

6月22日ウェビナー開催！実はみんな困ってる？FAQの適切な「量」と「質」とは？ FAQ歴13年のコンサルタントが伝授する4つの改善ポイント

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、お客さまの自己解決を促進し、CX 向上と業務効率化を実現する「FAQ」の改善方法について、事例から紐解いた具体的なノウハウをお伝えするオンラインセミナー『実はみんな困ってる？FAQ の適切な「量」と「質」とは？FAQ コンサルで見えた「頻出課題＆解決策』』を2022年6月22日に開催いたします。

お客さまの自己解決ニーズの高まりや、労働人口減少・企業のコスト削減意向を背景とした問合せ対応効率化の観点から、カスタマーサポートに「FAQ」を導入している企業は増加しています。一方で、「FAQ の利用率・解決率が低く、コントラクトセンターへの問合せが減らない」「FAQ の改善をしたくても何から手を付けたらよいかわからない」「FAQ の量や質が適切かわからない」といったお悩みを持つ企業様が多いのではないでしょうか。



オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/1942>

お客さまに”使ってもらい、自己解決が進む FAQ”には、取り扱っているサービス・商品、顧客属性に合わせた適切な「量」と「質」による FAQ 構築と運用がキーとなります。

本セミナーでは、さまざまなクライアント企業様の FAQ 運用・改善支援歴 13 年のコンサルタントより、これまで担当した実際の事例を基に、FAQ における頻出課題とその解決策を紹介いたします。実践的な FAQ 改善手法がお持ち帰りいただける内容となっておりますので、ぜひご参加くださいませ。

■オンラインセミナー概要

日程	2022年6月22日(水) 14:00～14:45 (オンライン開催／Zoom)
テーマ	実はみんな困ってる？FAQの適切な「量」と「質」 FAQコンサルで見えた「頻出課題＆解決策」
講師	株式会社 KDDI エボルバ サービス推進本部 阿辻 清和
定員	100名 (参加費無料／事前登録制)
申込・参加方法	参加申込をいただいたお客さまに、視聴 URL をメールでお送りいたします。 お申込み： https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/1942

■講師プロフィール・メッセージ：KDDI エボルバ 阿辻 清和

2006年KDDIエボルバ入社。コンタクトセンターのオペレータ、運用管理を経て、オペレータ用FAQ・WebサイトFAQ、動画コンテンツの構築・改善に管理者として従事。その経験とノウハウを基に2018年よりAIチャットボット・FAQシステム運用支援を担当し、通算で13年以上FAQの運用・改善活動を牽引している。

「昨年度に実施したウェビナー以降、さまざまな企業様よりFAQに関するアセスメント（現状分析）のご相談をいただき、多くのカスタマーサポート担当者様がFAQを効果的に運用するために、頭を悩ませていることを実感しました。ご相談をいただく中で、FAQには、ある程度共通している課題があることが見えてきましたので、今回のウェビナーでは、そのような『頻出課題』と、それらの解決策を紹介させていただきたいと思っています。せひとも、具体的なノウハウをお持ち帰りいただき、FAQサイトの改善、高度化にご活用いただければ幸いです。」



オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/1942>

- ・講演者ならびに講演テーマ、講演時間は変更となる可能性がございます。
- ・同業の企業様等についてはお断りする場合がございます。
- ・ご応募が定員を上回った場合は、抽選とさせていただきます。予めご了承ください。
- ・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。