



HDI格付けベンチマークで 三つ星を6年連続獲得！ 顧客満足度を追求した FAQ運用事例

松井証券株式会社は、ネット証券の草分けだ。同社は2009年にオウケイウェイヴのFAQシステムを導入、その後2016年6月には最新版のOKBIZ.に刷新するなど顧客向けFAQの強化を図ってきた。同社はサービス産業生産性協議会のJCSI(日本版顧客満足度指数)で証券業界の評価1位、HDI格付けベンチマーク三つ星を「HDI-Japan問合せ窓口・Webサポート格付け」共に6年連続で獲得するなど、国内屈指のサービスレベルを誇る。顧客満足度を高めるFAQ運用について同社の顧客サポート部札幌センター 江上 誠之氏に話を聞いた。



顧客サポート部
札幌センター

江上 誠之 氏

2016年 JCSI(日本版顧客満足度指数)で証券業界の評価1位を獲得

松井証券の事業内容について教えてください。

当社は1918(大正7)年創業で、2018年に創業100周年を迎えます。1998年に日本で初めて本格的なインターネット株式取引「ネットストック」を開始しました。株式取引を中心に先物・オプション取引、FX取引などを取扱っており、2016年11月からおよそ20年ぶりに投資信託の取扱も再開しました。同時に、独自開発のロボアドバイザーによるポートフォリオ提案

サービス「投信工房」を開始し、圧倒的に低い資産運用コストで、少額から国際分散投資を行うことのできる投信運用プラットフォームを提供しています。



2016年には、サービス産業生産性協議会のJCSIで証券業界の評価1位を獲得されています。

当社のポリシーとして、「顧客中心主義」と「イノベティブなサービスの提供」があります。過去や業界の常識にとらわれず、お客様の声に向き合っている点をご評価いただいたと思っています。

2009年にFAQシステムをリプレイス。 2016年には最新バージョンのOKBIZ.を採用

2009年10月に当社のFAQシステムを導入いただいた経緯を教えてください。

FAQサイトである「よくあるご質問（Q&A）」画面を刷新し、お客様の利便性向上を実現するため、オウケイウェイヴのFAQシステムを導入しました。それ以前は他社製品を利用していたのですが、管理画面の操作感やコスト面に問題がありました。具体的には、管理画面上のテーブルの挿入や画像のアップロードなどの操作が煩雑であったり、コスト面では我々が使っていない機能が拡張されたタイミングで強制的にツールが値上げになったことがありました。外資系企業のツールであったため、不具合が起こった際の連絡体制が構築できないなどの問題もありました。そうした課題はオウケイウェイヴであれば解決できると評価し、FAQシステムを導入しました。

2016年6月に、最新版のOKBIZ.を導入いただいた経緯を教えてください。

先ほどお話した投信工房のサービス開始に合わせて、2016年10月に当社のWebサイト自体を全面的にリニューアルしました。リニューアルに当たり、FAQサイトも機能強化を図ることになり、オウケイウェイヴ以外のツールとも比較検討したうえで、OKBIZ.の採用を決めました。2016年6月にFAQリニューアルをWebサイトのリニューアルに先行して実施し、10月のWebサイト全面リニューアルに併せてデザインを切替えました。

採用のポイントについて教えてください。

比較の結果、円滑なデータ移行ができると考えた点や、分析機能の大幅な改善によりPDCAサイクルが確立できること、検索性向上により「お客様にとって探しやすく、分かりやすいFAQサイト」

を構築できることなどを評価しました。拡張性も魅力で、例えばウィザードFAQは将来的に使いたいと思いました。

検索性について評価いただいた点を教えてください。

言語理解エンジンやサジェストなどの機能が優れていると感じました。自然言語を処理できるツールは他にもありましたが、言語理解エンジンの機能は他社にはありませんでした。この機能によって検索のヒット率が大幅に上がり、調べたいFAQに容易に辿り着くことができました。また、当社はWebサイト全体を検索するサイト内検索エンジンを使っており、リニューアル前はその検索エンジンからFAQを検索できなかったのですが、FAQリニューアル後は検索できるようになりました。更に、OKBIZ.のAPI機能を使い、Webコンテンツ下部に関連するFAQを動的に掲載できるようになりました。

松井証券

お問い合せ よくあるご質問

トップ > サイト内検索

口座 の検索結果

口座

検索

もしかして 講座

検索結果：合計 1511 件 (1 件目から 10 件目を表示) 関連ワード 見られている

すべて(1511) サイト内情報(1511) 検索履歴(0)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ>

口座・管理 | 商品・サービス

口座・管理 | 商品・サービス | 松井証券 口座・管理 松井証券の取引口座 「ネットストック口座」とはネットストック口座開設後

http://www.matsui.co.jp/service/account/

よくあるご質問の検索結果

検索結果 442 件中 1 - 10 件

初めてNISA口座を開設する場合の申込方法を教えてください。

初めてNISA(少額投資非課税制度)口座開設申込をする。

ログインできません。

ログインできない場合は、次の6点をご確認ください。...

