

Press Release



2021年4月22日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、SBIいきいき少短に SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを導入・構築

FAQ 改善で入電削減と CX 向上に貢献

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)は、SBIいきいき少額短期保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:新村光由、以下、SBIいきいき少短)へ SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを導入・構築しました。



SBIいきいき少短では、トランスコスモスから導入した SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを、2月25日より導入しています。本サービス導入以前、SBIいきいき少短の保険サービスを検討している方や加入済みのユーザーは、問題を解決したい場合、Googleなどの検索エンジンでキーワード検索を実施しますが、検索結果の上位に保険比較サイトや他社プロモーションページが表示され、必要としている FAQ ページへ辿り着くことができない事象が発生していました。

ユーザーとしては、必要としている FAQ が容易に見つからないため、自己解決を諦めてコンタクトセンターへ問い合わせることから、コンタクトセンターの入電増加に繋がります。またネガティブな体験を経験していることでサービス利用に対してストレスを感じることになり、ユーザーの満足度低下を招いていた可能性もありました。

本サービス導入後は、FAQ ページの構造化によりユーザーが必要とする情報ページを検索上位に表示させることが可能になるだけでなく、Google 検索結果上部に強調表示(強調スニペット)し、企業側の FAQ ページへ遷移させることなく情報を提供することも可能になります。Google 表示結果をクリックすることで表示された FAQ ページにもダイレクトで遷移します。また、FAQ ページから解決策を探す場合でも FAQ の仕組みに単純なキーワードマッチングではなく自然文での検索も可能な検索エンジンを導入し、ユーザーの検索に適切な FAQ を表示することで、検索利便性を向上させています。

すなわち、サービスの導入によりユーザー側は検索エンジンから必要としている情報にダイレクトに辿り着くことが可能になり、問題解決までのエフォートレスなユーザー体験を享受できるようになることから満足度向上にも繋がります。

トランスコスモスは「FAQ 導線を改善して自己解決率の向上を促進することは、コンタクトセンターのコストを削減し、ユーザーの満足度向上に繋がる取り組みである」と提唱し、導入を進めてきました。FAQ を改善することで、コンタクトセンター側も FAQ では解決できないユーザー対応に注力できるようになることから、一連の顧客接点が改善され、顧客体験価値(CX)向上効果も期待できます。SEO 対策 FAQ マネジメントサービスの導入効果を最大限発揮できるよう、引き続き SBIいきいき少短と連携のうえ支援していきます。

<導入ポイント>

1. SEO 対策済み(リッチリザルト対応)FAQ へ改変し、Google などの検索エンジン上で最適化
2. FAQ に検索エンジンを導入し、入力中に適切な回答を表示

リッチリザルトにも対応し、Google検索に最適化されたページ構成



入力中に検索FAQ候補が表示される、スマートな検索性



3.UXを意識したデザインとメインサイトとデザイン統一

〈導入前FAQページ〉



〈導入後FAQページ〉



SBIいきいき少短 執行役員 河内哲也様(写真)より、以下のコメントをいただいています。
「導入の決め手は、FAQ ページの UI/UX 改善に伴う顧客満足度向上と入電削減を同時に実現できることです。優れた UI デザインの管理画面から FAQ の管理・更新を容易に行うことが可能で、コンタクトセンター内部のナレッジをわかりやすく、文章で外部に表現することも可能なのでとてもいいサービスだと思います。」



トランスコスモスは、今後お客様企業への SEO 対策 FAQ マネジメントサービス導入を支援し、コンタクトセンターのコスト削減と CX 向上に寄与していきます。

プレスリリース SEO 対策 FAQ マネジメントサービス提供を開始:<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/210107.html>

※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

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より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。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・167 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)