

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2010年5月19日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、スカイライト コンサルティングの対話型 FAQ ソリューション 「STEP-Answer(ステップアンサー)」を活用した Web サイト構築サービスを開始 ～ お客様の声を基に設計するユーザビリティの高い Web サイトの構築、運用を提供～

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、以下、トランスコスモス)は、グループ企業のスカイライト コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:羽物俊樹、以下、スカイライト)が提供する対話型 FAQ ソリューション「STEP-Answer(ステップアンサー)」を活用した Web サイト構築・運用サービスの提供を開始しました。

STEP-Answer は、スカイライトが開発した ASP 型 FAQ ソリューションです。コールセンターに蓄積されるコールログやアクセスログの分析データを基に、ユーザーをステップ・バイ・ステップで適切な答えに誘導する Web サイトの構築を容易にします。STEP-Answer で構築される Web サイトは「対話型」となるため、ユーザーの状況や環境などを問いながら、個々のユーザーに最適な情報だけを提供します。これにより、発生したトラブルに対する FAQ ソリューションツールとしてはもちろん、多くの商品やサービスの中から、ユーザーに最適なものを提供するサイトの構築など、ナビゲーションツールとして活用することも可能です。コールログやアクセスログから得たデータや実数値に基づき設計されたナビゲーションは、ユーザーの自己解決を促進します。

FAQ ツールとしての利用

従来の FAQ が「一問一答」なのに対し、STEP-Answer は「対話型」となっております。ユーザーは上級オペレーターに対応されている感覚で、ストレスなくトラブルを Web 上で自己解決していくことができます。また、オンラインレポートでは、ユーザーの脱落ポイントなどが容易にわかるため、ナビゲーションを日々改善・運用することができます。企業にとってコールセンターと Web サイトの連動は必要不可欠です。STEP-Answer を活用することで、効率的にコールセンターと連動した FAQ サイトを構築することが可能です。

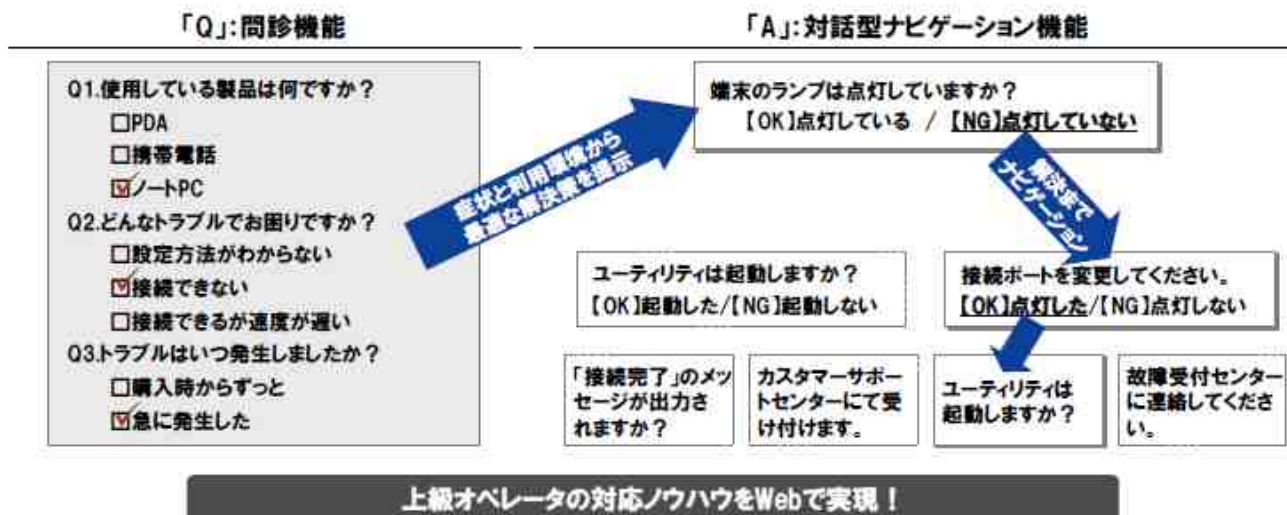
実際に導入いただいた大手通信企業様では、コールセンターへの問い合わせ数 15%削減に貢献しました。

ナビゲーションツールとしての利用

STEP-Answer は、実績データやマーケットデータを基に、対話ルートを設計しています。そのため、ユーザーのニーズを引き出すヒアリング(対話)を行うことができ、さらに最適な情報だけを提供しナビゲートしていくため、ユーザーは、膨大な情報の中から、最短距離で欲しい商品や情報に辿り着くことができます。また、STEP-Answer は、対話ルートの組み換えやコンテンツの追加も容易に行えるため、多数の商品やサービスを展開するメンテナンスの多い企業の Web サイトにも対応することが可能です。

トランスコスモスはSTEP-Answerを活用したお客様企業のWebサイト構築・運用サービスを提供します。STEP-Answerにより構築されたWebサイトは、日々寄せられるユーザーの声やアクセス解析データ、マーケットデータなどと連動しているため、日々のWebサイトの更新・運用業務が重要となっています。トランスコスモスでは業界最大規模のWebサイト構築・運営人材を活用し、「オンサイト型」、「センター型」など、お客様企業の要望にあわせた形態で、Webサイトの更新・運用を提供します。

STEP-Answer 設計イメージ



STEP-Answer トライアルサービス 提供価格

費用	内容	標準価格
トライアル費用 3ヵ月	領域を限定し、ログ分析、問診フロー・コンテンツ作成、導入 分析・利用結果から費用対効果を算出しレポートをご提出	¥1,000,000

トライアル終了後の運用に関する初期費用は別途お見積させていただきます。
 価格はお問合せ実績に応じた従量課金となっております。

トランスコスモスは、2012年度までにSTEP-Answerの導入30社を目指します。トランスコスモスグループでは今後とも、企業にとって有効な顧客接点であるコールセンターとWebサイト構築・運用を軸に、複合的なサービスを提供していきます。

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。
 STEP-Answerは、スカイライトが商標出願中です。
 STEP-Answerに関する詳細は以下のスカイライトのWebサイトでご確認ください。
 URL: <http://www.skylight.co.jp/topics/step-answer.html>

(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>)