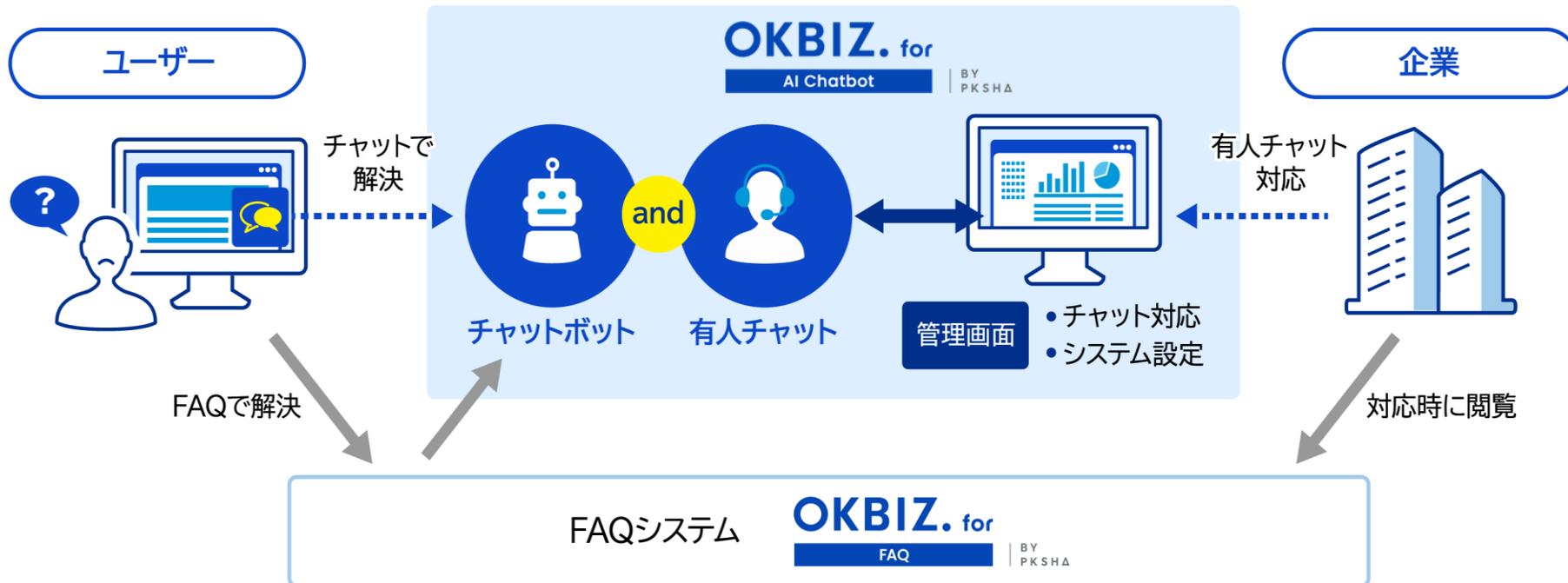
OKBIZ.for AI ChatBot

OKBIZ. For FAQをデータベースとしたChatBot

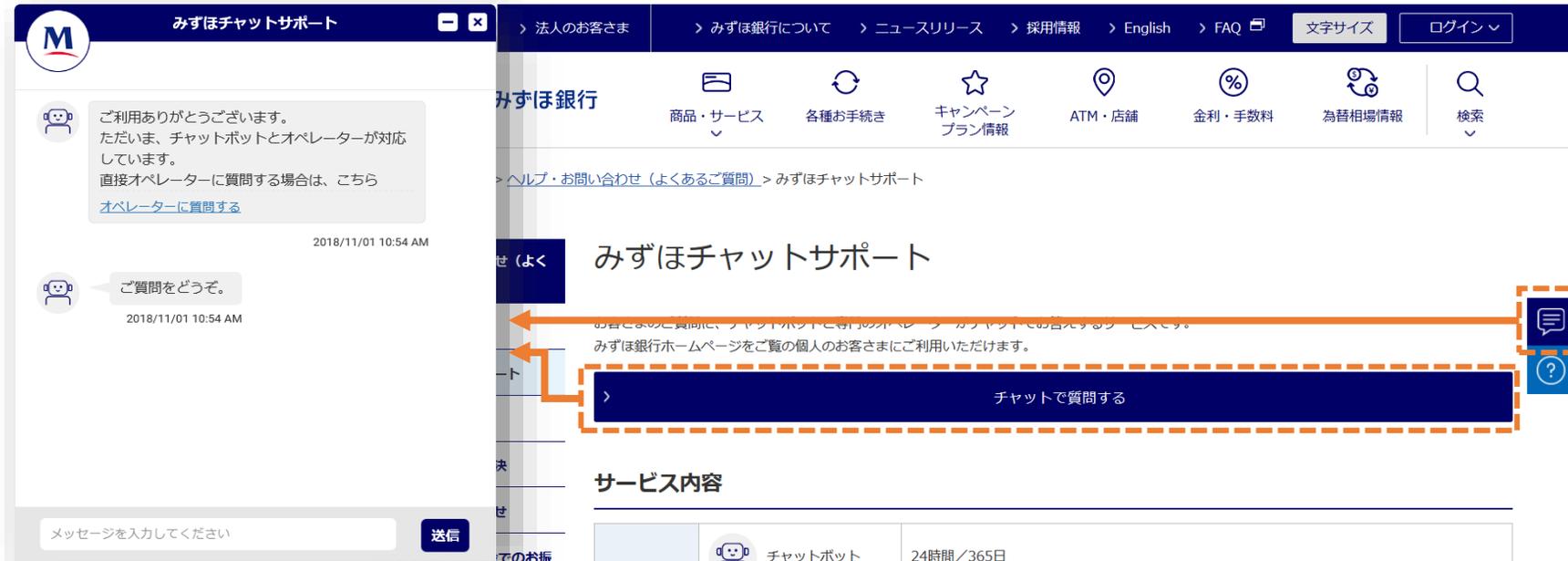
「OKBIZ. for FAQ」をナレッジデータベースとして活用することにより
コンテンツの一元管理を実現します。

＜顧客向けFAQ/ChatBotの回答元/オペレーターや社員向けFAQ＞

自動応対から有人応対のシームレスな切り替えも可能です。
自動応答にはFAQシステム側の検索ロジックを利用するFAQボットパターンと
AIエンジンを組み込んだより高度な自動応答のAI Chatbotパターンの2パターンから選択可能です。



活用事例のご紹介：みずほ銀行さま



導入概要・目的

- ❖ 個人のお客さま向けサポート目的で AIチャットボットを採用
- ❖ 有人チャットの問い合わせ件数を、AI による自動応答で抑制
- ❖ IT を積極的に活用することで、お客さまの利便性を向上

導入効果として

- ❖ お客様のチャット対応満足度
導入以降**80%超**を維持 (※1)
- ❖ コールセンター対応人員の最適化
平均オペレーター人員**20%減** (※2)

(※1) 有人対応終了後のアンケートへの回答結果
(※2) 2017年度平均から2018年度平均の人員数比較

活用事例のご紹介：東日本旅客鉄道さま



導入概要・目的

- ❖ 「Apple PayのSuica」「モバイルSuica」利用者のサポート目的
- ❖ 24時間365日 お客さまの質問に答えるチャネルとして AI チャットボットを採用
- ❖ AI 自動応答で解決できないケースは、有人チャットで対応