投資信託を取り入れる場合、口座開設は必要ですか。

投資信託を取り入れるには、投資信託口座の開設が必要

松井証券の投資信託

手数料

松井証券の取扱銘柄は、全て手数料0円の「ノーロード投資信託」です。

取扱銘柄

国内外の様々な資産に投資しているインデックス投資信託を揃えています。国際分散投資が可能です。

取引ルール

松井証券で投資信託をお取引いただく際の取引ルールを松井証券ではNISA口座で投資信託を取引することが確認いただけます。

NISAと投資信託

0 「投信工房」のよくあるご質問

→ もっと見る

→ 投資信託を取り入れる場合、口座開設は必要ですか。

→ 投資信託の購入方法を教えてください。

→ 投資信託の積立の方法を教えてください。

→ 投資信託口座への入出金（振替）の方法を教えてください。

→ NISA口座で投資信託を購入できますか。

サイト内検索と連動してFAQの検索結果を表示

サービス紹介ページやサポートページに、APIで動的にFAQを掲載

お客様の利便性向上を目的としたFAQサイトの運用方法

FAQサイトをどのようにマネジメントしているかお聞かせください。

FAQの運用については、リリース前のサービスであればある程度お問い合わせを想定してFAQを作りますが、実際のお客様の反応は想定と違うケースも多いので、サービス開始後も修正を続けます。電話サポート担当のオペレーターが、お客様からFAQに関するご要望をいただいた場合、すぐに同じフロアにいるWebサポート担当にそれを伝えてFAQを即日修正します。当社サポートセンターには約180人が在籍しており、全国各地から寄せられるお客様のお問い合わせを対応しています。そのうち電話オペレーターは110人、FAQ修正の担当者は18人います。FAQ修正は専任ではなく、チャットサポートやフォーム入力など、テキストを使ったサポートも担当しています。

「HDI-Japan問合せ窓口・Webサポート格付け」三つ星を6年連続で獲得されています。電話とWebのサポート連携を高く評価されていましたね。

その点は実際に当社でも重視しているところです。電話サポートでお客様に寄り添った丁寧な対応を行いつつ、必要に応じてWebサイトやFAQをご案内し、Webコンテンツを有効に活用しています。またチャットやリモートサポート、動画サポートなど様々なチャネルを展開しておりますので、お客様にはご自身に合ったサポートをお選びいただければと思います。

分析機能ではどんなものを利用していますか。

投信工房をリリースした際は、FAQのアクセスレポートを作成し、どういったところをお客様が多く見ているのか、日次で分析して対応していました。

FAQサイトは、サポートセンターのオペレーターもお客様対応に活用しています。お客様向けに「ネットストック・ハイスピード」の名称で提供しているトレーニングツールがあるのですが、サポートセンターではNSHSと略して書くことが多いです。0件ヒットを確認することで、オペレーターがNSHSで検索していることが多いことが分かったので、類義語登録をして検索にヒットするようにしました。

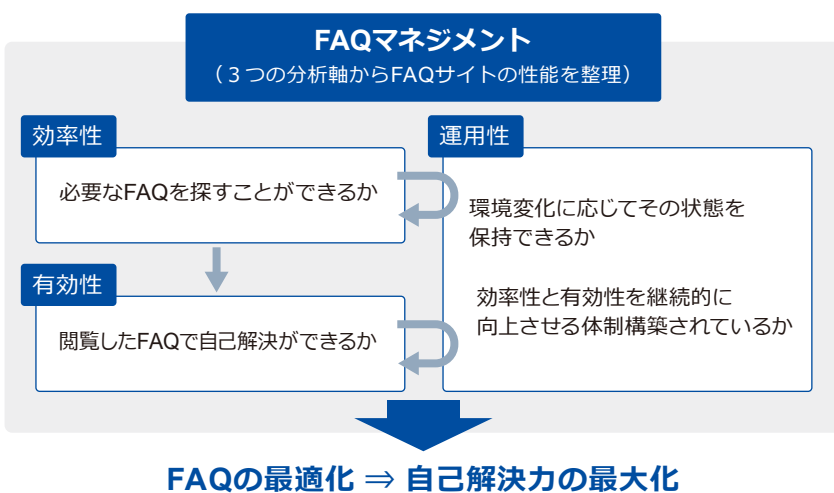
FAQの修正や削除ルールについて教えてください。

FAQは、1日に10件程度修正しています。お客様やオペレーターからの要望が最優先で、それ以外に他部署からの修正依頼に対応することもあります。削除ルールについては、基本的にFAQは削除せずに非公開のままキープしています。その理由は、既に提供を終了したサービスについてのお問い合わせがあったときに回答できるようにするためや、過去にどのFAQを見てご案内したかを確認する可能性があるためです。

