

Press Release



2021年1月7日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、Googleなどの検索エンジンを最適化し、消費者の自己解決を促進する SEO対策FAQマネジメントサービスの提供を開始

公開しているFAQを“消費者に見つけてもらいやすくする”仕組みづくりを強力に支援

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、FAQの構造化とSEO対策を通じてFAQ管理・運用を最適化するSEO対策FAQマネジメントサービスの提供を開始します。サービス導入の際は、トランスコスモスの選任メンバーによる初期環境構築、コンテンツ制作や導入サポートの実施、導入後は運用改善提案まで一気通貫でFAQを管理・運用することが可能です。また、専用のクラウド型ツールを利用することで、導入したお客様企業で専門的な知識をもった担当者を用意することなく、直感的なUIで構造化、SEO対策やコンテンツ制作することも可能になります。

サービスの特長



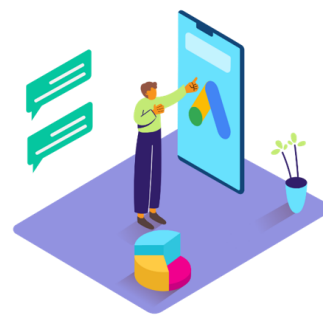
01. 対応ログ分析・ 読みやすいコンテンツ制作

コンタクトセンターの対応ログと公式WEBサイトのFAQを分析し、必要なFAQを選定（FAQカバー率分析）
コンテンツライターが可読性の高い内容でFAQを制作



02. 賢いサイト内検索

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
使われれば使われるほどスマートになるFAQエンジンが消費者の検索に適切なFAQコンテンツを表示します

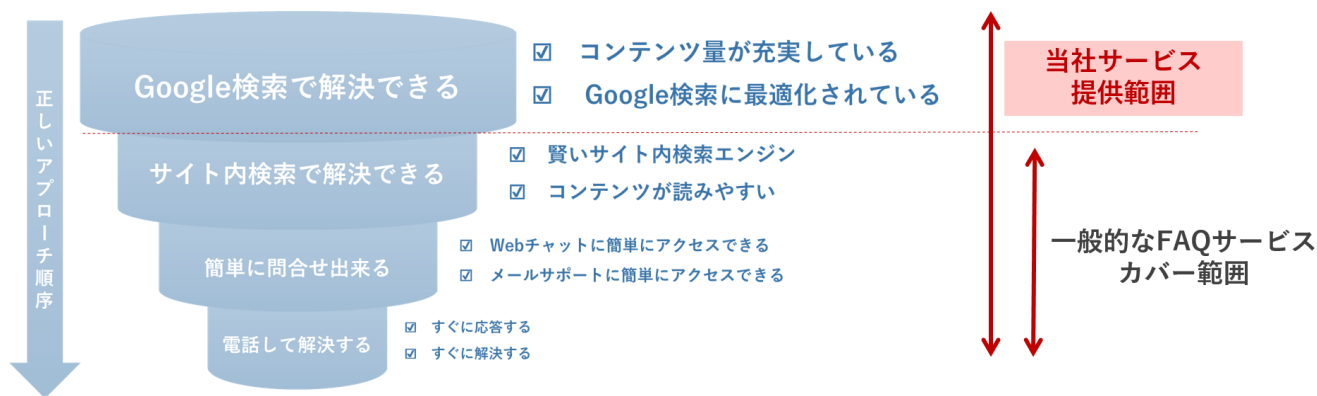


03. Google検索の最適化

FAQコンテンツをリッチリザルト化・構造化することで、Googleの検索結果に適切なコンテンツが上位表示されるようにします

数多くの企業が公式サイトでFAQ(よくある質問)を公開していますが、「FAQを見てもらえずいっこうに電話での問い合わせが減らない」、「公開しているFAQが機能しているのか、どのFAQを作成・修正・削除すべきか判断がつかない」などの課題が多く聞かれます。一方でサービスを利用している消費者は、できることならカスタマーサポートに連絡せずに自己解決したいと思っており、トランスコスモスの調査では、消費者の約8割がサポートに連絡する前に問題を自己解決しようとしています。特にミレニウム・Z世代はよりこの傾向が強いと言われています。

また、消費者の行動は「検索」からスタートしており、従来型の公式サイトTOPページから目的ページへ導線を辿っていくスタイルから、各商品・サービス紹介ページやFAQページなどの目的ページへ直接アクセスするスタイルへ変遷しています。スマートフォンの登場以降、Google検索の重要性が高まり、Google検索上で適切にコンテンツを表示すること、ならびにコンテンツ量が充実していることが自己解決力を向上させ、結果的に顧客満足度向上につながります。



本サービスでは、これまでのナレッジマネジメントサービスで提供していたFAQコンテンツ制作、分析、レポートに加えて、FAQページの構造化(HTMLで書かれた情報を検索エンジンに理解しやすいようにタグづけ)およびSEO対策までを提供します。これにより、Googleなどの検索エンジンで検索した際に適切なコンテンツが上位表示される理想的な検索体験を実現します。あわせて、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FAQエンジンを搭載しているため、消費者の検索に適切なFAQコンテンツを表示することや、入力中の文字列から回答候補を表示するサジェスト機能も基本機能として利用することができます。導入価格は初期費用30万円、月額費用10万円からプランを用意しています。

ツールの特長

01.使いやすいUI

使いやすいUIにより、FAQの作成・編集、カテゴリー作成、表示順位変更など、すべての作業をすぐに利用することが可能(HTMLに触れる必要はありません)



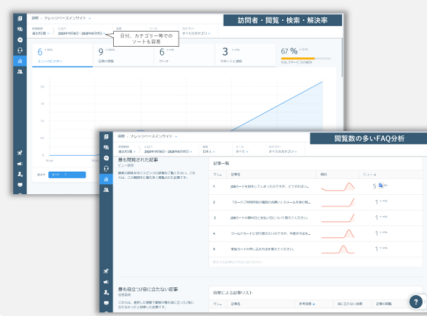
02.ワークフロー設定

【作成→レビュー→公開】のワークフローをワンクリックで実施することが可能(ご担当者様のチェック、承認後にFAQを公開が可能)



03.レポート機能

閲覧数、ゼロ件ヒット、消費者評価など多彩なレポートが表示可能



※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>)