

【ユーザー事例発表】
ユーザーに愛されるFAQとは
～VextMinerの活用事例について～

2013.12.12

株式会社アグレックス
CBS事業部

アジェンダ

1. AGREXについて
2. FAQについて
3. VextMinerの活用事例について
4. VextMinerを活用した新たなサービスについて



1. AGREX について

1-1 会社概要

基本情報

社名	株式会社 アグレックス
設立	1965年
株式	2006年9月 東証第一部上場
資本金	12億9,219万円
売上高	286億71百万円（2013年3月31日現在）
代表取締役社長	山口 勝規
従業員数	2,236名（2013年3月31日現在）
本社所在地	東京都新宿区
事業所・センター	府中・大阪・札幌 他11事業所・センター
URL	http://www.agrex.co.jp

沿革

1965年	損害保険会社の証券発行業務の受託からスタート
1975年	住所管理パッケージの販売を開始
1981年	ソフトウェア開発に参入
1992年	経済産業省システムインテグレータ登録
2002年	ジャスダックに上場 / プライバシーマーク取得
2004年	東証2部に上場 / ISMSの認証を取得
2006年	東証1部に上場
2007年	保険代理店システムのヘルプデスクサービスでISO20000の認証を取得
2010年	ACメディカル株式会社 を設立
2013年	F-AGREX GLOBAL COMPANY LIMITED を設立 ベトナムでグローバルBPO事業を開始
現在	

事業概要

SI - システムインテグレーション -

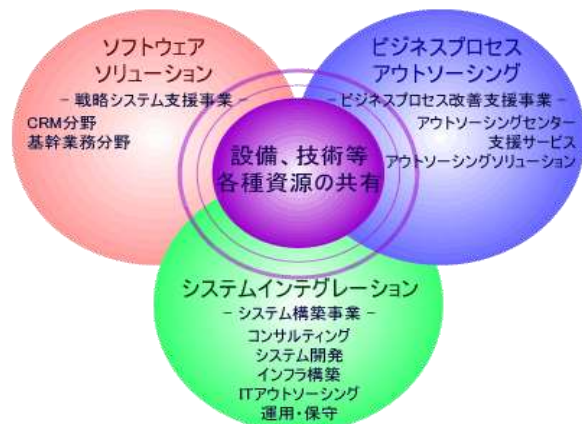
システムコンサルティングからシステム開発・インフラ構築、運用・保守まで一貫したソリューションサービスを提供

SS - ソフトウェアソリューション -

CRM系パッケージ販売/開発、効果的なパッケージを組み合わせたトータルソリューションの提供

BPO - ビジネスプロセスアウトソーシング -

コンタクトセンター、キャンペーンマネジメントサービス、データエントリー、一連の事務処理や管理運営業務を提供



1-2 AGREXのサービス

**AGREXは、豊富な実績と経験に基づいて
ヘルプデスク運営コンサルティングから、
受電業務はもちろんコール分析（キュレーション）
までヘルプデスク業務全般を対応いたします。**

＜A G R E X CBSサービスイメージ＞



1-3 Vext社との関わり



2003年 VOCサービス
生損保業界向け
アンケート分析etc

2008年





2.FAQについて

2-1 FAQとは

自己解決支援

FAQ

呼量削減

よくある質問とその回答
および、それらをまとめたもの

2-2 FAQに寄せられた不満の声



53% 目的となる情報が
見つからず、イライラした



26%

文字ばかりでわかりづらい

19%

見つけたが、情報が古い

2-3 使ってもらえる（愛される）FAQとは

1. 目的となる情報が必ず見つかる
2. リッチなコンテンツでわかりやすい
3. 常にフレッシュな情報である



TEXT MINING



3.VextMinerの活用事例について

3-1 カバー率とアクセス数

FAQ
の量

FAQ
の鮮度

カバー率 = $\frac{\text{FAQサイトを見れば解決できる照会数}}{\text{ヘルプデスクへの全照会数}}$

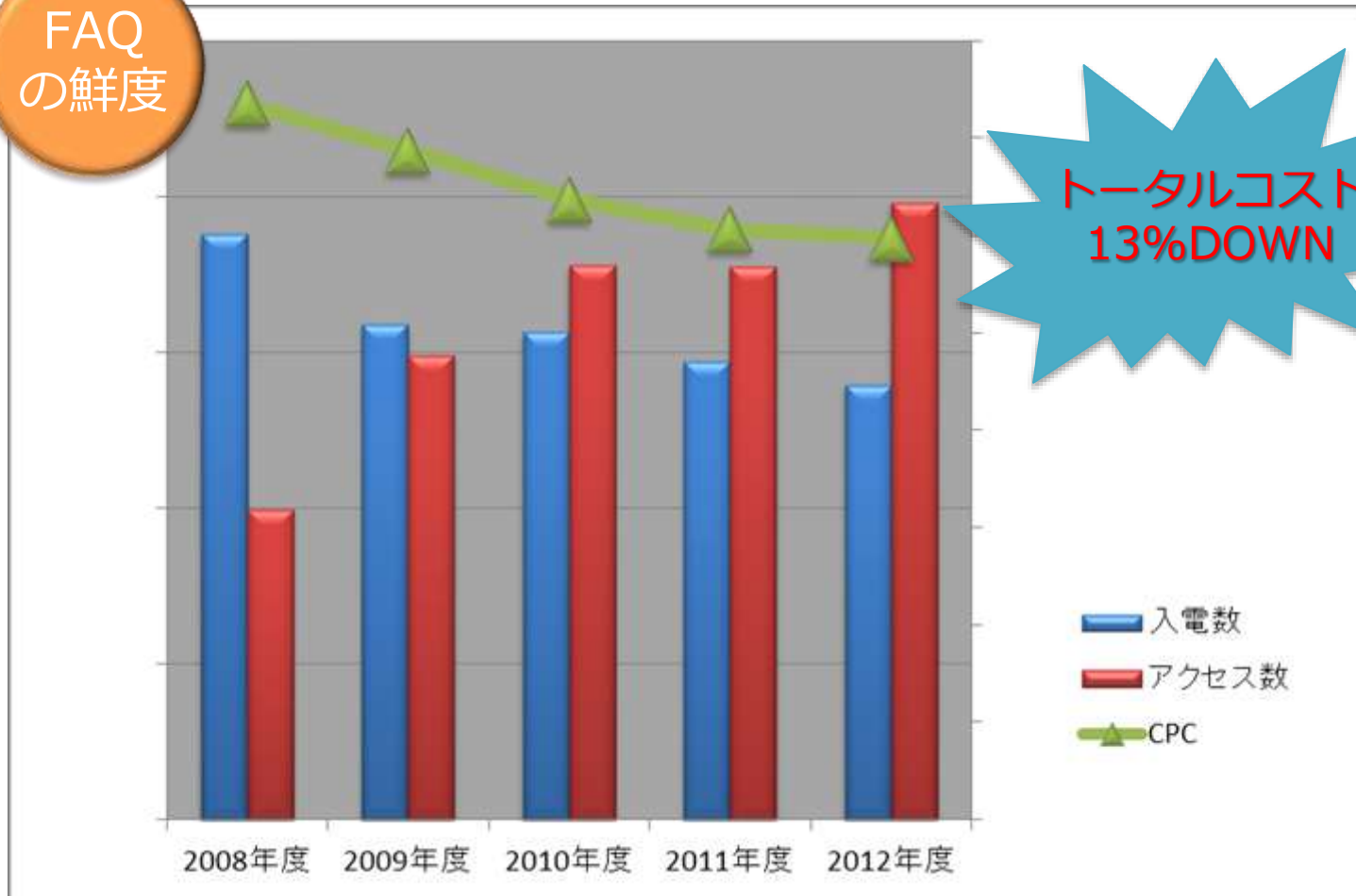


カバー率が上がると、アクセス数も上がった！

3-2 入電数とアクセス数とCPC

FAQ
の量

FAQ
の鮮度




アクセス数が上がると、入電数が下がり、CPCも下がった！

3-3 まとめ

愛されるFAQサイトを運営する3つの重要なこと

 **1** FAQの量と質と鮮度を保つこと

 **2** ITを活用し、メンテナンススピードを上げること

 **3** 分析やコンテンツ作成を専任とする人材（チーム）を準備すること



4.VextMinerを活用した新たなサービスについて

4-1 デジタルキュレーションサービス

ヘルプデスクやコールセンターなど、自社のデータベースに集まったデータ（顧客の声：Voice Of Customer）やWebサイト、SNS（Facebook、Twitter、mixiなど）に集まった**ビッグデータ**をもっとビジネスに活用していきたいとお考えのことと思います。

しかし、いざ活用するとなると以下のような課題が見受けられます。

データの収集

■集めたデータが大量すぎて、手がつけられない

データの選別

■集めたデータの質がよくないので、分析できない
（用語のゆらぎ、インデックスの不足など）

データの分析

■分析の手法がわからない
■分析ツールは導入したが、使いこなせない

サービス創造

■分析はできたが、何をすればいいかわからない

データの共有

■データを利用した成果物を共有できない
■共有はしたが、利用がすすまない

データの活用

■データ活用を評価できていない
■データ活用をうまく共有できていない

デジタルキュレーションサービスが解決します！

お問い合わせはこちら

株式会社アグレックス CBS営業部

〒163-0217

東京都新宿区西新宿 2 - 6 - 1 新宿住友ビル 17 F

TEL : 03-5990-5246

FAX : 03-5990-5247

※次のフォームよりお問い合わせください

https://www5.agrex.co.jp/inquiry/form_common.jsp?id=service_bpo

THANK YOU
