



FAQ@Maker

PROVIDING FAQ SOLUTIONS

www.e-taka.com



- **なぜFAQが必要ななの？**
- **FAQ@Makerとは？**
- **FAQ@Makerを利用したサービスの流れ**
- **セキュリティー**
- **動作環境**
- **利用制限**
- **機能一覧①**
- **機能一覧②**
- **オプション機能**
- **まとめ**

なぜFAQが必要なの？



WEBサイトには、様々なエンドユーザーが訪れます。中にはサイトのコンテンツに詳しくない人もいれば、PCに不慣れだったり、あるいは外国の方もいるかもしれません。

例えば、ある分野に特化したサイトがあり、そこではエンドユーザーに楽しんでもらうため、多くの動画を提供していたとします。しかし、そのサイトを訪れたエンドユーザーが、動画の再生方法をよく知らない初心者だった場合はどうなるでしょうか？恐らく、そのサイトを100%楽しむ事ができず、他にもっと分かりやすい親切なサイトがあれば、そちらを訪れるかもしれません。

このようなとき問題を解決できるのがFAQ(よくある質問集)です。FAQをサイトにおけば、エンドユーザーの疑問質問に分かりやすく答えることができるので、エンドユーザーにとってサイトの利用がぐんと容易になるのです。

FAQ@Makerとは？



FAQ@Makerは、お客様のホームページ上で手軽にご利用可能なFAQのマネジメントツールです。付属のHTMLエディターを利用して、リッチなFAQの作成・編集ができ、また、FAQ検索用の単語登録や定型文、公開・非公開、よく参照されるFAQ等、多彩な機能でFAQの管理をサポートします。



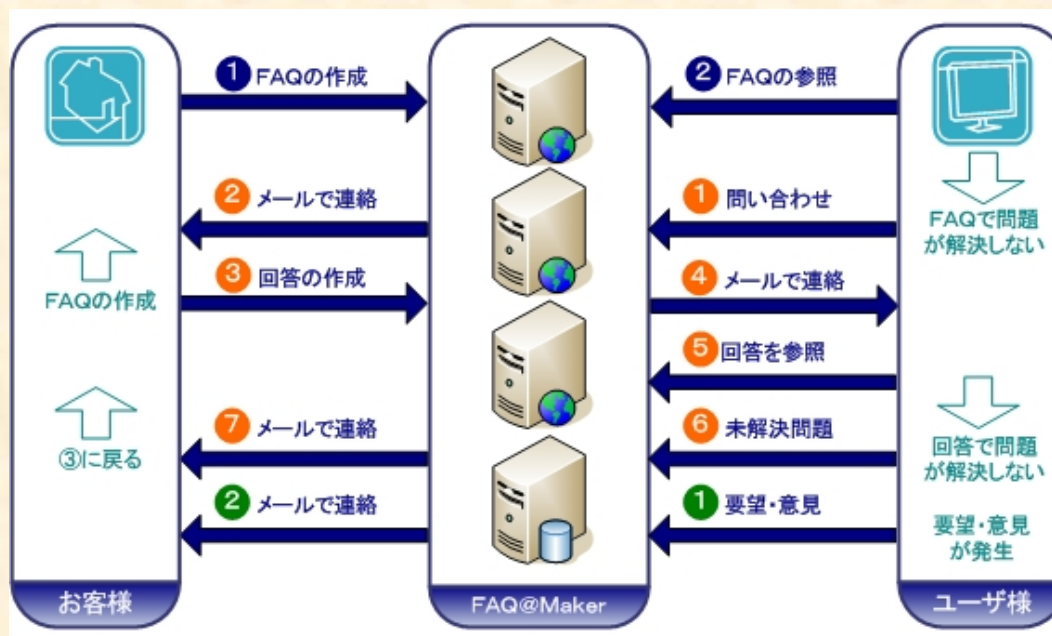
FAQ@Makerには、「お問い合わせ管理機能」と「要望意見の管理機能」が含まれています。約款から未解決のユーザーまでサポートしており、FAQと併せて本格的なヘルプデスクが構築可能です。更に、オプションの「スタッフ登録機能」を使えば、担当者割当てや承認者の作等が可能となり、よりきめの細かいヘルプデスク業務も可能です。



