

顧客サービス向上の第一歩は すぐに答えが見つかるFAQづくりから

「よくある質問」(FAQ)サイトを誰でも手軽にWeb公開・管理できます

FAQカンタン公開システム **MatchWeb**

コンタクトセンターに頻繁に寄せられる質問&回答集をWeb公開しているのに同じようなお問い合わせが減らない、と感じた経験はありませんか？
それはきっとFAQサイトを見直すチャンスです。
『MatchWeb』はFAQを簡単にWeb公開・管理できる専用ツール。見やすく探しやすいデザインとシンプルな使いやすさ、そしてQ&Aの追加・更新がタイムリーに行える便利さで、FAQサイトが無理なく充実していくサイクルを実現。お客様の「今すぐ解決したい」という想いに応える理想のFAQづくりをサポートします。



MatchWebは“簡単・便利・タイムリー”なFAQ公開を実現します！

POINT 1

見やすく探しやすいFAQをスピーディに

豊富なデザインテンプレートが選べて、導入はスムーズ。お客様が求める回答に素早くたどりつけるよう、おすすめ/ランキング表示や検索、Webフォームとの連携機能も充実しています。

POINT 2

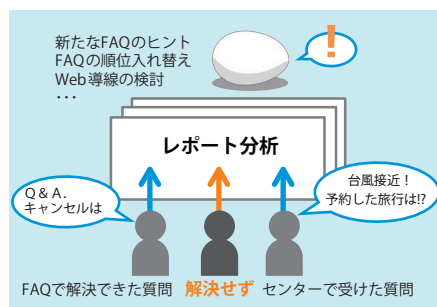
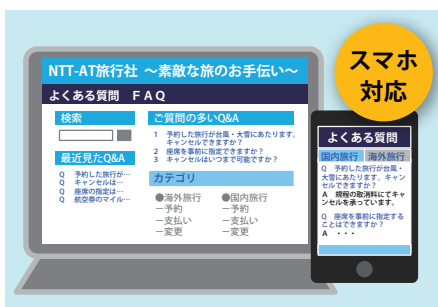
カンタン更新・管理&コストもシンプル

FAQは常に鮮度を保つメンテナンスが不可欠です。MatchWebなら簡単操作でタイムリーに更新でき、煩しい運用管理不要の定額制ASPだからアクセス数で費用が増える心配もありません。

POINT 3

社内用FAQでナレッジを共有

マニュアルなどWeb公開しにくいナレッジは担当者向けのFAQで内部共有すれば、公開用⇔社内用FAQサイトが連携できて効果的。スムーズで的確な顧客対応を実現します。



PCサイトはもちろんスマートフォンやタブレット、携帯電話の画面向けに最適なデザイン・構成をご提案します。

レポート機能では改善すべきFAQのヒントが得られます。FAQ運用管理の手間を軽減する使いやすさがここにも。

社内用FAQだけを導入されているお客様も多数いらっしゃるほど便利で使いやすい電子マニュアルができあがります。

MatchWebが実現する“FAQ充実のサイクル”

FAQシステム (MatchWeb) は、単に「よくある質問」をWeb公開することが目的ではありません。

一人でも多くのお客様の疑問をその場でスピーディに解決すること。残念ながら疑問が解決できなかったお客様から寄せられたお問い合わせをきっかけに、次のFAQのタマゴを作り、育てていく一連のサイクルを回す仕組み。これらの両方をスマートに提供します。

コンタクトセンターにおける顧客接点をよりよい形へ進化させる第一歩として、シンプルで使い勝手がよく、お客様にも、コンタクトセンターの担当者にも無理なく活用されるFAQづくりを実現するのが、NTT-ATのFAQカンタン公開システム『MatchWeb』なのです。



※弊社シリーズ商品Eメールコンタクト・ソリューション『MatchMail』とあわせてご利用いただくことで、より一層効果的なFAQシステムの運用が実現できます。

まずは現在のFAQを“診断”してみましょう

御社のWebサイト、どれかひとつでもあてはまることはありませんか？

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> FAQの追加や更新に時間と手間がかかっている | <input checked="" type="checkbox"/> FAQサイトのデザインがイマイチで、自由度がない |
| <input checked="" type="checkbox"/> FAQに掲載したのにお問い合わせがなかなか減らない | <input checked="" type="checkbox"/> FAQの管理運営が煩雑でうまく活用できていない |
| <input checked="" type="checkbox"/> FAQシステムの操作が難しく、一部の担当者しか使えない | <input checked="" type="checkbox"/> FAQサイトが充実すればするほど、アクセス数が増えれば増えるほど、コストがかさむ |
| <input checked="" type="checkbox"/> 必要な時、現場でタイムリーに更新できない | <input checked="" type="checkbox"/> 追加すべきQ&Aに気づいても後回しで忘れてしまう |

御社のFAQは理想的な顧客接点になっていますか？

「Webで載せているはずなのにお問い合わせがくる」
「今朝配られた新商品のQ&A集、ほしい答えがとっさに見つからない」
とお悩みのご担当者様、まずはNTT-ATへお気軽にご相談ください。

お問い合わせ先

<http://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>

※ 記載された会社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。
※ 本カタログ記載の内容は予告なく変更することがあります。
※ カタログ記載内容 2021年10月現在

NTTアドバンステクノロジー株式会社

Value Co-creation事業本部 カスタマーエンゲージメントビジネスユニット

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー