

ほしい!をカタチにする定額制WEBサービス



[ よくあるご質問・仕様説明ツール ]

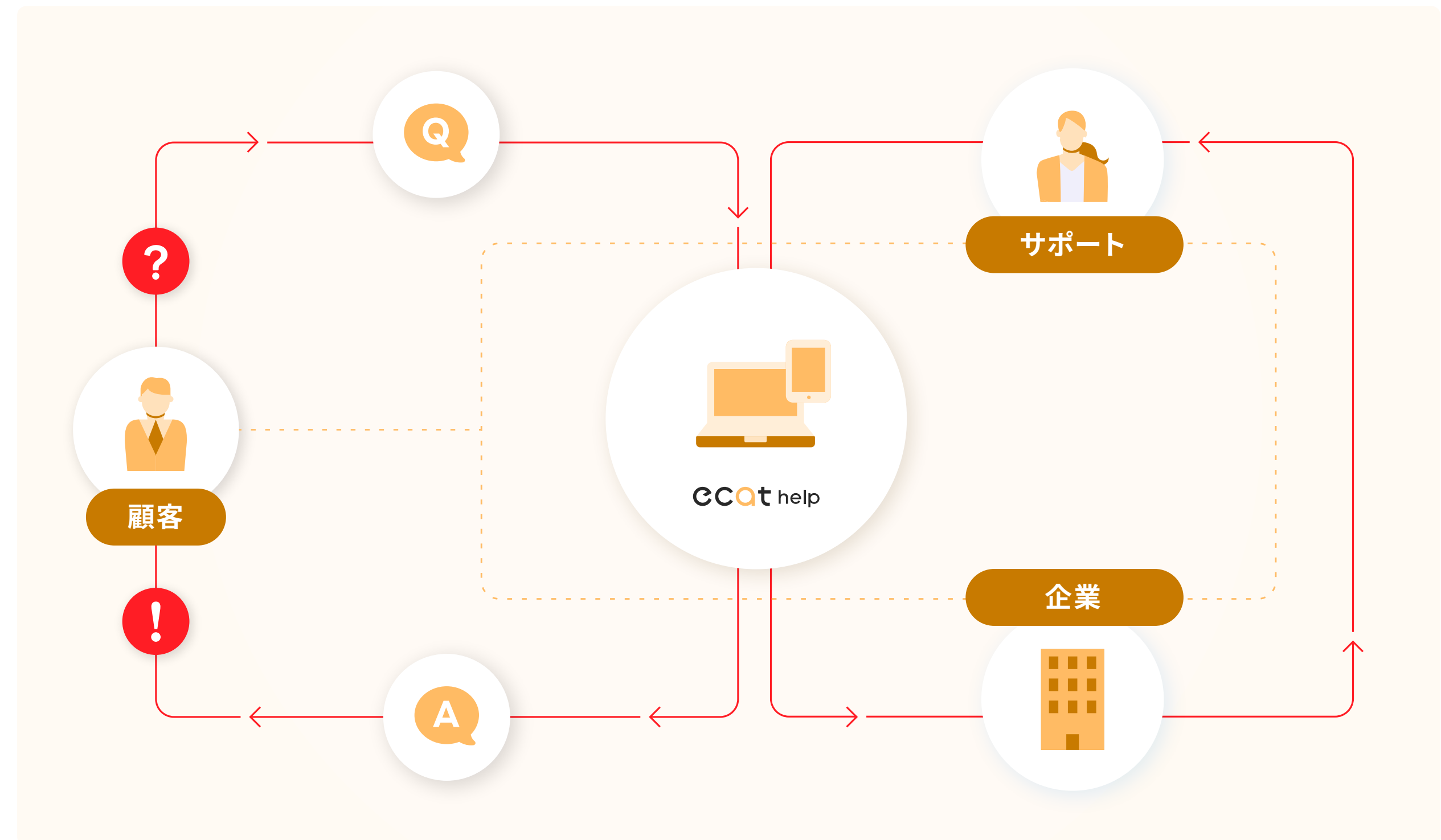
ecat help



## よくある質問と回答を一元化。 問い合わせる前に自己解決できるので、 サポート業務の負担を軽減。

テレワークが導入されるようになり、電話やメールでの問い合わせ削減のために、WEBサイトにFAQページを作成する企業も多いでしょう。

ecat helpは、検索機能を備えたFAQシステム。よくある質問やその回答、アプリの仕様説明などを蓄積できるツールです。サポート担当者に問い合わせる前に、ユーザーが疑問を自己解決できるため、お問い合わせの削減につながります。さらに、権限をもつメンバーであれば誰でも入力・編集が可能。常に最新の状態のものを掲載しておけます。