活用ポイント

- ❖ ブランドのキャラクターを利用し、より「親しみやすさ」を演出
- ❖ TOP ページの導線では、2ブランド両方の質問に対応し、FAQ への誘導性を向上

OKBIZ.for AI Chatbot の強みと効果

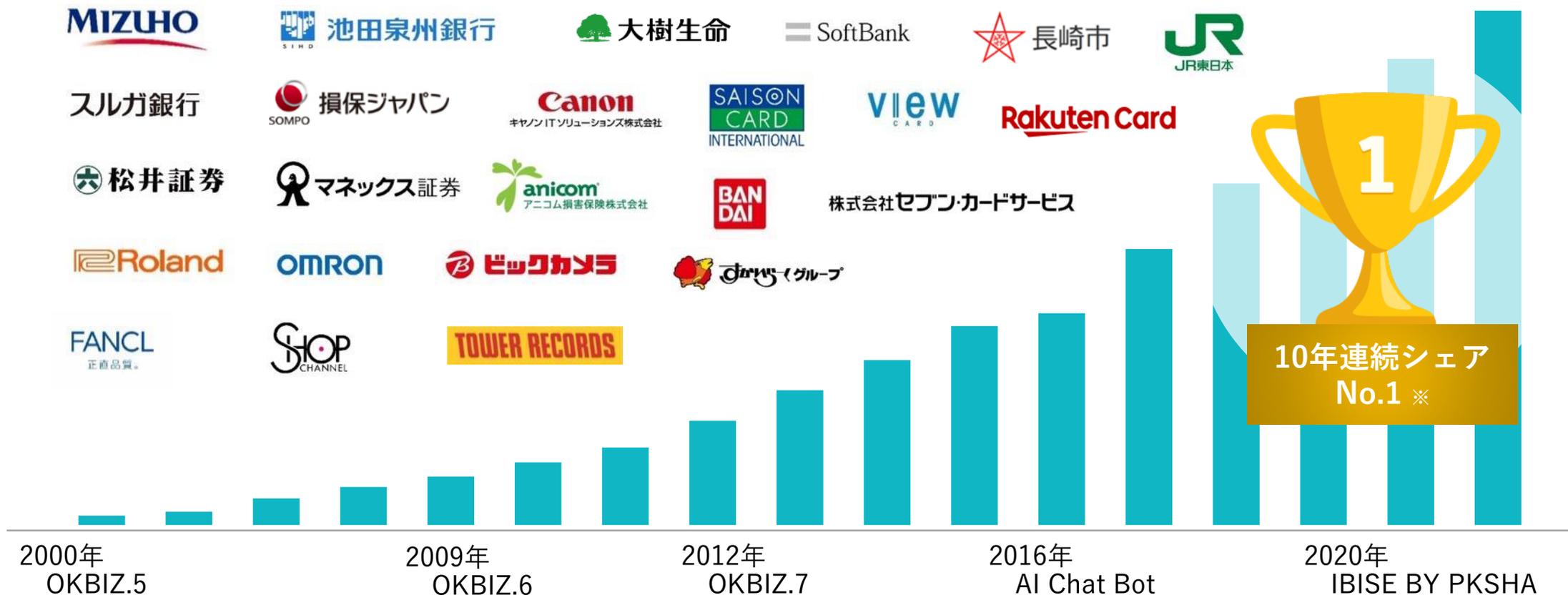
問い合わせライト層向けに、問い合わせ**チャネルの増加**

OKBIZ. for FAQを基盤とした、コンテンツの**一元管理**が可能

わかりやすい**AIソリューション**の導入が可能

導入効果について

延べ600社、累計1,000サイト以上の導入実績



事例：タワーレコード株式会社 様

TOWER RECORDS ONLINE

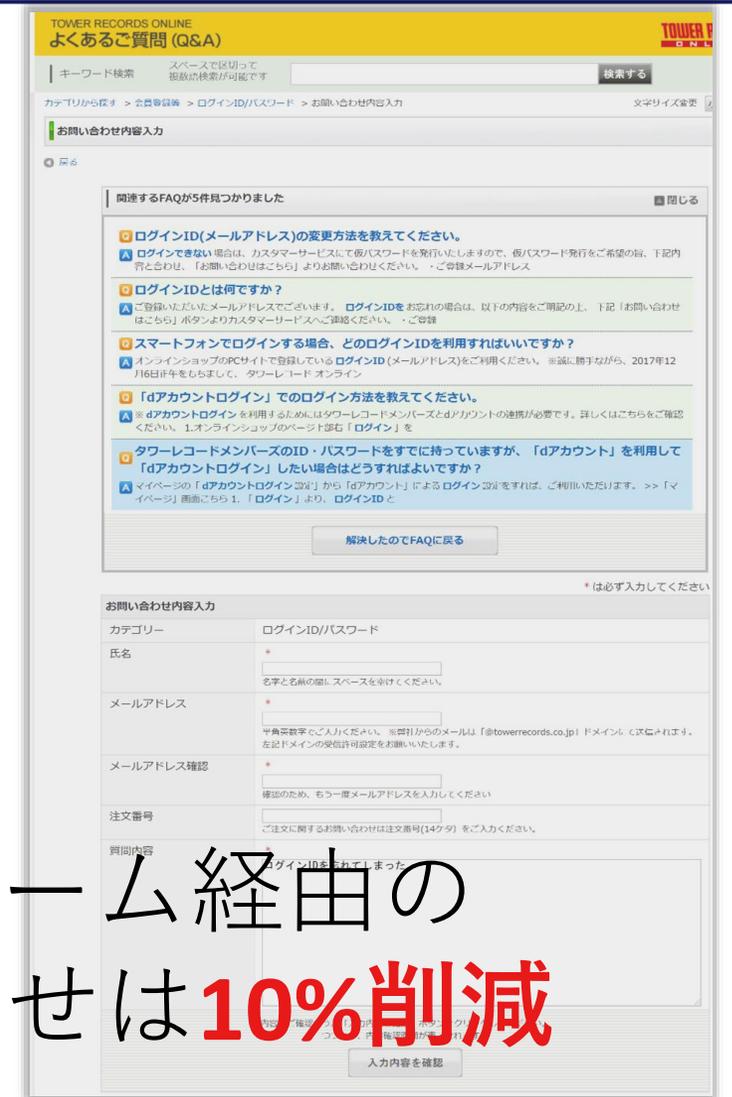
課題

問い合わせ削減と顧客満足度の向上を両立させたい

受電数の推移



WEBフォーム経由の
問い合わせは**10%削減**



「出典：タワーレコード株式会社OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support 活用事例」 <https://www.okbiz.jp/success/tower/>

事例：株式会社SCREENシステムサービス 様

株式会社 **SCREEN** システムサービス

課題

FAQの検索性が悪く、ヘルプデスクにはグループ社員からの
同じような問い合わせが多かった

ユーザー視点のFAQで
社内ITヘルプデスク業務を効率化！
対応工数**30%**削減を達成

社内FAQツール検討時の比較表

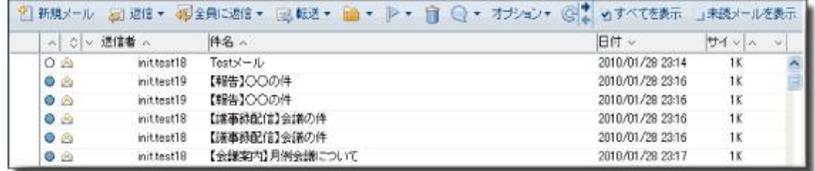
企業名	PRAZNA	A社	B社
大容量データの保管	△	◎	△
ドキュメントの一元管理	◎	◎	◎
情報の周知・連絡	◎	◎	△
検索性	◎	△	×
ユーザー利用動向の分析	◎	×	×
フローチャート型FAQ	◎	×	×
自動検索キーワードアシスト	◎	△	×
