

12月9日ウェビナー開催！プロが教える『FAQ・AIチャットボットの改善4ステップ』

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、自己解決チャネルとして注目を集める Web サイトの FAQ や AI チャットボットの品質を向上するための方法論を解説するオンラインセミナー『プロが教える“FAQ・AIチャットボットの改善4ステップ”』を、2021年12月9日に開催いたします。

今、「FAQ は見てもらえるのに自己解決に至っていない」「チャットボットの自己解決率（正答率）があがらない」という課題を抱える企業は多く、KDDI エボルバに相談が入るケースが増えています。これは、KDDI エボルバ実施調査「問合せようとしたときに困った経験」の2位に『FAQ を見ても解決しなかった（45.7%）』があがったことから、お客さま視点でも問題になっていることがわかります。

オンライン開催

KDDI エボルバ 主催

その FAQ で解決できていますか？

プロが教える

『FAQ・AIチャットボットの改善4ステップ』

2021年
12月9日(木)
14:00-14:45

オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/1579>

Web サイトの FAQ やチャット等のチャネルは、自社の商材・サービスやお客さまニーズに合わせて、チャネルの情報を最新化・最適化し続けることが重要です。本セミナーでは、各種 FAQ とチャットボットシナリオの構築・改善でクライアント企業様の相談に13年以上応えてきた社員だから寄り添える「ご担当者さまのお悩み」を踏まえたポイントを解説いたします。次の課題をお持ちのご担当者さまは、ぜひご参加いただき、KDDI エボルバのノウハウをお持ち帰りくださいませ。

- FAQ（回答）の量が適正かどうか分からない
- FAQ ナレッジの増やし方、減らし方が分からない
- FAQ ナレッジの検索性能（探しやすさ）に課題を感じる
- FAQ ナレッジによる自己解決率の上げ方がわからない

■オンラインセミナー概要

日程	2021年12月9日（木）14:00～14:45（オンライン開催／Zoom）
テーマ	その FAQ で解決できていますか？ プロが教える『FAQ・AIチャットボットの改善4ステップ』
講師	株式会社 KDDI エボルバ サービス推進本部 運用推進部 デジタルオペレーション G デスクマネージャー 阿辻 清和
定員	60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/1579

■講師プロフィール・メッセージ：KDDI エボルバ 阿辻 清和

2006年に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中心に[アセスメント・コンサルティングサービス](#)を牽引している。

「FAQやチャットボットのシナリオ改善は、担当した方にしかわからない苦労があります。

膨大な量の情報を仕分け、最も解決につながる表現を探り、チャンネルを更新し続ける地道な分析や作業を継続することは本当に大変です。セミナーで少しでも皆さまのお役に立てればと思います。ご参加をお待ちしています」



オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/1579>

- ・ 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。
- ・ 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。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
設 立 : 1996年5月
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1億円 (KDDI株式会社 100%出資)
事業内容 : コンタクトセンターを中心としたBPO(Business Process Outsourcing)事業
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>