

## 5月30日、大好評「FAQの頻出課題・解決策」のコンサル解説セミナー開催 「適量性・効率性・有効性・運用性」にみる改善ポイント、お客さま属性に合わせたペルソナ設計とは

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、2週連続開催する『サポートサイト解決力 UP セミナー（5月30日・6月6日）』の第1弾、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 コンサルで見た頻出課題&解決策』を、2023年5月30日（火）に開催いたします。

「FAQ改善」をテーマにしたセミナーは、これまでに3回開催、計400人以上が申込み人気のセミナーです。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、新たな事例や手法を追加して開催いたします。ぜひご参加くださいませ。

The poster is titled 'サポートサイト 解決力 UP セミナー' (Support Site Solution Power Up Seminar). It features an illustration of people working on a large screen with various charts and icons. The text highlights two sessions: '1 FAQ改善セミナー' (FAQ Improvement Seminar) on 5/30 (Tue) and '2 UI/UX改善セミナー' (UI/UX Improvement Seminar) on 6/6 (Tue). It also mentions '2週連続オンライン開催' (2-week continuous online event). The KDDI Evolva logo is in the top left. Below the illustration, there is a small text box: 'お客さまの自己解決チャネルである、「FAQ（よくある質問）」やサポートサイトの改善について、それぞれのプロが頻出課題とその対策、お客さまの解決率をUPするためのポイントについてお話します。' (Regarding the improvement of support sites, which are your self-resolution channels, such as 'FAQ (Frequently Asked Questions)', our professionals will talk about frequent issues and their countermeasures, and points for improving your resolution rate.)

● FAQ改善セミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2734>

KDDI エボルバの調査<sup>※1</sup>では、問合せ時に最初に使うチャネルは、第3位にFAQ（よくある問合せ）がランクインするほど、FAQは、B2C、B2B企業を問わずお客さま利用頻度の高いチャネルです。一方で、FAQを検索しても「目的の質問・回答にたどり着くまでに時間がかかる」「最新の情報が反映されていない」「情報量が少ない」等の理由で自己解決に至らなかったり、お客さまが離脱してしまうことがあります。

これらのFAQに潜在する問題点を解決するためには、「適量性」「効率性」「有効性」「運用性」の4つの観点でFAQを改善する必要があります。また、企業の先にいらっしゃるお客さまの性・年齢や属性、好みなどのペルソナ設計をしたパーソナライズドに合わせたFAQが、お客さまの自己解決とCX向上につながります。

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、改善を15年以上担当したFAQコンサルタントが、実務経験・ノウハウに基づいて「FAQ作成のポイント」「改善」「運用」について徹底解説いたします。「実践に役立つFAQ改善手法」をぜひお持ち帰りくださいませ。

### ■ オンラインセミナー概要

日程	2023年5月30日（火）14:00～14:45（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 デジタル推進部 デジタルオペレーショングループ 阿辻 清和
定員	300名（参加費無料）
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： <a href="https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2734">https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2734</a> お申込み締切：2023年5月29日（月）12時まで

## ■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 のレベルを知りたい
- 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

過去の「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やセミナーでお伝えした問題点や解決策をベースに、自社の改善構想を多数いただいております。

- FAQ の重複が多いと実感していたが、お客さまにわかりやすい FAQ 作りの細かいコツがわかりました
- 短時間に想定以上に活用できる内容、解決の具体策を聞いたので、参加して本当に良かったです
- スマホユーザーへの配慮、改善内容がとても参考になりました
- 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

● FAQ 改善セミナー申込 : <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2734>

## ■サポートサイト解決力 UP セミナー・第 2 弾『入電数削減を実現する UI/UX 改善セミナー』

2 週連続開催する『サポートサイト解決力 UP セミナー（5 月 30 日・6 月 6 日）』の第 2 弾は、『入電数削減を実現するサポートサイトとは？ UI/UX 改善セミナー』です。

KDDI エボルバの調査では、企業への問合せ前に Web サイトで調べて自己解決を試みるお客さまは全体の 8 割以上存在することが明らかになっていますが、問題解決に至らず、オペレータに電話問合せをするケースも多く存在します。

お客さま満足につながる重要な自己解決手段であるカスタマーサポートサイトについて、KDDI エボルバのコンサルタントが「アクセスのしやすさ」「サイトの使いやすさ」「目標達成のしやすさ」の 3 つの観点から分析、具体的な改善のポイントについて、実際の改善事例とその結果を交えてお話しいたします。FAQ 改善セミナーとあわせて、ぜひご参加くださいませ。

● UI/UX 改善セミナー申込 : <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2767>

※1.KDDI エボルバ調査「企業とお客さまと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 11 月 30 日に開催した“FAQ コンサルで見た「頻出課題 & 解決策」セミナー” と一部内容が重複いたします。ご了承くださいませ。
- ・ご承いただいた上で、お申込みのご検討をお願いいたします。
- ・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あります。
- ・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。
- ・zoom での配信を予定しております。
- ・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。