

オウケイウェイヴとトランスコスモス、 オウケイウェイヴのFAQソリューションシステム「OKBiz」を活用した新サービスを開始 ～企業内情報共有の効率化を支援～

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、証券コード:3808 以下、オウケイウェイヴ)とトランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715 以下、トランスコスモス)は、オウケイウェイヴのFAQソリューションシステム「OKBiz(オウケイビズ)」を、トランスコスモスの運用サービスとともにお客様企業に提供し、企業内情報共有化ツールとしての活用を支援するサービスを2010年8月17日より開始しました。

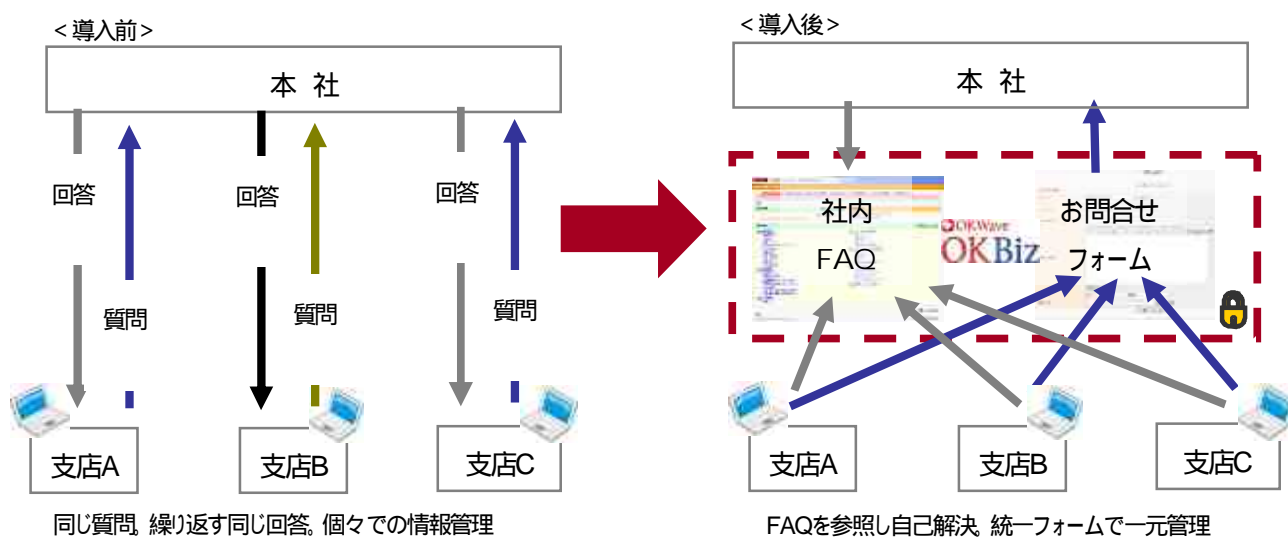
今回のサービス開始に当たり、「OKBiz」の特長である「お問い合わせ情報とFAQ(よくある質問とその回答)の連動」と「ブラウザベースでの情報共有」を活かし、企業内情報共有の用途に合わせて機能の一部をカスタマイズしました。これにより、多数の支部や支店、代理店を管理するお客様企業において、「管理工数の削減」と「企業内での情報伝達」や「ナレッジの共有」を実現できる管理ツールとしての利用が可能になりました。機能の詳細は以下のとおりです。

FAQ公開の自動化

日々、本社に集中する多数のお問い合わせを、担当者が回答後、自動的に社内FAQとして公開することができます。頻繁にあるお問い合わせは、FAQを確認してもらうことで自己解決。支部・支店からのお問い合わせを抑制し、本社業務の効率化をはかります。

アカウント管理の効率化

煩雑になりがちなアカウント管理も人事データと連動することで管理を簡素化しました。また、ツールログイン時には人事情報を確認し、承認が得られたアカウントのみログインが可能となりますので、セキュリティ対策も万全です。



また、「OKBiz」はASPサービスで提供するため、ほかのサーバー型業務管理ツールに比べて運用コストを抑えることができ、コスト削減に貢献します(インハウスでのご提供も可能です)。また、ユーザーライセンスによらない価格体系も選択でき、導入コストも抑えられます。

企業内情報共有の用途で導入いただいた大手生命保険会社様では、導入後、約 20%のコスト削減を実現しています。

トランスコスモスは、ツールの販売だけでなく、既存データの整備や「OKBiz」へのデータ移行などの立ち上げ支援から、人事情報と連動し、アカウントの追加・削除をアップデートするなど、さまざまな日々の運用サポートまでを提供していきます。また、「OKBiz」は英語、中国語にも対応しているため、トランスコスモスのもつグローバル体制を活用し、海外に支店や支部をもつお客様企業向けにも提供していきます。今後3年間で30件の販売を目指します。

オウケイウェイヴとトランスコスモスは今後とも連携し、お客様企業の業務効率化、コスト削減を支援していきます。

FAQ ソリューションシステム「OKBiz」について

「OKBiz」は FAQ の作成・編集・承認・公開のワークフローの業界標準「FAQ Management」を実装した FAQ 作成管理ツール。HTML の知識がない担当者でも FAQ の更新等に関わる作業を Web ブラウザ上にて簡単に作成・管理できます。「OKBiz」の導入により平均約 30%のお問合せを削減（OKWave 調べ）。国内大手企業・官公庁を中心に、国内シェア最大の 200 サイト以上が採用、2005-2006 グッドデザイン賞（商品デザイン/ソフトウェア部門）を受賞しています。

トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(株式会社オウケイウェイヴについて)

世界中の人と人を信頼と満足でつなぎありがとうを生み出すこと理念に、1999年7月設立。ネットサービスの潮流であるソーシャルメディアやソーシャルサーチと呼ばれる Q&A サイトを 2000 年 1 月に「OKWave」(<http://okwave.jp>)として開設(月間 UU: 5,800 万人以上、登録会員 171 万人以上 2010 年 3 月末現在)。「OKWave」の Q&A データベースを活用する「OKWave QA Partner」導入サイトは国内 140 サイト以上。更に、その運営ノウハウを応用・体系化し、特許技術を有する FAQ ソリューション「OKBiz」等を、サポート市場を中心に国内大手企業、自治体等 200 サイト以上に導入しています。2006 年 6 月に名証セントレックスに株式上場(証券コード:3808)。2007 年 10 月に楽天株式会社、2008 年 3 月には日本のオンラインサービス事業会社としては初めて米国マイクロソフトコーポレーションとの業務・資本提携を締結。中国語 Q&A サイト「OKWave 中日交流問答網」(<http://okwave.cn>)や「OKWave 英語版(版)」(<http://us.okwave.com>)など 2010 年 10ヶ国語、100ヶ国への事業展開はじめ、専門家 Q&A サービスの提供など、いつでもどこでも問題解決できる場の提供を目指します。(URL: <http://www.okwave.co.jp/>)

(トランスコスモス株式会社について)

1966 年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的な IT アウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。

(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)