

Press Release

テクマトリックス株式会社

FAQ ナレッジシステムの新バージョン「FastAnswer2」の販売を開始

FastAnswer2

～ ナレッジ管理機能を大幅に強化し、カスタマー・エクスペリエンス向上へ～

テクマトリックス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：由利 孝、以下：テクマトリックス）は、FAQ ナレッジシステムの新バージョン「FastAnswer2（ファストアンサー2）」の販売を、2017年10月31日より開始します。FastAnswer2は、2009年にリリースされたFastAnswerのメジャーバージョンアップ製品であり、CRM・FAQシステムの開発・販売で多くの実績を持つテクマトリックスが、これまで培ってきた業務経験・ノウハウ・技術をつぎ込み開発した製品です。

企業と顧客の接触ポイントにおけるカスタマー・エクスペリエンス（CX）の向上は、顧客に感動体験を与え、収益の改善・強化に寄与します。CX向上には、接触センターで蓄積される顧客の声や様々な業務改善の知識を“ナレッジベース”として構築し、それを活用して従業員の顧客対応力を向上させることが重要です。また、Webセルフサービスを通じて顧客に“役に立つ”ナレッジを提供し、その利用状況からナレッジを日々改善していくことで、さらなる「感動体験」を提供でき、顧客との関係性をより深めていくことができます。

FastAnswer2は、カスタマーサポートに必要なFAQナレッジの管理や検索機能を大幅に強化し、オペレータの対応品質と業務効率の向上、顧客の自己解決率を向上させるFAQナレッジシステムです。接触センターで作成されるFAQや顧客対応用のマニュアルに限らず、取扱説明書、製品仕様書、規約集、過去の対応履歴などをナレッジとして収集・蓄積できることで、統合ナレッジデータベースとして活用できます。

■FastAnswer2の開発コンセプト

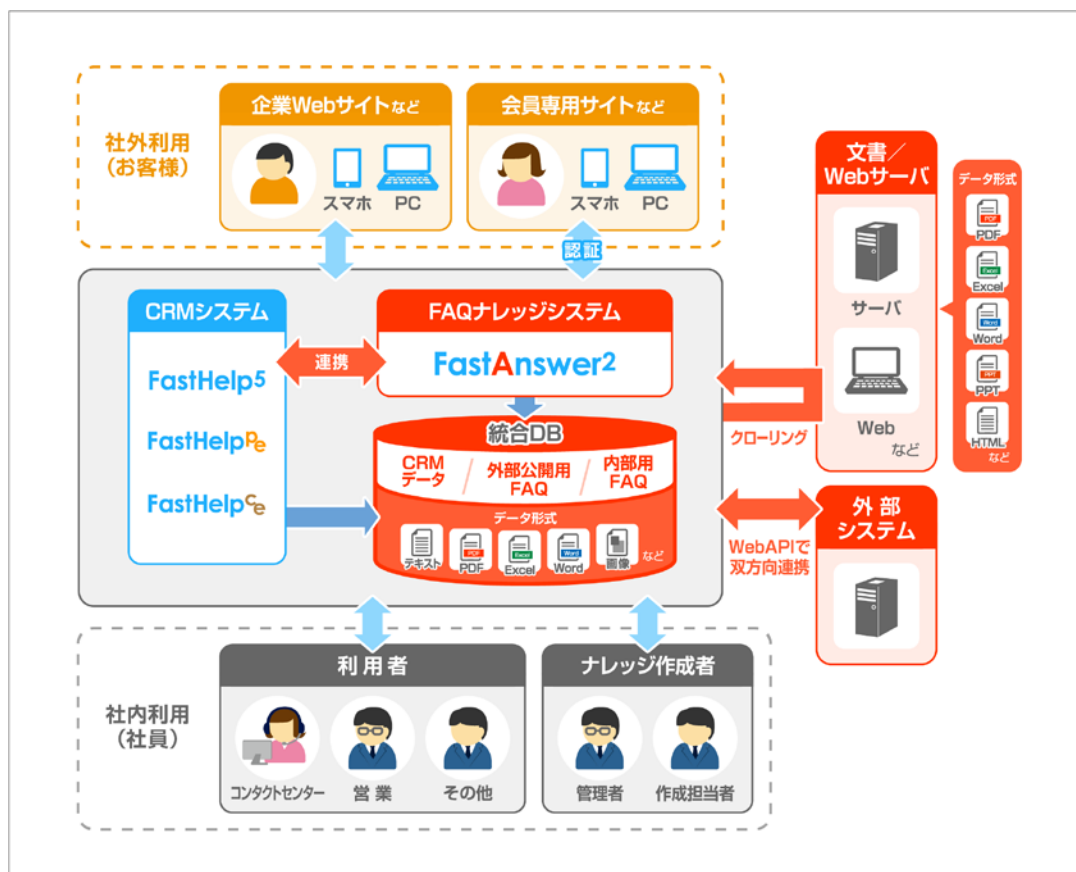
FAQやナレッジの作成や管理、活用には、下記のような課題が生じています。

- ① 役に立つFAQ・ナレッジを作りにくい
- ② 膨大な量の情報の中から目的のFAQ・ナレッジを見つけにくい
- ③ FAQ・ナレッジが最新の情報に更新されない、増えない