総評	・情報の周知・連絡・発信・ 利用動向分析に優れている ・検索性が高い	・大容量資料の共有・管理は可能 ・ユーザ利用動向の分析性・ 検索性は低い	—

ユーザー目線のFAQ

Before

受信者アイコンとは

受信者アイコンとは、受信したメールが自分宛だけなのか、複数人に送付されたメールなのかを識別、アイコンで表示する機能です。



受信者アイコンの種類

- ① 自分だけが宛先に入っているメール (最優先で処理するメール)
- ② 宛先に複数人(こちらの人数は自分で設定可能です。)のメールアドレスが設定されているメールで、自分のメールアドレスが宛先に入っているメール
- ③ ②を設定されない場合・・・自分のメールアドレスがCCに入っているメール
②を設定された場合・・・CC + ②で設定された人数よりも多くtoへ自分のアドレスが設定されている場合

After

SCREEN ITHELP

トップカテゴリ ▶ アプリケーション/サービス ▶ Notes ▶ 便利な使い方 ▶ 【Notes】メールの重要度を判定する手順

No : 161

Q 【Notes】メールの重要度を判定する手順

受信ボックスに大量に届くメール。どれが本当に重要なかわからず困っている。

Notesでは、受信したメールの宛先やCcに指定されている受信者の数から、メールにアイコンをつけて「受信者自身にとってのメールの重要度」を表示させることができます。

これを、受信者アイコンといいます。
こちらでは、受信者アイコンの設定手順をご案内します。

受信者アイコンの種類

- ① 自分だけが宛先に入っているメール (最優先で処理するメール)
- ② 宛先に複数人(こちらの人数は自分で設定可能です。)のメールアドレスが設定されているメールで、自分のメールアドレスが宛先に入っているメール
- ③ ②を設定されない場合・・・自分のメールアドレスがCCに入っているメール
②を設定された場合・・・CC + ②で設定された人数よりも多くtoへ自分のアドレスが設定されている場合

