

1月31日開催ウェビナー FAQ コンサルが紐解く改善と成長サイクルの鍵 デジタルチャネル推進と CX 向上に直結する FAQ の質と量の最適解とは

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、顧客接点において自己解決推進と顧客満足度に直結する『FAQ』に焦点を当てたオンラインセミナーを2024年1月31日（水）に開催いたします。

FAQ は、自己解決ニーズに応えるデジタルチャネル群の中でお客様からの期待値が最も高まっています。カスタマージャーニーの初動にある「調査行動」で自己解決しない場合、顧客が離脱して企業にとっては購買や契約の機会損失につながるため、FAQ の解決度が重要になっています。しかし、FAQ は、電話やチャットなどのデジタルチャネル、Web サイトといったカスタマーサービスの中で最も「解決度合いが低いチャネル」という消費者調査結果^{*1}があるほど、お客様ニーズに応える FAQ を作成、改善することが難しいチャネルでもあります。

実はみんな困ってる？ FAQの適切な「量」と「質」

Altius Link
アルティウスリンク株式会社

オンラインセミナー 参加費無料

FAQコンサルで見えた 「頻出課題&解決策」セミナー

2024年1月31日（水）11:00-12:00



アルティウスリンク
サービス戦略本部
デジタル推進部
デジタルオペレーションユニット

本平 涼太

● 申込はこちらから：<https://www.services.altius-link.com/news/671/>

FAQ の作成や改善のポイントは、サービス・商品/製品、顧客属性に合わせた適切な「量」と「質」、「見つけやすさ」と「最新情報を反映したメンテナンスの継続」で、お客様が知りたいとき・調べたいときに自己解決できる姿で提供することが大切です。本セミナーでは、アルティウスリンク調査による最新の消費者行動・動向から分析した FAQ における頻出課題と解決策、継続したメンテナンスで FAQ を成長させる“実践に役立つ”具体的な方法論とノウハウを、「適量性」「効率性」「有効性」「運用性」の4つの観点から FAQ コンサルタントが解説します。

オンラインセミナー概要

日程	2024年1月31日（水） 11:00 - 12:00（60分/Zoom）
テーマ	実はみんな困っている？ FAQ の適切な「量」と「質」 FAQ コンサルで見えた「頻出課題&解決策」セミナー
講師	アルティウスリンク株式会社 サービス戦略本部 デジタル推進部 デジタルオペレーションユニット 本平 涼太
申込	・ 参加費無料 ・ 定員 300名 ・ 参加申込をいただいたお客様に、視聴 URL をメールでお送りいたします。 ・ 申込フォーム： https://www.services.altius-link.com/news/671/

■このような方にお勧めのセミナーです

- どこから手を付けるべきか悩んでいる
- 改善しても思うような結果に結びつかない
- FAQ の数ばかりが多くなってしまふ

■過去「FAQ 改善セミナー」参加者の声

「FAQ 改善」をテーマにしたセミナーを過去に複数回開催しており、参加企業様からは「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説明しきれない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 作成に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。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（ドラステックな改善利点）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。

● 申込はこちらから：<https://www.services.altius-link.com/news/671/>

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDIと三井物産が共同出資するKDDIエボルバとりらいあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外 100 か所以上の拠点と、約 58,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」^{※2} で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地：〒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（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者：代表取締役社長 網野 孝

資本金：1 億円

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

：①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ ITソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL：<https://www.altius-link.com/>

- 経営統合に関するリリースはこちらから
<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>
- アルティウスリンク特設ページはこちらから（代表者対談掲載）
<https://www.altius-link.com/corporate/0720/>

※1. 出典元：アルティウスリンク消費者調査「[企業とお客様間のコミュニケーション実態 2022](#)」より

※2. 「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

- ・ 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。
- ・ Zoom での配信を予定しております。
- ・ 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。