

## OKWAVE×KDDI エボルバ 2月10日共催セミナー「ニューノーマル時代の必須チャネル」 「FAQ システムとコンタクトセンターのプロ」が伝授する FAQ の極意

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、株式会社オウケイウェイヴ（所在地：東京都港区、代表取締役社長：福田道夫、以下オウケイウェイヴ社）とオンラインセミナー『[ニューノーマル時代の必須チャネル「FAQ」で効果を出す方法](#)』（会期 2021年2月10日）を、開催いたします。



ウェビナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/754>

FAQ は、テレワークの浸透をはじめとした生活様式の変化、Web 検索の増加に伴い、お客さまの問合せを解決する自動化ツールとして再び注目を集めています。業務効率化・CX 向上を実現するためには、お客さまが“使いたくなる FAQ”の構築が必要不可欠であり、お客さま視点に立ったニーズの把握が重要なポイントとなります。FAQ 活用の促進に向けた改善を実施しても、目標としていた入電数の削減などの業務効率化、CX 向上が達成されないとお悩みの企業様も多いのではないのでしょうか。

本セミナーでは、KDDI エボルバが持つこれまでの FAQ 精査・構築・運用実績から導き出した、お客さまニーズを的確に把握・反映する FAQ 構築における重要な 3 つのポイントを通じて、“使いたくなる FAQ”の構築のコツをお伝えいたします。

### ■ オンラインセミナー概要

会 期 2021年2月10日(水) 14:00 ~ 15:00  
 テ マ ニューノーマル時代の必須チャネル「FAQ」で効果を出す方法  
 プ ロ グ ラ ム 「ニューノーマルにおける FAQ の役割」  
 株式会社オウケイウェイヴ  
 ソリューションビジネス本部 ソリューションセールス部 アライアンスグループ  
 村越 寿夫様

#### 「ユーザーが“使いやすい”と感じる FAQ サイトとは？」

株式会社 KDDI エボルバ  
 企画本部 コンサルティング部 コンサルティンググループ  
 本村 翔

参加方法 参加形式：オンライン（参加申込は[こちら](#)から 参加費無料）

\* 参加申込をいただいたお客さまに、KDDI エボルバより視聴 URL をメールでお送りします。

9年連続国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ.for FAQ」を提供するオウケイウェイヴ社と、長年のコンタクトセンター運用で培った FAQ 分析・構築・運用サポートを提供する KDDI エボルバが、FAQ を「お客さま視点」で整備する方法論、活用効果を最大化するヒントを紹介いたします。皆さまのご参加・ご視聴をお待ちしております。

**■スピーカープロフィール****株式会社オウケイウェイヴ**

ソリューションビジネス本部 ソリューションセールス部 アライアンスグループ

**村越 寿夫様**

2012年に前職ではBPOベンダーにて、コールセンターのオペレータとして、クラウドサービスのサポート業務、インバウンド、アウトバウンド、フィールドセールス業務を歴任。現在、株式会社オウケイウェイヴにて「OKBIZ.シリーズ」の代理店営業・各種セミナー、認定資格などの勉強会を担当。趣味は、パワーリフティング（83kg級）と錦鯉。

**株式会社 KDDI エボルバ**

企画本部 コンサルティング部 コンサルティンググループ

**本村 翔**

2013年にKDDI エボルバ入社、モバイルデバイスのテクニカルサポートセンターにて、インバウンドのオペレータ、スーパーバイザー、トレーナー、品質管理担当を歴任。現在は新規コンタクトセンターの立上げや、センターアセスメント、業務改善支援などを担当。COPC CX 規格（6.0版）COPC 認定推進リーダー所持。

KDDI エボルバは、今後も、真のCXを高めるBPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

**■株式会社 KDDI エボルバ について**

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト  
設 立 : 1996年5月  
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇  
資本金 : 1億円（KDDI 株式会社 100%出資）  
事業内容 : コンタクトセンターを中心としたBPO(Business Process Outsourcing)事業  
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

**【報道関係者様からのお問合せ先】**

株式会社 KDDI エボルバ  
広報窓口  
TEL : 03-5326-6462  
E-mail : [adv@k-evolva.com](mailto:adv@k-evolva.com)

**【サービス・イベントに関するお問合せ先】**

株式会社 KDDI エボルバ  
法人お問合せ窓口  
TEL : 0120-926-736（平日 9:00-17:30）  
お問合せ : <https://www.k-evolva.com/bpoform/>