

Press Release



2021年8月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、セブン-イレブン・ジャパンに SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを導入・構築

導入初月で FAQ アクセス数が倍増、ユーザーの自己解決率向上とエフォートレスな体験実現を支援

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、株式会社セブン-イレブン・ジャパン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:永松文彦、以下セブン-イレブン・ジャパン)へ SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを導入・構築しました。



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は、6月1日よりセブン-イレブン・ジャパンにご利用いただいています。

本サービス導入以前、セブン-イレブン・ジャパンでは、メールチャネルにてユーザーからのお問い合わせ対応を実施していましたが、近年のスマートフォンの普及に伴い、お問い合わせが増加傾向にありました。対応件数の増加により、ユーザーへの回答までに時間を要していたことから FAQ を改善することで、自己解決を促進し、ユーザーの利便性を向上させたいと考えていました。

FAQ 改善に伴い、セブン-イレブン・ジャパンが重要視した点は、FAQ へのアクセス数増加とエフォートレスなユーザー導線を構築することでした。これまで FAQ は準備していましたが、ユーザーの利用頻度が低く、データ分析ができない状態であったため、何をすればアクセス数が増加し、ユーザーが迷わずに必要としている FAQ にたどり着けるのかがわからない状態でした。そこでトランスコスモスでは、FAQ へのアクセス数増加とエフォートレスなユーザー導線構築が同時に行える SEO 対策 FAQ マネジメントサービスを提案し、導入されました。

本サービスを導入することで、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っただけでなく、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した。また企業側の FAQ ページでの検索に関しても、ユーザーの検索利便性を向上させることを目的とし、検索に適切な FAQ を表示させるための自然文検索の仕組みを取り入れています。

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体験を受けることができます。

FAQ を改善することで、セブン-イレブン・ジャパン側も 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、引き続きセブン-イレブン・ジャパンと連携のうえ支援していきます。

<導入ポイント>

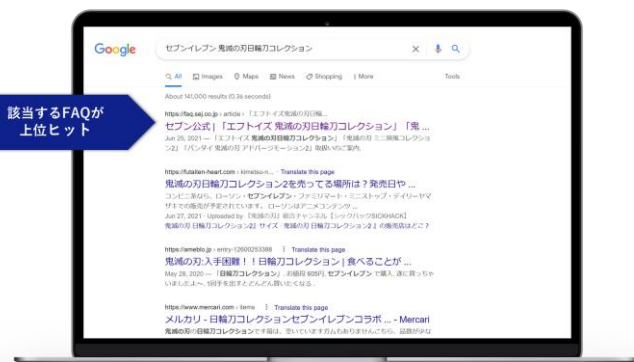
1. SEO 対策済み(リッチリザルト対応)FAQ へ改変し、Google などの検索エンジン上で最適化

<導入前: Google 検索結果>



SEO対策
FAQ マネジメントサービス

<導入後 Google 検索結果>



2. サイト内 FAQ 検索において、キーワード入力中に適切な FAQ を表示させ、ユーザーの検索利便性を向上

<導入前: サイト内検索ページ>



SEO対策
FAQ マネジメントサービス

<導入後: サイト内検索ページ>



セブイレブ・ジャパン お客様相談室 室長 杉山 純子様より、以下のコメントをいただいています。

「まだ導入間もないですが、FAQ へのアクセス数がサービス導入前と比べると倍増しており、それはユーザーとのコミュニケーションが増えた、成功しているということであり非常に喜んでます。今後もトランスコスモスさんといろいろ試行錯誤しながらユーザーの利便性向上に向けて取り組んでいきたいと思ひます。」

トランスコスモスは、今後もお客様企業への 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 CX 向上に貢献していきます。

関連プレスリリース 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・168 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>)