# 活用方法

HOW TO USE

help

works

book

catalog

form

report



## FAQツール

よくあるお問い合わせと  
回答をまとめてサイトへ掲出し  
自己解決を促します。

よくあるご質問



## マニュアル

コールセンターの  
オペレーターなどが  
顧客対応する際に活用します。

トークスクリプト



## 社内ナレッジ

社内のルールや申請方法などを  
まとめ、総務担当者の負担軽減に  
役立ちます。

社内wiki

# 特徴・機能

FEATURE / FUNCTION

help

works

book

catalog

form

report



## FEATURE 01

### 知りたい答えが すぐに見つかる 便利な検索機能

よくある質問や想定される質問、回答など掲載していきと、思いのほか膨大な情報量になってしまい、ユーザーが知りたい情報に辿りつけないという問題に陥ってしまうことがあります。ecat helpには、便利な検索機能を実装。入力されたワードに関連するFAQだけが一覧で表示されるため、知りたい情報がすぐに見つかり、お問い合わせのメールや電話の削減につながります。



## FEATURE 02

### 社内ナレッジとして 活用し、研修担当者や 総務の負担を軽減

入社したばかりのメンバーは、業務を進めていくにあたりわからないことも多いでしょう。そんなときに活用するのが、業務内容や社内の社内ルールをまとめた社内wiki。業務を行う上で必要な知識や事務処理の方法などをまとめておけば自己解決でき、研修担当者や総務の負担を減らすことができます。さらに、これまでに起きたトラブルや解決方法を社内で共有すれば、同じ問題が起きたときもスムーズに解決できます。



# 特徴・機能

FEATURE / FUNCTION

help

works

book

catalog

form

report



## FEATURE 03

### 社内のメンバーなら いつでも簡単に 入力・編集が可能

ecat helpは、社内で編集権限をもつメンバーであればいつでも入力・編集が行えます。そのため、カスタマーサポート担当者が特に多いと感じるお問い合わせと回答を追加していけば、内容の充実したFAQサイトを作れます。また、誰かが投稿した内容を他のメンバーがブラッシュアップしたり、最新の内容に更新したりすることも可能。メンバーひとりひとりが把握している情報を“見える化”し、常に新しい内容に更新できます。



#### 検索機能

検索欄に入力されたワードに関連した質問と回答を一覧表示。ユーザーが知りたい情報をすぐに見つけられます。



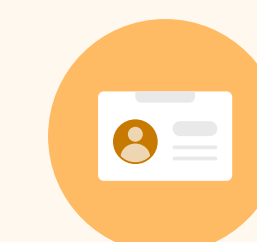
#### 記事編集・ 公開制限機能

各Q&Aは、投稿者以外のメンバーが編集することが可能です。さらに、記事ごとに表示・非表示を設定できます。



#### 閲覧制限機能

コールセンターのトークスクリプトなど、外部の人に見せたくないものには、パスワードを設定して閲覧制限をかけられます。



#### 会員登録機能

会員登録機能を有効にすると、何度も確認したいQ&Aをブックマークしておき、いつでも確認することができます。

# 導入事例

CASE

help



works



book



catalog



form



report



## クライアント名様

<https://dummy/db/>

見積り機能

カテゴリ検索機能

キーワード検索機能

問い合わせ機能

現在精査・確認中

# コスト COST

help

works

book

catalog

form

report



一般的なフォーム系を構築する場合のコスト比較

紙媒体から移行した場合、  
**¥243,000**  
コストを削減。

※注意事項がはいるのであればここに。

予算



紙媒体の場合

CCot help の場合

253,000 円

10,000 円

デザイン費	0単位	150,000円
進行諸経費	0単位	5,000円
フォーム実装費	0単位	1

ecat利用料	月額	10,000円
---------	----	---------

現在精査・確認中

		700,000円
		100,000円
		30,000円

デザインはテンプレートが用意してあるので必要ありません。印刷費・加工費は印刷物ではないので必要ありません。配送料もインターネットでの閲覧なので必要ありません。

時間



従来のフォームの場合

CCot help の場合

約 0 時間

約 0 時間

時間01	0時間
時間02	0時間
時間03	0時間
時間04	0時間
時間05	0時間

時間01	0時間
時間02	0時間
時間03	0時間
時間04	0時間
時間05	0時間

人数



従来のフォームの場合

CCot help の場合

約 0 名

約 0 名

人員01	0名
人員02	0名
人員03	0名
人員04	0名
人員05	0名

人員01	0名
人員02	0名
人員03	0名
人員04	0名
人員05	0名



すごいものをつくる。

*Fabric Arts*

<https://www.fabric-arts.co.jp/>