その他導入効果



FAQツール導入に伴う費用対効果の算出

FAQツール導入のメリット

- ・TOPページからの分かりやすい誘導と検索機能による自己解決力の促進。
- ・自己解決力の促進により、問い合わせ数を減らすことで、コスト削減へ繋げる。

問い合わせ数の減少は下記を想定

導入前: 1日1人5件の質問、1件5分の対応時間 → 導入後: 1日1人2件の質問、1件2分の対応時間

	月質問数(件)		月発生時間(分)	月発生コスト(円)		年発生コスト(円)	
導入前	対応者 (1日5件 ×40人)	4,000	8,000	1件5分	40,000	1分33円	132万
	質問者	4,000					
導入後	対応者 (1日2件 ×40人)	1,600	3,200	1件2分	6,400	1分33円	21万
	質問者	1,600					

※質問者側、対応者側の双方で対応コストが掛かると検討し試算

※時間当たりの対応コストは、インターネット上で公開されている平均年収より算出

年間約1,200万円のコストダウン



問い合わせ対応工数を3年で33%削減



導入効果：<https://www.okbiz.jp/success/>

FAQ・ChatBotで大切なこと

こんなことはありませんか？

ユーザーがFAQサイトで解決できなかったよくある原因

欲しい情報がない

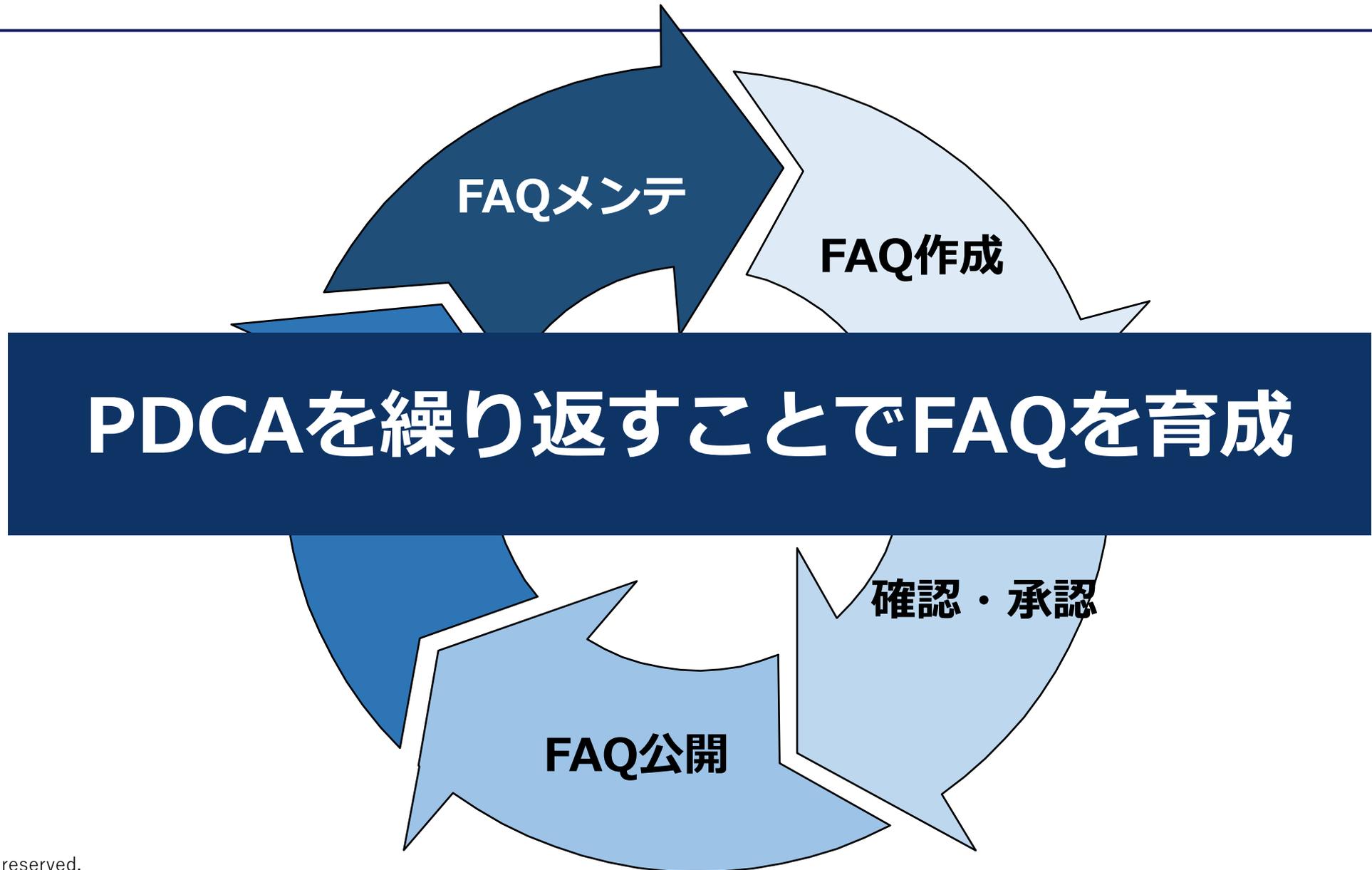
ユーザーがFAQサイトで解決できなかったよくある原因

欲しい情報が見つからない

ユーザーがFAQサイトで解決できなかったよくある原因

回答が分かりにくい

- ・ FAQ・ChatBotの最後の更新はいつですか？（運用サイクルは適切か）
- ・ FAQ・ChatBotは検索機能は充実していますか？（システムは導入しているか）
- ・ FAQ・ChatBotは、画像や動画なども豊富で、見やすいですか？
（「読ませる」よりも「見せる」サイトか）

