

11月30日、FAQ コンサルが解説する「FAQ の頻出課題・解決策」セミナー開催 企業担当者が抱える課題「適量性・効率性・有効性・運用性」を解決する FAQ 改善オンラインセミナー

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、お客さまが求める「自己解決できる FAQ」を実現するオンラインセミナー『FAQ の適切な量と質、FAQ コンサルで見えた頻出課題&解決策』を、2022年11月30日（水）に開催いたします。

なお、「FAQ 改善」をテーマにしたセミナーは、これまでに3回開催、各回約200人が申込み人気のコンテンツになっており、このたび、多くの企業ご担当者さまのご要望に応える形で開催を決定しました。

実はみんな困ってる？

FAQ の適切な「量」と「質」

KDDI Evolva

FAQ コンサルで見えた 「頻出課題 & 解決策」セミナー

スピーカー
株式会社 KDDI エボルバ
葛西 卓也



AI チャットボット・FAQ
の構築・運用、
コンサルティングを担当



参加
無料

事前
申込

11月30日(水) 11:00 - 11:45

Zoom 配信

● FAQ 改善セミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2272>

B2C、B2B 企業を問わず、Web サイト-FAQ は、お客さま利用頻度の高いコンテンツです。KDDI エボルバが行った「問合せ時に最初に使っているチャネル」の調査※¹では、電話（27%）、Web 問合せフォーム（26%）とほぼ同じ割合で3位にFAQ（25.9%）がランクイン、さらに、有人問合せ前に「Web で調べて」自己解決を試みるお客さまが8割以上存在することが明らかになっています。

一方で、FAQ を検索しても解決に至らず困った経験をもつお客さまも多く、その原因には、「目的の質問・回答にたどり着くまで時間がかかる（検索性が悪い）」「最新の情報が反映されていない（情報が古い）」「情報量が少ない（目的のFAQがない）」等が挙げられます。

本セミナーでは、これまで「[FAQ ナレッジアセスメント](#)」で、企業のFAQを分析、改善してきたFAQコンサルタントが、「適量性」「効率性」「有効性」「運用性」の4つの観点から見る「FAQ の改善ポイント」と「頻出課題と解決策」を実務経験・ノウハウに基づいて徹底解説いたします。「実践に役立つFAQ改善手法」を参加してお持ち帰りくださいませ。

■ オンラインセミナー概要

日程	2022年11月30日(水) 11:00 ~ 11:45 (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 営業推進部 デジタルオペレーショングループ 葛西 卓也 <講師プロフィール> WEB マニュアル、FAQ コンテンツ作成などを含むコンタクトセンター業務での経験を活かし、AI チャットボット・FAQ システム運用支援/コンサルティングを担当。
定員	300名
申込	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/2272

■ こんな方にお勧めのセミナーです

- FAQ を改善したいけれど、どこから手を付けるべきか悩んでいる
- 他社と比較して自社 FAQ のレベルは？ FAQ の評価そのものを把握したい
- FAQ の改善・運用がなかなか結果に結びつかない

■ 過去「FAQ 改善セミナー」参加者の声

前回の「FAQ 改善セミナー」の参加された企業様から「参加してよかった」「短時間に簡潔なわかりやすい内容」「参考になる講演」といった嬉しいお声を多数いただいております。

- 通常のセミナーではなかなか説明いただけないような、細かいコツなどを教えていただき参考になりました
- 「多すぎても少なすぎても課題」、FAQ の作成にとって大切なことを改めて教えていただきました
- FAQ の重複が多いと実感しています。セミナーの内容を活かして「顧客にわかりやすい FAQ づくり」をします
- 想定以上に活用できる内容、具体策を聞いたので、参加して本当に良かったです
- 社内だけで改善を進めるより、外部のノウハウでテコ入れすることへの可能性（ドラスティックな改善を行える利点）を感じました

他にも、事後アンケートには、具体的な自社での改善構想を記した参加者も多くいらっしゃいました。

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。

- FAQ 改善セミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2272>

※1.KDDI エボルバ調査「企業とお客さま間のコミュニケーション実態 2022」より

概要：<https://www.k-evolva.com/news/detail20220803.html>

調査レポート：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/210>

・本セミナーは 2022 年 6 月 22 日に開催しました“FAQ コンサルで見えた「頻出課題&解決策」セミナー”と一部内容が重複いたします。ご了承いただいた上で、お申込みのご検討をお願いいたします。

・関連サービス「アセスメント・コンサルティングサービス」

詳細：<https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/>

・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。