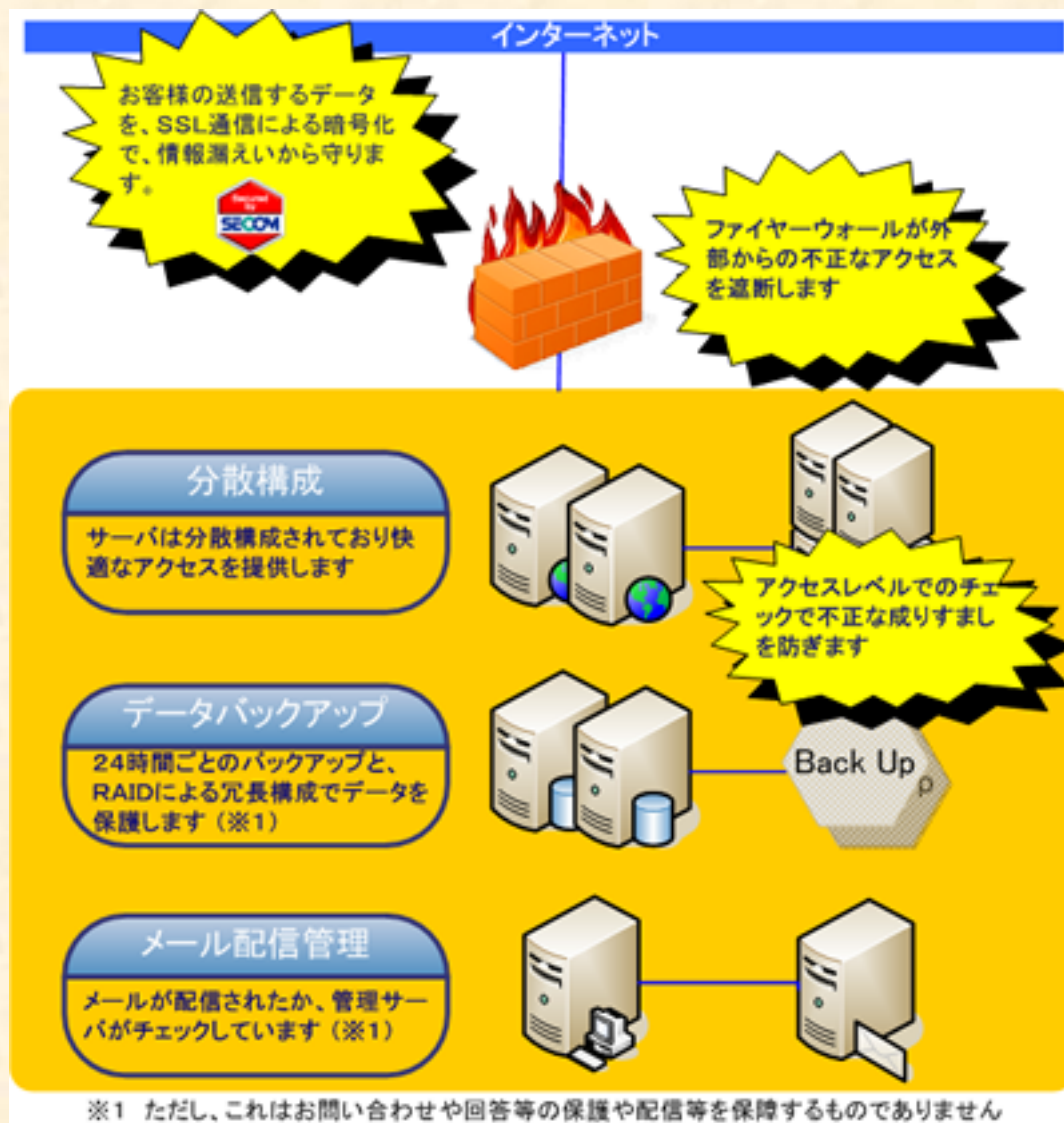
FAQ@Makerのサービス形態はSaaS (software as a service) です。そのため、常に最新のアプリケーションがご利用できます。また、サーバの保守が不要でFAQに関するメンテナンスのみに専念でき、更にサイトの移転やサイトの増設等でも当サービスへのリンクを張るだけで終了します。

FAQ@Makerを利用したサービスの流れ

1. あらかじめFAQを作成しておきます。
2. お客様のサイトを訪れたエンドユーザーは、お問い合わせの前にFAQで情報を入手します。
3. FAQで問題が解決しなかったエンドユーザーは、「お問い合わせフォーム」から質問を送信できます。
4. お問い合わせが発生した場合、お客様にはメールで通知されるので、「お問い合わせ管理画面」から回答を作成します。また、回答を作成した流れでFAQを作成すると、FAQの充実が図れます。
5. 回答は、エンドユーザーにメールで通知されます。このとき解決しなかったお問い合わせは、未解決の問題として、再度お問い合わせを行うことができます。
6. 未解決の問題が発生した場合、お客様にはメールで通知され、エンドユーザーが問題を解決できるまでフォローしていきます。また、回答を作成した流れで既に作成したFAQを編集することで、FAQの充実を図れます。
7. エンドユーザーは、要望や意見をお客様に提出することができます。
8. 提出された要望や意見は、メールでお客様に通知されます。



セキュリティ



動作環境



FAQ@Makerは、ブラウザでのアクセスのみ可能となっております。

フロント側 (FAQやお問い合わせ等)

