

2021年7月1日

SAML 認証機能拡充、セキュリティ強化、SEO 対策機能などを搭載

テレワーク時代を支えるためシングルサインオン機能拡張 を実装した

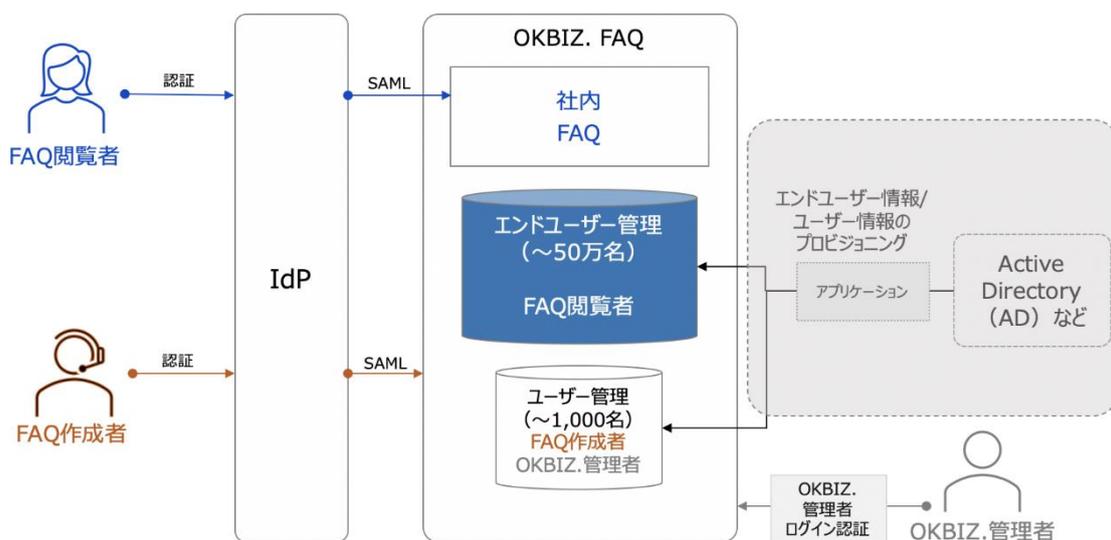
FAQ システム『OKBIZ. Ver.7.20』を発売

<https://www.okbiz.jp/solutions/okbiz-faq/>

株式会社 PRAZNA（所在地：東京都港区、代表取締役社長：佐藤 哲也）は、SAML 認証機能の拡充によるシングルサインオン機能拡張やセキュリティ強化、SEO 対策機能など、テレワーク時代における業務効率化を実現する新機能を多数搭載した FAQ/お問い合わせ管理システムの新バージョン『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support Ver.7.20』（以下、『OKBIZ.Ver.7.20』）を2021年7月1日に発売しました。

特徴 利用者の拡張と、操作性とセキュリティの向上

- FAQ閲覧者をエンドユーザーとして登録することで、利用者は無制限に近い50万名まで拡張できます。
- FAQ閲覧者とFAQ作成者の利用者情報とOKBIZ.の管理機能を分けることで、操作性とセキュリティを向上します。



『OKBIZ.』は、「FAQ」（よくある質問とその回答）をナレッジとして活用し、顧客あるいは社内等から寄せられるお問い合わせへの対応業務の平準化と効率化を図り、サポートコストの削減ならびに CS（顧客満足度）の向上や売上の促進を支援する FAQ/お問い合わせ

管理システムです。

このたび発売した『OKBIZ.Ver.7.20』は、FAQ 活用におけるセキュリティの強化と利便性の向上、業務効率化の促進、FAQ コンテンツの SEO 強化などの新機能を搭載しました。とくにセキュリティの強化と利便性の向上においては、企業向けシングルサインオンの標準規格である SAML 認証機能の拡充を図り、シングルサインオンの利用制限人数をこれまでの 1,000 名から 50 万名に拡大しました^(※1)。更に今まで SAML 認証機能の対象外であったお問い合わせ管理機能 (Helpdesk Support オプション) 利用企業にも同機能を利用できるようにしました。

SAML 認証機能以外でのセキュリティに関する新機能では、アクセス拒否 IP を指定できる機能^(※2)を実装しました。

FAQ コンテンツの SEO 強化においては、FAQ ページの URL を正規化する Canonical 出力^(※3)、Google 検索結果へのリッチリザルト表示が可能な構造化^(※4)、SNS での FAQ ページ共有時の見栄えを強化する OGP 対応を実装しました。

この他、業務効率化に関する機能として Microsoft Teams との連携機能を新たに実装しました。FAQ サイトの更新情報や重要なお知らせ等を発信できる「Info&News」を更新する際に Microsoft Teams の指定グループへの自動投稿が可能になります。

『OKBIZ.Ver.7.20』は、コロナ禍によって様々な環境の変化がある中で、社外向け FAQ 利用では SEO 対策を通しナレッジの発信力を強化、テレワークやリモートワークの拡大により社内情報共有のニーズをはじめ需要が増えている社内向け FAQ 利用では SAML 認証機能拡充によりセキュリティ及び利便性の向上を実現する機能強化を図りました。FAQ の利用用途を問わず、サポートソリューションとして幅広く利用していくことが可能です。

当社は、『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』を通じて、企業と顧客の関係においてスムーズで分かりやすい情報の提供や問題の解決方法の提示が必要な様々な場面でのナレッジを活用したトータルソリューションを今後も提供していきます。

※1 新たに FAQ 作成権限、回答権限などをもたせた「ユーザー」(制限：1,000 名)と、閲覧や問い合わせのみができる「エンドユーザー」(制限：50 万名)の利用者区分を用意しました。

※2 従来バージョンでは IP アドレス指定によるアクセス制限を実装。本バージョンでは IP アドレスを指定したアクセス拒否が可能になります。

※3 Canonical (カノニカル)とは、異なる URL で同内容の Web ページが複数ある場合に、Google 検索エンジンが評価するページをひとつにまとめる (正規化する) 仕組みです。

※4 リッチリザルトとは、通常の Google 検索結果の青色リンクよりも高度な機能を持つ、視覚的な機能や操作機能が追加された Google 検索結果の呼称です。

■『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』について

『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』は世界最大のヘルプデスク業界団体 HDI の日本法人 HDI-Japan と共同で策定した「FAQ Management」に準拠し、独自の特許技術（特許第 4512103 号）を保有する FAQ/お問い合わせ管理システムです。FAQ サイトの作成や更新作業を Web ブラウザ上から簡単に行えるほか、AI による支援機能を搭載し、平均 30% のお問い合わせを削減する導入効果が出ています（当社調べ）。金融、製造、情報通信、流通など様々な業種の大手企業や自治体など、国内トップシェアとなる 600 サイト以上が利用。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。

詳細：<https://www.okbiz.jp/solutions/okbiz-faq/>

■株式会社 PRAZNA について

株式会社 PRAZNA は、株式会社オウケイウェイヴからの事業分割により 2021 年 6 月 29 日に設立。株式会社パークシャ(PKSHA)テクノロジーグループとして「無数のナレッジを智慧として組み上げ、新しい問題解決手段を創造し続ける」ことを目指し、10 年連続国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ.」シリーズ、中小企業向けカスタマーサポートツール「OKWAVE IBiSE」などのサポートソリューション製品サービスを提供しています。

※記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

PRAZNA PR 事務局（㈱プラチナム内）／担当：木下、藤田、福田
TEL：03-5572-6072 / FAX：03-5572-6075 MAIL：prazna_pr@vectorinc.co.jp