



お客様サービス向上

# FAQソリューション



「よくある質問」を公開することだけにとどまらず、コールセンターの対応履歴登録、回答までのフローや期限管理まで、「FAQ」に関する様々な課題を解決します。

利用シーン: 既存Webサイトへの「よくある質問 (FAQ)」の公開、コールセンターでの情報活用、問い合わせ～回答までの業務管理。

## お客様の課題

- 「よくある質問」への対応を効率化したい。
- コールセンターでの対応履歴や、これまでにあった問い合わせ/回答の情報を蓄積/活用したい。
- 問い合わせへの回答をフロー化し、管理したい。



## 解決策

- ✓ 「よくある質問」をWebサイトに公開することで、閲覧者の自己解決が可能となります。結果として、問い合わせ対応の負担軽減ができるほか、閲覧ランキング機能により、必要な情報を把握することもできます。
- ✓ FAQシステムの導入により、メールや電話で受けた問い合わせも一元管理する事ができます。以前にあった問い合わせ/回答を検索することにより、類似案件への対応を効率化します。
- ✓ 画面上で、問い合わせの回送や回答作成/承認を管理することで、回答モレを防ぎ、現在の状況を明確化します。

## ソリューションの概要イメージ



## 富士通SSLがご提案する「お客様サービス向上」モデル

- ・企業様向け、製品やサービスの「よくある質問」の活用向上を目的とした、FAQ作成/公開システム
- ・官公庁/自治体様向け、問い合わせから回答までのシームレスな管理を目的とした、Q&A管理システム
- ・コールセンター様向け、問い合わせ対応の効率化を目的とした、FAQ管理/検索システム

## ソリューションの特長

- 「よくある質問」のページ制作はもちろん、FAQシステム導入による自動生成や、CMSのアクセスランキング機能による閲覧ランキング表示も可能です。
- コールセンターの対応履歴登録、オペレータの負荷軽減にも利用いただけます。
- ご希望に応じた検索エンジンを選択することができます。(BizSearch、GoogleMini)  
分野別情報検索、類義語検索も可能です。
- FAQの公開画面を、ホームページのデザインに合わせカスタマイズすることも可能です。

## サービス体系

サービス	概要
企画・設計	問い合わせ業務のヒアリングを行い、「よくある質問」サイトの企画・設計、導入システムや運用方法のご提案をいたします。
よくある質問ページ制作	これまでのお問い合わせ情報を元に、「よくある質問」ページのデザイン/HTML制作を行います。
システム導入	ご希望内容に応じ、CMSやFAQシステムの導入、初期設定を行います。
データ投入	これまでのお問い合わせ情報を、FAQシステムに一括投入いたします。
操作研修	専用マニュアルを作成し、システムの管理者向けおよび利用者向けの操作研修を実施します。
運用支援	FAQサイトの運営全般にわたり、ご支援いたします。

## ソリューション素材

素材名(開発元)	概要	動作環境
WebコアEnterprise (富士通SSL)	「よくある質問」ページの雛形をテンプレートとして用意しておく事により、簡単な操作によるFAQ公開が可能です。	Windows 2003/2008 Server Red Hat Enterprise Linux V.5 Solaris 9,10 Operating System
	WebコアEnterpriseのアクセスランキング掲載オプションの利用により、公開ページの閲覧回数による降順表示が可能です。閲覧者の利便性向上と、必要な情報の把握に役立ちます。	
Webコンシェルジェ (富士通SSL)	問い合わせ～回答までの情報蓄積やフロー/回答期限管理、WebサイトへのFAQ公開まで、このシステム1つで実現する事ができます。	Windows 2003/2008 Server Red Hat Enterprise Linux V.5 Solaris 10 Operating System

※Webコア、Webコンシェルジェは富士通SSLの登録商標です。  
※記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。  
※記載された情報は、予告なく変更することがあります。  
※記載の内容は、2011年10月現在のものです。



富士通グループは、グリーンITによりお客様・社会の環境負荷低減に貢献します。  
「Webコア」は、富士通の「環境貢献ソリューション」に認定されております。



SafetyValue とは、安心・安全・信頼・事業継続分野における富士通株式会社のブランドです。  
Webコアは、SafetyValueの一環としてご提供しております。  
PoweredSolutionは、富士通SSLのソリューション商品体系の名称です。

### お問い合わせ先

株式会社富士通ソーシアルサイエンスラボラトリ(富士通SSL)

#### お問い合わせ総合窓口

〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403 武蔵小杉タワープレイス

E-mail : ssl-info@cs.jp.fujitsu.com

T E L : 044-739-1251

当社ホームページ <http://www.ssl.fujitsu.com>