推奨ブラウザ	Internet Explorer 6.x 以上、 Firefox 2.x 以上、 Safari 3.x 以上、 Opera 9.x 以上
推奨解像度	800 × 600以上
インターネット環境	モデムやLANなどによりインターネットにアクセス可能な状態で、かつSSL128bitが使用可能な環境
その他	javascriptを使用可能にしてください

バック側 (ヘルプデスクやメンテナンス等)

推奨ブラウザ	Internet Explorer 6.x 以上
推奨解像度	1024 × 768以上
インターネット環境	モデムやLANなどによりインターネットにアクセス可能な状態で、かつSSL128bitが使用可能な環境
その他	ブラウザはIframeへ対応している必要があります。また、javascriptを使用可能にしてください

利用制限



FAQ@Makerの基本サービスには、より多くのクライアントに無料でご利用いただくため、以下の制限が設けられています。もし、この制限を超えた場合、サービスは強制的に停止します。また、オプションサービスを利用して、この制限の上限を変えたり、広告を非表示にすることができます。

利用制限	その説明
容量制限	FAQ@Makerでは、システムに保存できるデータ容量に制限が設けられています。通常利用する分にはまず問題ない量ですが、保存可能な総データ容量を、操作画面のヘッダ一部で常に確認するようにしてください。
スタッフ数制限	基本サービスでは、スタッフは1人まで登録できます。 ※ 複数のスタッフが、同じIDで同時にログインすることはできません。
広告表示	エンドユーザーが参照するFAQには、第三者広告が表示される場合があります。

機能一覧 ①



基本サービスは、全て無料です。

	<p><u>FAQの管理機能</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 付属のHTMLエディターを利用して、リッチなFAQが楽々作成できます。• 豊富な検索キーで、目的のFAQをすばやく検索できます。• お問い合わせの回答からシームレスにFAQが作成できます。
	<p><u>お問い合わせと要望・意見の管理機能</u></p> <ul style="list-style-type: none">• FAQで回答を得られないエンドユーザーは、お問い合わせでフォローします。• 豊富な検索キーで、目的のお問い合わせがすばやく検索できます。• 一度の回答で解決できないエンドユーザーは、解決するまでサポートします。• メールで解決できない場合は、独自の対応へ切り替え可能です。• 要望・意見で戦略的なサイトへ。• CSVエクスポート、一括操作、お問い合わせ保護機能など豊富なお助け機能が用意されております。
	<p><u>テンプレート機能</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 簡単な操作で、リッチなお問い合わせフォームが作成できます。• お問い合わせフォームは、カテゴリーにふさわしいものを選択して利用できます。• お問い合わせの約款画面も必要に応じて作成できます。



質問掲示板機能

- FAQを用意する事が難しい、特に初めてのお客様向けのサービスです。
- お助け合い掲示板としても利用できるので、忙しい方にもぴったりです。
- FAQから独立した機能ですが、FAQと併用してスピーディーにエンドユーザーをヘルプできます。
- 掲示板の利用データ量に制限はありません。



定型文機能

- FAQや回答の作成画面では、定型文の登録・編集・削除が可能です。
- 定型文は単語で検索できます。
- FAQや回答の作成画面では、他にも過去のFAQを参照することができます。



用途に応じた機能の選択

- お問い合わせや要望意見、約款は、エンドユーザーから非表示にできます。
- 不要になったFAQやお問い合わせ等は、物理削除と論理削除が選択できます。
- お問い合わせの保護機能や期間を選択できます。
- その他様々な設定や選択が、画面上で簡単に行えます。

オプション機能



オプション機能は、有料のサービスです。



容量UPサービス

- 容量制限を越えてサービスを利用したいお客様向けのサービスです。
- 最大1000MBまで容量を増やす事ができます。



スタッフ数UPサービス

- 基本サービスでは、登録可能なスタッフ数は一人までです。
- 複数のスタッフでサポートをしたり、カスタメンテを行う管理者とサポーターを分けたいお客様向けのサービスです。またこのサービスを利用すると、カテゴリーに応じたサポート担当者を割り当てたり、承認者を割り当てる事ができます。更に、サポート担当者は登録、編集、削除の三つの権限で細分化できます。
- 最大1000人までスタッフを増やすことができます。



広告非表示サービス

- エンドユーザーの参照するFAQ画面等には、第三者広告が表示される場合があります。
- 広告を非表示にしたいお客様向けのサービスです。



- FAQの充実で、エンドユーザーに易しいサイトになり、リピート率の向上が見込めます。
- FAQにできない特殊な質問は、お問い合わせでフォローできます。
- 要望・意見を受付けて、戦略的にサイトを構築していくことができます。
- FAQを作るのが難しい方は、質問掲示板を公開することで、よくある質問の傾向を分析でき、質問と回答の材料がそろってから、改めてFAQを公開することができます。
- オプション機能を除き、全て無料でご利用できます。