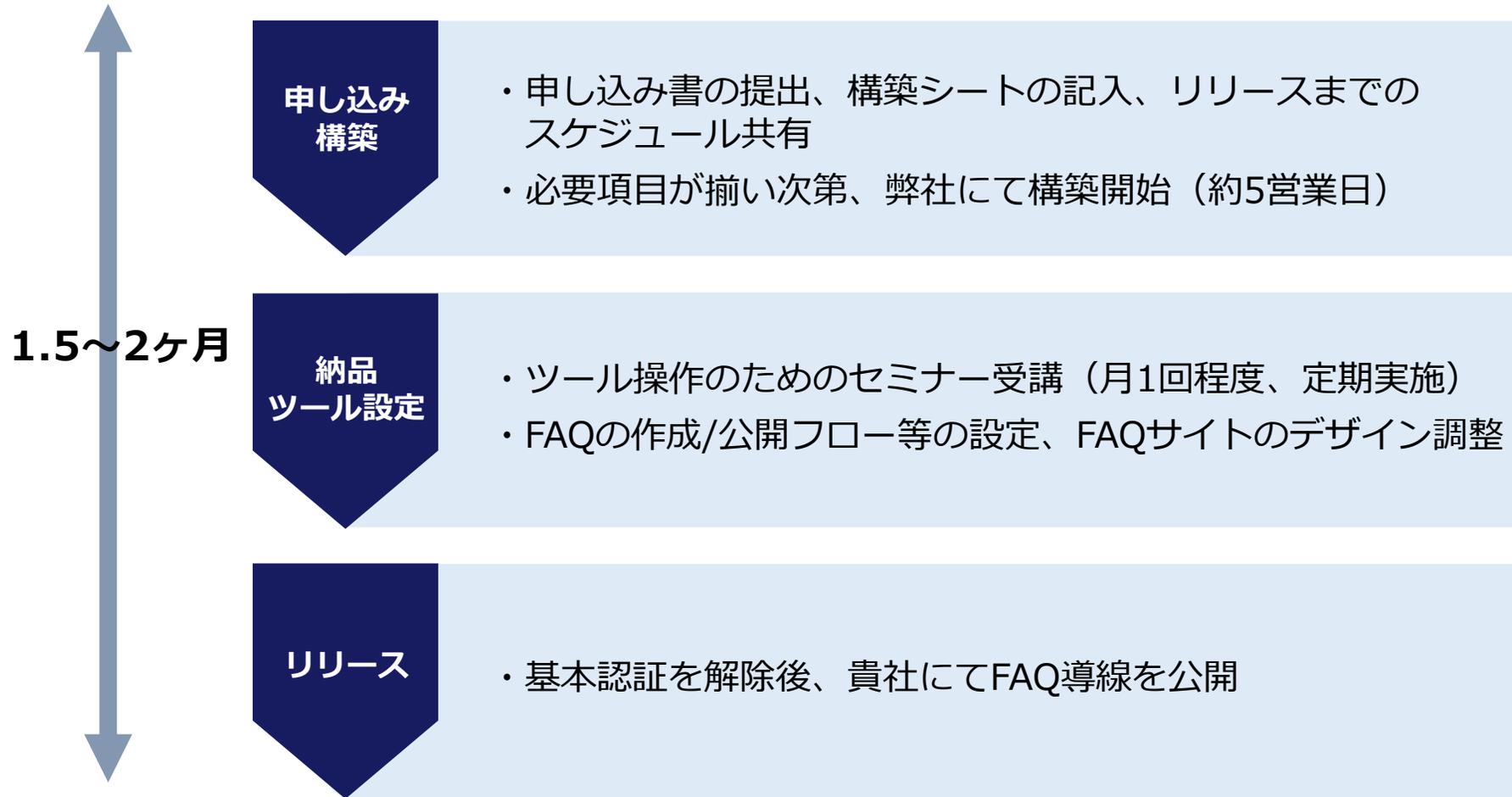


FAQサイトチャットボットは設置すればOK？

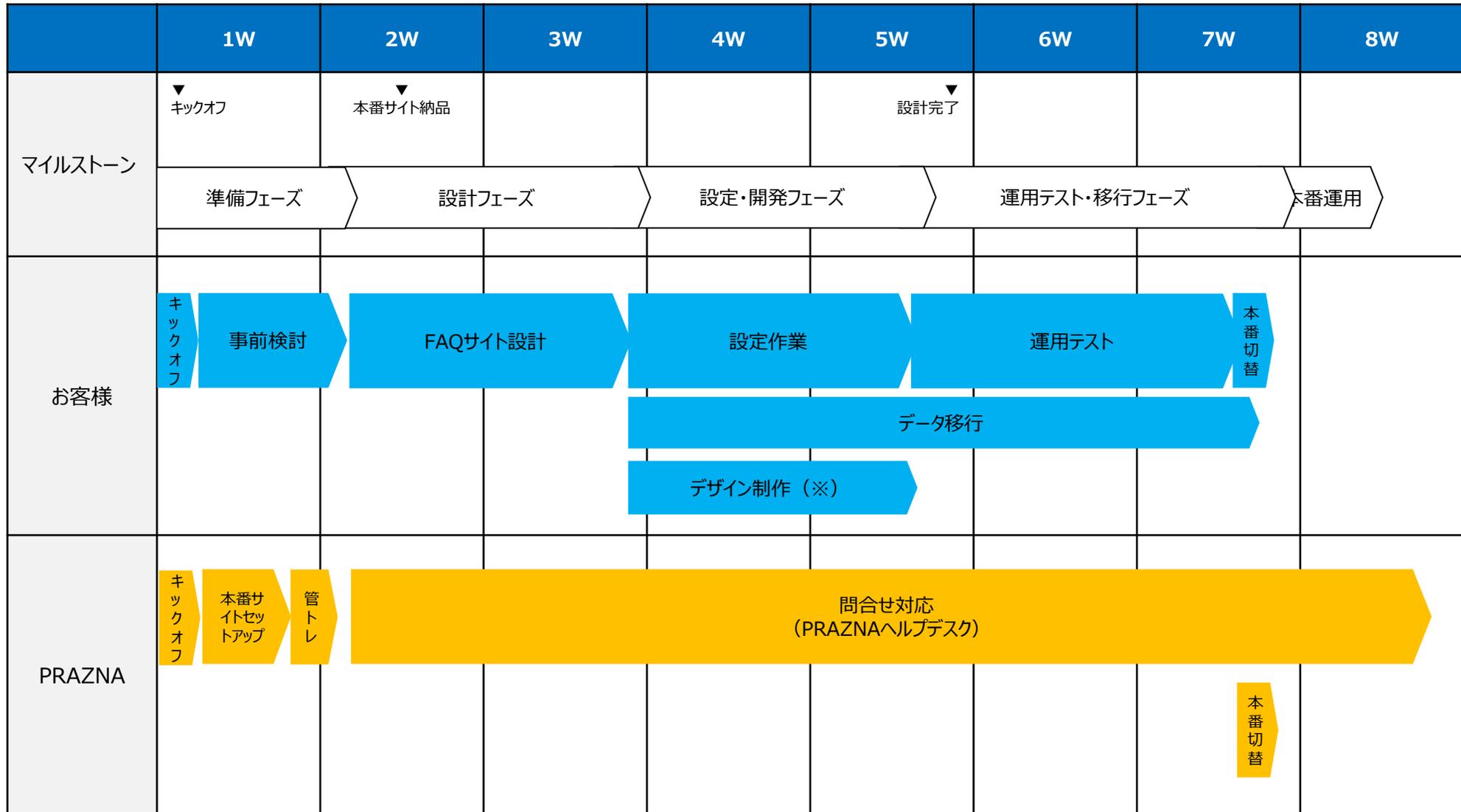
→最新の情報（鮮度）と効果的な運用が不可欠！

參考資料

導入までの流れ



構築スケジュール（サンプル）



OKBIZ.FAQシステム導入のスケジュール概要と役割分担 ※青色：貴社、橙色：PRAZNA

PRAZNAはMISSION実現を目指して、全国のパートナー企業様と共に
ビジネスの強化・拡大を進めています。

パートナー
企業数

一次代理店

38社

ディストリ
ビューター

2社

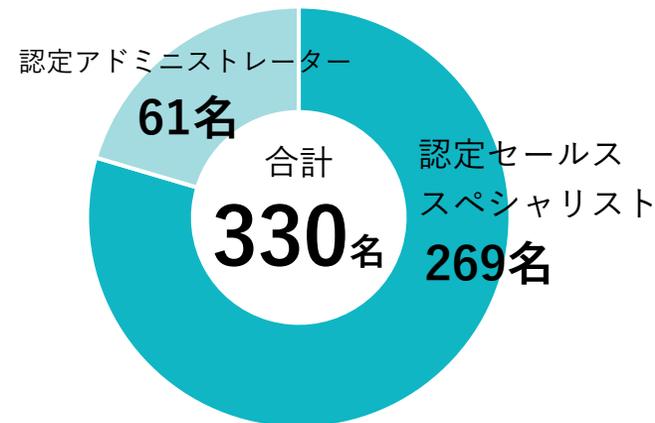
パートナー
種別

IT商社

コールセンター

コンサル企業

認定資格
合格者



※SLJ社にも資格者は多数！

製品
競争力

10年連続
シェアNo.1 ※1

低い解約率
0.42% ※2

ウェビナー特別キャンペーン：無償FAQサイト診断

FAQサイトのURLをご教示いただければ、診断させていただきます。

【FAQサイト診断レポート】 ●●株式会社様

レポート作成日：2021/01/01
担当：●●

【全体評価項目】
FAQサイトへの辿り着きやすさ～表記内容
～機能面までの総合評価点です。

【診断タイプ】【機能を活用！タイプ】ASPサービスの機能を活用して運用全体を改革してみませんか？

今回は「https://*****/*****/faq/」サイトを対象に調査しています。

FAQサイトへの誘導については、TOPページからのスムーズな遷移が可能で問題ありません。

コンテンツの分類については、カテゴリによる分類がされていますが、分類内容、表示順は改善の余地があります。

コンテンツの表記については、情報量はあるものの、表記の工夫によってより理解しやすくなります。
また「カードをなくした、紛失した」の体現止め、「・・・ですか？」が混在しており、複数名で運用されている場合には、最低限の表記ルールを定めることをお勧めします。
これは上記の「表記の工夫」にも影響し、人によって色の使い方が違うなども防げます。

一般的なFAQの機能について、チャットボットはありますがワード検索ボックスと、チャットボットで同じワードで検索した際のリンク先表記などが多少異なっていることから、別々に管理がされているのかと想定します。別々に管理できる場合には、チャットボットのキャラクターに沿った表現に併せていただくことで違和感のないコミュニケーションが実現できます。

またFAQコンテンツの評価機能がないため、コンテンツのブラッシュアップを推進するにあたっては重要な情報が得られにくい状況です。
この情報を得ることでコンテンツの改善が進み、それをチャットボットで表示することがより自己解決促進につながると思われます。

※表示されている外部サイトの診断のため、内部の運用体制・ルールまでの診断はしていません。

ワンポイント

いつもご利用いただきありがとうございます。
ご質問をどうぞ。

- AIChatBotの利用料金が知りたいです
- AIの回答精度はどのくらいですか？
- OKWAVEのAIエンジンの特徴は何ですか？
- オプションについて教えてください

*****の表示サイズが重要
*****。
この初期表示を改善しましょう。

項目	御社	他社平均
誘導	7.5	5.0
7.5分類	7.5	5.0
表記	5.0	5.0
機能	2.0	2.0

株式会社PRAZNA (プラズナ)

ソリューションビジネス本部
事業推進部
アライアンスグループ

村越 寿夫 Toshio Murakoshi



本社： 東京都渋谷区恵比寿1-19-15
ウノサワ東急ビル7F

西日本
オフィス： 大阪府大阪市北区梅田1丁目11番4-923号
大阪駅前第4ビル9階923 1525号



ハテナ ナルホド
「？」を「！」にする会社です。

<https://prazna.com/>