

2021年8月25日

報道関係各位

株式会社 USEN NETWORKS

USEN NETWORKS、FAQ 管理システム『i-ask』を導入

—24 時間 365 日のオフラインサポートに加え、オンライン上でもよりシームレスなお客様サポートが可能に—

USEN-NEXT GROUP の株式会社 USEN NETWORKS（本店：東京都品川区、代表取締役社長：神田 一樹、以下、当社）は、デジタルカスタマーエクスペリエンスの向上を目的とし、株式会社スカラコミュニケーションズ（本店：東京都渋谷区、代表取締役：新田 英明、以下、スカラコミュニケーションズ）が提供する FAQ 管理システム『i-ask』の導入を開始しました。



■導入の背景

当社では現在、法人向け通信サービス『USEN 光 plus』や『USEN NET』を中心に、24 時間 365 日の完全有人型のカスタマーサポートを提供しておりますが、昨今は、デジタル技術が進化したことで、購買プロセスやその後のアフターフォローなどもオンライン化が求められており、誰もがあらゆるタッチポイントで一貫したサービスを求める時代になってきています。

実際に当社でも契約者数の増加に対して、電話での問い合わせに比べ、WEB 経由での問い合わせの比率は毎月増加傾向にあります。

WEB 経由での問い合わせ内容としては、一言で回答できる内容の割合が比較的高い傾向にありますが、ユーザーへの回答の返信作業も現行のカスタマーセンターのオペレータの空き状況に左右されるため、即時での回答が難しい状況となっており、顧客満足度は高くない状況にあります。

この問題を解決するため、当社では提供しているサービスの FAQ を一から全て見直し、更に分かりやすく更新・刷新し、その FAQ を一元的に集約・管理できるデジタルセルフサービス※1 としてスカラコミュニケーションズの FAQ 管理システム『i-ask』を導入しました。

※1 ユーザーがデジタルチャネルを通じて問題を独自に解決できるようにするソリューションのことを指します

■『i-ask』の特徴

『i-ask』は、FAQ コンテンツをはじめ、ニュースやお知らせコンテンツを簡単に作成、編集、公開、管理が可能な、FAQ 管理システムです。

当社では、新たに追加となる FAQ の作成から公開までの作業が一元管理でき、ユーザーへのタイムリーな発信が可能となります。ユーザーは、高精度な検索やさまざまな FAQ 表示により、『i-ask』を通じて問題をシームレスに解決できるようになります。また、役に立った・立たなかったなど、ユーザーからのフィードバック機能もあり、ユーザーが困っていることを可視化できます。

『i-ask』サービスサイト：<https://scala-com.jp/i-ask>

■今後の展望

当社では『USEN 光 plus』をはじめとするサービスを通して、これまで多くの法人企業様の課題を解決してまいりました。今後は、すでにご契約いただいている法人企業様、これからご契約いただく法人企業様にとって、より安心してシームレスにご利用いただけるサポート体制の充実に注力してまいります。

《VOC※2との連携》

当社カスタマーセンターでは以前より、株式会社アドバンスト・メディアが提供する音声認識システムの『AmiVoice』を導入し、対応品質の強化に努めておりました。このたび、『i-ask』を導入したことにより、今まで蓄積してきた VOC と、これから蓄積する VOC を活用し、FAQ 作成から公開、更新までを効率的に管理することが可能となります。

オフラインでの 24 時間 365 日のサポート体制に加え、オンライン上でもより質の高いサポートを提供することにより、ご契約企業様のデジタルカスタマーエクスペリエンスの向上に努めてまいります。



※2 VOC (Voice of Customer) とは、コールセンターなどで応対中に得られる顧客からの声のことを指します

■お問い合わせ先

サービスに関するお問い合わせは、当社サービスサイトのお問い合わせフォームより受け付けております。

サービスサイトお問い合わせフォーム

<https://usen-networks.ne.jp/contact>

* スマートフォンなどをご利用の方は、下記 QR コードからもアクセスできます。



■会社概要

会社名：株式会社 USEN NETWORKS

本店：東京都品川区上大崎三丁目1番1号 目黒セントラルスクエア

本社：東京都渋谷区東1-32-12 渋谷プロパティタワー

代表者：代表取締役社長 神田 一樹

設立：2017年6月16日

資本金：1,000万円（2020年8月31日現在）

事業内容：法人向け通信事業、販売代理店事業

コーポレートサイト URL：<https://usen-networks.co.jp>

サービスサイト URL：<https://usen-networks.ne.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

グループ企画推進部 グループPR課 滝口、鱸（すずき）

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp