

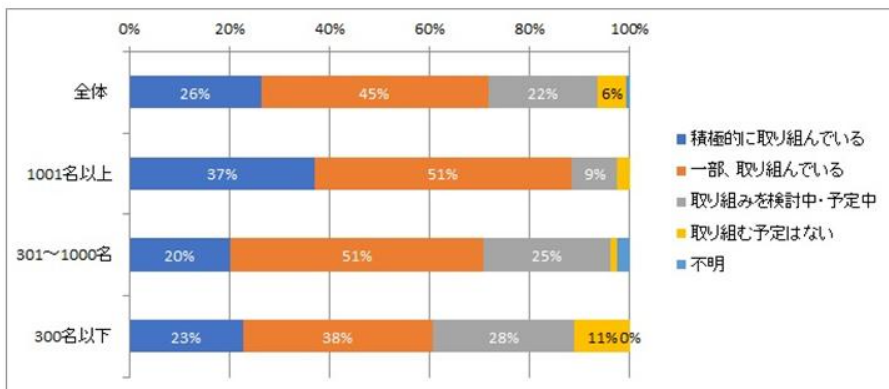
社内 FAQ を見直して、社員の自己解決率アップ。働き方改革が実現！
国内シェア No. 1『OKBIZ. for FAQ』を
『さくらインターネット』が導入
業務効率化により年間 1,200 万円コストダウンを見込む

■IT システム導入により、業務改善・効率化で働き方改革を実行する企業が増加中

2018年6月29日に働き方改革関連法案が参院本会議で可決し、「働き方改革」という言葉が一気に定着しました。HR 総研の調査によると、働き方改革を実行している企業は71%に達しています。働き方改革と言っても、組織変更や経営方針の刷新など「制度」にテコ入れをする方法と、IT 技術を活かした「ツール」を導入する方法など、様々な手法が存在します。その中で、人事制度や経営方針を変えることより、比較的取り組みやすい IT システムの導入で働き方改革の中で、業務改善・効率化を図る企業が多い傾向が見られます。例えば、オンラインでワークスペースを作り、全ての情報をメンバーと共有することにより、チーム内のコミュニケーションがスムーズにできるサービスなど、働き方改革の中でも業務効率化を進めるための、便利な IT システムが続々と登場しています。

今回のニュースレターでは、社内ヘルプデスクに FAQ システム『OKBIZ. for FAQ』を導入したことにより業務効率化が実現、大幅にコストダウンした事例をご紹介します。

<「働き方改革」への取り組み状況>

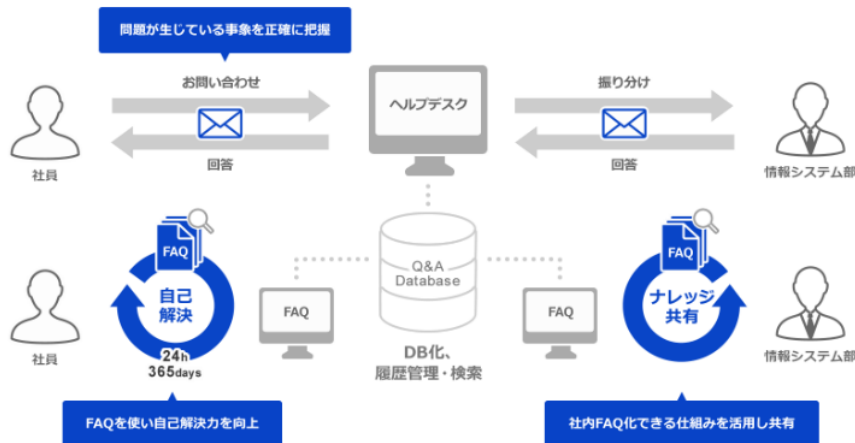


出典：【HR 総研】働き方改革実施状況に関する調査 (ProFuture 株式会社/HR 総研)

■顧客や社員からの問い合わせ対応業務を改善
国内シェア No. 1 FAQ システム『OKBIZ. for FAQ』とは？

業務改善という経営課題とは、会社の掲げる目標を達成するために、企業活動や組織構造を全面的に見直し、再設計を行なう業務プロセス改革です。

オウケイウェイヴは日本初最大級の、現在も業界を牽引する Q&A サイト「OKWAVE」を運営し、その知見を活かした企業向けの FAQ 作成・管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を開発し、社内外のサポート業務を支援しています。「OKBIZ. for FAQ」では、問い合わせ業務の社内ナレッジ共有・作成の効率化や、それに伴う顧客・社員対応のスピードアップと品質向上が実現出来ます。



また顧客対応だけでなく、企業内の IT インフラが充実する一方で、社員からの新しいインフラの問い合わせに対応する業務に管理部門が追われ、業務負担が増えていることに悩みを抱える企業が多くあります。

<社員用 FAQ サイトの導入を検討する際に、企業が抱えやすい課題>

①情報の散見性	・知りたい情報を得られるサイトがどこに存在するのか分からない
②情報の最新性	・情報の更新がされていない、情報が重複して登録されており、どの情報が最新のものなのか分からない
③業務フローの複雑化	・縦割り等で業務フローが分からないため、適切な問い合わせ先が分からない
④情報共有方法の非統一性	・社内の情報共有ツールが多数存在し、どのツールを使うかは各自の判断に委ねられている
⑤一次問い合わせ先の有無・所在が不明	・「まずはここをしてみる」というエントリーページがない ・エントリーページがあった場合でも、社員が存在を知らない or 見つけづらい

