

アシスト、Oracle Service Cloud で ユーザー向けサポート FAQ サイトを再構築、公開開始 ～ AI(人工知能)を活用した FAQ サイトにより、ユーザーの自己解決率を向上 ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下、アシスト)は、オラクルが提供するカスタマー・サービスを支援するクラウド「Oracle Service Cloud」で構築したユーザー向けサポート FAQ サイトを、本日より公開することを発表します。

アシストでは、全国 5 拠点のサポートセンターに配置された専任の技術担当者が、ユーザーからの問い合わせに対応しています。サポートする製品は約 50 種類、サポート件数は年間 3 万件以上にも及びます。そこで、問い合わせの手間を省き、ユーザーがより迅速に課題を解決できるよう、ユーザー自身が Web サイトで技術情報を探索し、自己解決ができるセルフサービス型サポートサービスの改善を続けてきました。

今回、ユーザーの自己解決率をより一層向上させるために、既存の自社開発版サポート FAQ サイトの基盤システムを、オラクルのカスタマー・サービスを支援するクラウド「Oracle Service Cloud」で再構築しました。この新たなサポート FAQ サイトは、2017 年 9 月よりサービスを開始します。

アシストのサポート FAQ サイトの特長と、Oracle Service Cloud の導入効果は下記のとおりです。

●アシストのサポート FAQ サイトの特長

(1)約 1 万 2,000 件以上の豊富な FAQ コンテンツを公開

FAQ のコンテンツ数は、運用管理ツールが約 2,800 件、BI ツールが約 2,400 件、データベース製品が約 1,000 件、その他製品を合わせると 1 万 2,000 件を超える。

(2)FAQ コンテンツは月間 100 件以上増加

新サポート FAQ サイトには、170 人のサポート専任技術者が、毎月 100 件以上※のコンテンツを追加。加えて、既存の FAQ コンテンツも、随時更新、追記が行われている。

※ 直近 6 カ月間(2017 年 3 月～8 月)の月平均値

(3)ライフサイクル(導入、開発、運用)やユーザー役割(開発者、管理者)別の検索が可能。

ソフトウェアのライフサイクル(導入、開発、運用)や、ユーザーの役割(開発者、あるいは管理者)に応じた FAQ の絞り込みや検索が可能。これはソフトウェアの利用シーンや利用者別にコンテンツを登録しているためである。例えば「データベース製品の導入段階での FAQ」といった切り口での検索が可能。

●Oracle Service Cloud の導入効果

(1)思いついた文章をそのまま入力して検索できる自然文検索の実装

検索キーワードを入力する際、単語を入力するのではなく、思いついた文章(例:「グラフの軸の指定方法」等)をそのまま入力することが可能。これは、入力された文章を Oracle Service Cloud が形態素解析によって名詞や動詞などに分解して検索するためであり、従来のキーワード検索と比べ、より多くの結果が検索できる。

(2)関連する FAQ コンテンツを自己学習機能により自動的に表示

自己学習機能により、検索結果と関連する FAQ コンテンツを自動的に表示。管理者側での事前の関連付け作業などを必要とせず、ユーザーは関連した FAQ を網羅的に参照できるため、自己解決効率を大幅に向上できる。

(3)FAQ 検索結果の表示順を自動調整

Oracle Service Cloud の自己学習機能によって、検索結果として返される FAQ コンテンツの表示順序が自動調整される。これにより、ユーザーによる閲覧頻度や関心度の高い FAQ コンテンツを優先的に表示できるようになった。

課題解決で顧客企業と快く結ばれる「解決、快結。アシストの超サポ」を目指すアシストは、今後もサポート FAQ サイトの拡充により、顧客満足度の向上を目指します。

<日本オラクル株式会社 執行役員 クラウド・アプリケーション事業統括 サービスクラウド事業本部長
多田 直哉様からのコメント>

日本オラクルは、アシストが、ユーザー向けサポート FAQ サイトにカスタマー・サービスを支援する「Oracle Service Cloud」を導入し再構築され、公開開始されることを歓迎します。

「Oracle Service Cloud」は、国内に豊富な実績を有し、業務効率化の促進と顧客満足度の向上を同時に支援するクラウド・サービスとして高く評価されています。

オラクル製品を含めたソフトウェアやサービスなどのサポート業務において 40 年の豊富な実績をもつアシストは、今回、「Oracle Service Cloud」の価値を最大限活用し、デジタル上でのユーザーの自己解決を促進し、ユーザーの負荷を軽減するとともに、継続的な顧客満足度向上に向けて、より進化したサポートサービスを提供していくと確信しています。

■アシストサポートセンター「サポート FAQ サイト」について

アシストの取扱製品に関する FAQ が 1 万 2,000 件以上登録されています(2017 年 9 月時点)。サポート FAQ サイトの利用には、アシストとのプロダクトサポート契約の締結が必要です。

アシストサポートセンター URL:<https://www.ashisuto.co.jp/support/>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当:田口、岡部

TEL:03-5276-5850 URL:<https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

※ Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。その他記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。