OKBIZのマルチサイト機能についてはいかがでしょうか。

Webリニューアルと同時にマルチサイト化し、「よくあるご質問(Q&A)」画面に加えて「ヘルプサイト」、「操作説明サイト」をFAQに落とし込みました。マルチサイト化した後はWebサポート担当が一元管理出来るようになったのでコンテンツの修正を素早く正確にできるようになりました。

オウケイウェイヴが提唱するFAQマネジメント



松井証券のFAQサイト運用をFAQマネジメントの軸で整理

効率性

導線改善

- ・サイト内検索とFAQサイトを連携
- ・APIを利用して、商品紹介ページにFAQを自動的に表示
- ・時期に合わせて増加傾向にある問い合わせに関連するFAQを露出
- ・会員画面に掲載する会員向けメッセージ欄からFAQへ誘導

キーワード検索

- ・0件ヒットのレポートを抽出し、ヒットさせるために類義語を登録
- ・検索ワードの表記揺れをカバーするとともに、Q&Aの表示順を調整
- ・各Q&Aに検索キーワード入力画面を設置(フォーム属性機能を利用)
- ・不要なサジェストが発生しないよう検索サジェストワードの管理を徹底

カテゴリ検索

- ・カテゴリ階層は深くなり過ぎないように、最大第3階層までと設定
- ・商品・サービス別でカテゴリを設定し、多岐にわたる商品・サービスを網羅
- ・1つのQ&Aに対し関連する複数のカテゴリを紐付け
- ・カテゴリ設計は、顧客向けとオペレーター向けとを明確に区分

有効性

平易性

- ・顧客目線のわかりやすい平易な記載文言を重視
- ・デザインをWebサイトと統一し、見た目にも易しいFAQサイトを実現

内容の有益性

- ・オペレーター向けFAQは、細やかな運用まで記載し、より実用性を向上

インタラクティブ性

- ・アンケートフォームのUIを改修し、顧客のアンケートコメント数が増加

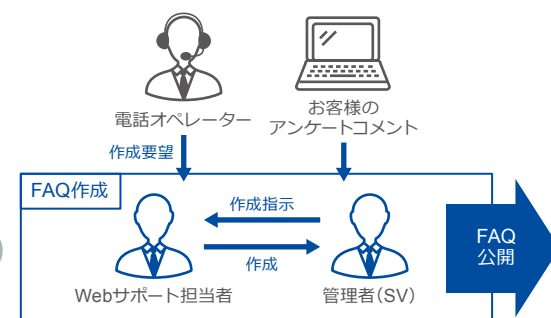
運用性

運用体制

- ・電話オペレーターは110人
- ・FAQの修正はWebサポート担当者18名が兼任で担当
- ・電話オペレーターと同じフロアにFAQ作成・修正の窓口を設置し、顧客対応の運用に沿ったFAQの修正・作成を実現
- ・新サービスリリースや社内運用変更の際には、FAQコンテンツ管理者も参加し、常に鮮度の高い情報を反映

FAQ作成・運用ルール

- ・管理者(SV)からの指示で、オペレーターがFAQを修正し、管理者の承認後、公開するフローを採用
- ・表記ルールをWebコンテンツチームでマニュアル化し、表記揺れを防止



検索性を向上させたことで、FAQアクセス数が20%アップ

2016年6月のFAQのリニューアル以降、どのような成果が出ていますか。

それまでは1カ月で約8万件あったアクセスが、リニューアル後は20%上昇し約9万5,000件に増えました。これは検索性が上がったことと、WebリニューアルでWebサイトからFAQへの導線を強化したことが理由だと考えています。また、FAQのアンケートフォームを判りやすいデザインに変えたことで、アンケートコメントの入力が、リニューアル前の約2倍も多くお答えいただけるようにな

りました。アンケートコメントは、お客様からの要望をコンテンツ改善に繋げるPDCAサイクルを確立する上で重要な機能となっています。

一般的にはFAQに期待する効果の1つに呼量の削減があります。それについてはどうお考えですか。

当社では呼量の削減よりもお客様の利便性の向上をメインに考えています。先ほど申し上げたFAQのアクセス数の増加は、お客様の自己解決手段を提供し、

利便性が向上している結果と評価しています。

オウケイウェイヴに期待していること、ご要望などがあれば教えてください。

今後も当社はお客様にとって探しやすい、わかりやすい、使いやすいサポートサイトを目指し、改善を続けていきます。更なる改善に向け、より密にコミュニケーションを取らせてもらいたいです。特に、サポート業務におけるAI技術を活用したソリューションのご提案に期待しています。

問い合わせ数削減・コスト削減など
多数の導入事例を公開中！

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.