これらの課題を解決するために、FAQ・ナレッジを「作りやすい」「見つけやすい」「育てやすい」をコンセプトに開発されたのが「FastAnswer2」です。

■ FastAnswer2 の利用イメージ

カスタマーサポートに必要な FAQ や様々な文書データをナレッジ情報として一元管理し、FastAnswer2 上で管理、共有することができます。FastAnswer2 と FastHelp の情報は、共通のデータベースで一元管理することができるため、FastHelp に蓄積される過去の問合せ情報もナレッジ情報の一部として共有することができます。



■ FastAnswer2 の導入メリット

- **FAQ・ナレッジ利用者（コンタクトセンター／カスタマーサポート部門／営業など）**
 - コンタクトセンターでは、直観的で使いやすいユーザインターフェース、多彩な検索機能により、複雑化、高度化する問い合わせに対するオペレータの業務効率や対応品質を飛躍的に向上させます。オペレータのストレスを軽減しモチベーションが向上するため、センターに活気が生まれパフォーマンスの向上につながります。
 - 営業やその他の部門担当者においては、コンタクトセンターで作成される FAQ や顧客対応の資料、過去の対応履歴などをナレッジとして活用できるため、迅速かつ正確に対応することはもちろんのこと、顧客の要望を適切に汲み取り、応えることができます。
- **FAQ・ナレッジ運用担当者**
 - FAQ・ナレッジの「作りやすい」機能を活用することで、FAQ 運用担当者の業務効率を飛躍的に向上させます。充実したレポート機能の活用により、FAQ ナレッジの改善が簡単にできます。
- **お客様**
 - アクセシビリティの高い Web 画面上で、豊富な検索機能を利用することで、目的のナレッジを簡単に探すことができ、自己解決の促進や満足度の向上に寄与します。

■ FastAnswer2 の主な特長

- 「見つけやすい」を実現する高度な検索機能
 - 「キーワードサジェスト機能」、「コンテンツサジェスト機能」、「検索キーワードの自動補正機能」、「ファセットによる絞り込み機能」などによって、利用者の検索支援を行い、簡単にナレッジ検索することができます。
 - 上記の機能以外にも、「おすすめ検索ワード検索」、「添付ファイル検索」など、高度な検索機能で見つけたい FAQ ナレッジを簡単にスピーディーに検索できます。
 - 先進的な文書管理・文書クローリング機能
 - 社内のファイルサーバや文書管理サーバなどに保存されている PDF/Word/Excel/PowerPoint 形式の文書や資料（マニュアル、取扱説明書、製品仕様書、規約集など）を、クローリング機能を利用して自動的に収集し、ファイルだけでなく文書の種類などの属性情報とあわせてナレッジとして管理できます。
 - WebAPI による外部システムとの双方向連携機能
 - WebAPI 機能を大幅に強化し、外部システム（Redmine や Trac 等の内部技術情報サイトなど）のデータソースと、FastAnswer2 内の FAQ ナレッジ情報を横断的に検索したり、企業のホームページなどの外部システムの一部に FastAnswer2 の検索機能を組み込むことができます。
 - 充実したレポート(分析)機能
 - ナレッジの参照回数、検索ログなど FAQ ナレッジの利用状況をクロス集計機能などで多角的に分析、見える化し FAQ ナレッジの PDCA サイクルを支援します。
 - マルチデバイス/マルチサイト対応
 - PC、スマホ、タブレットからのアクセスを自動判定（レスポンシブル対応）し、デバイスごとに最適化された表示を行います。マルチサイト機能により、部署ごとや製品・サービスごとにナレッジサイトを分けたい場合に、複数のコンテンツ（サイト）を 1 つのシステム上で一元管理します。
 - 柔軟なユーザカスタマイズ機能
 - セルフカスタマイズ機能により、ナレッジの分類を自由に追加することができます。また、ナレッジの分類ごとに管理項目（カラム）を自由に追加することができ、分類ごとに画面のレイアウトを自由にカスタマイズすることができます。
 - コンタクトセンターCRM「FastHelp」との統合
 - FastAnswer2 と FastHelp は、担当者などのマスタ情報、製品情報、FAQ 情報、カテゴリ情報、権限設定など、各種マスタ情報及び共通機能を統合することにより、双方に冗長な管理情報を入力することなく、1 つのデータベースで一元管理できます。
 - 外部公開（お客様 FAQ）サイト機能(※1)
 - AI 機能
 - Web ポータル機能
 - SEO 対応機能
 - Web デザイン変更機能
 - 自己解決向上のためのレコメンド・アシスト機能
 - 分岐・選択形式 FAQ 機能
 - 行動履歴分析機能
 - Web フォーム作成機能
 - JIS-X-8341 対応
- ※1: 外部公開(お客様 FAQ)サイト機能は、2018 年春頃にリリース予定です。

■本製品の販売・提供に関して

- ・販売開始日 : 2017年9月28日
- ・提供開始日 : 2017年10月31日
- ・提供形態 : オンプレミス(ライセンス販売)及びクラウドサービス
- ・価格 : 別途お問い合わせください

テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

Fast シリーズの詳細は http://fasthelp.jp をご覧ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

テクマトリックス株式会社
CRM ソリューション事業部 CRM ソリューション営業部
木原 満博
電話: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

※本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。