そこで「OKBIZ.for FAQ」を利用し、社内で統一した FAQ システムを活用することで社内ヘルプデスク業務や管理部門のコストを削減し、業務改善・効率化を実現できます。

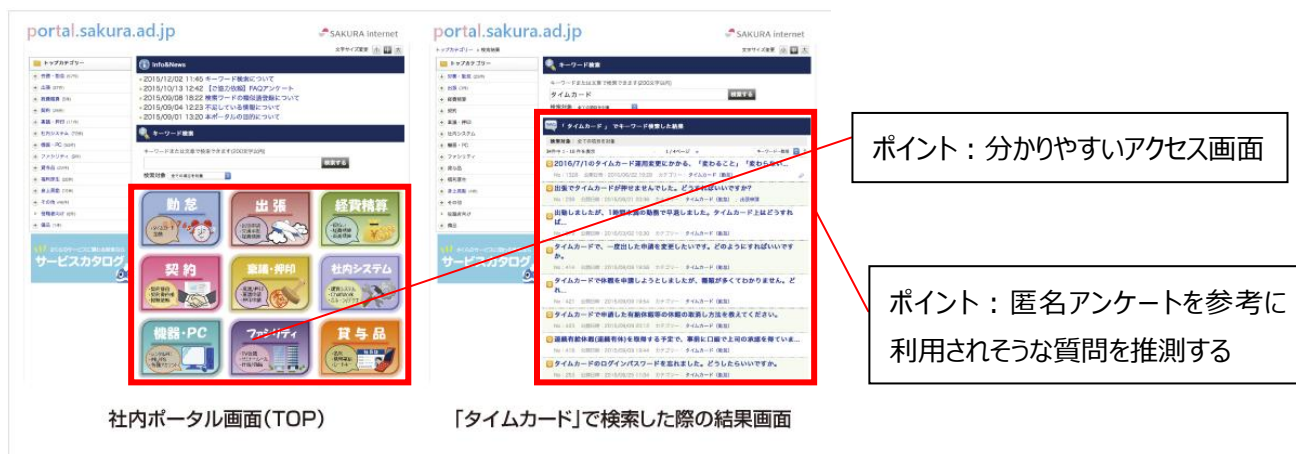
■「OKBIZ.for FAQ」導入事例：さくらインターネット株式会社様—導入後、年間約 1,200 万円コストダウンを想定

さくらインターネット様は、20 年以上に渡りインターネット関連のサービスを提供している企業です。同社では 2015 年 9 月に FAQ 作成・管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、バックオフィスの申請などに関する情報を集約しました。結果、約 600 名の社員の自己解決率を 50%向上させ、問い合わせ数の削減、対応時間の減少などの業務効率化によるコスト削減を実現しました。



さくらインターネット様では、導入前にバックオフィスへの状況をヒアリングし、管理本部で問い合わせを受けている社員が一人当たり一日に 5 件、それぞれ平均 5 分対応していることが分かりました。これが実際に「OKBIZ.for FAQ」の導入し、社内ポータルサイトを運用した後に、社員からのお問い合わせ数が削減され、対応時間が減少すると想定し、一人当たり一日に 2 件、平均 2 分に対応できるようになると考えました。その結果、FAQ システムにかかる費用を考慮した場合でも、年間約 1,200 万円コストダウンできるという計算になりました。

<さくらインターネット様 社内 FAQ 画面>



FAQ システムの整備により、同じような質問には FAQ のナレッジ蓄積を進め、FAQ で解決してもらうよう社員を誘導しながら、回答業務の際にも FAQ を活用することで窓口の回答対応時間を短縮化を実現することが出来ました。使用・活用状況をレポートしながら、継続的な改善活動を進めることで、大幅な問い合わせ業務の効率化と社員の満足度向上を実現し、業務改善が進めていきました。

■導入による業務改善：管理本部に問い合わせず、社員自身による自己解決が 2 割から 7 割に増加

「OKBIZ.for FAQ」の導入前は、社内からは回答までに時間がかかること、ナレッジがまとまっていないことが管理本部の持つ課題でした。「OKBIZ.for FAQ」導入後、社員にアンケートをしたところ、問題が起きた際の自己解決率は導入前には 2 割程度だったものが、導入後には 7 割まで増えました。また管理本部でも「問い合わせが減った」と感じている社員が 7 割おり、実際に管理本部への問い合わせの削減効果が出ていることが分かりました。また同社では働き方改革を進め、柔軟な働き方の一環としてリモートワークをする社員が増えていることから、社外からスマートフォンを使ったアクセスも増えています。従業員数 563 名（2018 年 3 月時点）の会社で、2018 年 10 月時点で 9,000 件/月のアクセスがある FAQ サイトに成長しました。

■セミナー情報

オウケイウェイヴは「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 東京」に出展いたします。

11/15（木）は事例&ソリューションセミナーでの登壇、11/16（金）は当社主催のプライベートセミナーを予定しています。本ニュースレターでも紹介した社内 FAQ の事例や、デモをご紹介します。

名称：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 東京（第 19 回）

会期：2018 年 11 月 15 日（木）・16 日（金） 10:00-17:30

会場：池袋サンシャインシティ・文化会館（〒170-0013 東京都豊島区東池袋 3-1-1）

来場対象者：コールセンター、通信販売、お客様相談室、サポートセンターの業務に携わる方、経営、経営企画、CS 推進/CRM、マーケティング、情報システム、営業戦略/企画 他

URL：https://www.callcenter-japan.com/tokyo/form/visitor_regist.php

■会社概要：

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階

設立：1999年7月

資本金：996百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

