株式会社PRAZNA（プラズナ）

導入だけじゃ効果が出ない！？ 基礎から学ぶFAQ/ AIチャットボット講座

ソリューションビジネス本部　事業推進部　アライアンスグループ

村越　寿夫

2021年10月7日

まずはじめに - 私たちについて

PRAZNA

ハテナ　　ナルホド
「？」を「！」にする会社です。

見えない資産 “ナレッジ”を、智慧として組み上げ、新しい問題解決手段をご提供すること。これこそが、PRAZNAがお客さまに提供できる唯一無二の価値です。

ナレッジの発見は、まず「問い」から。良い問い（ハテナ？）を立てることは、課題解決につながる答え（ナルホド！）に結びつきます。

PRAZNAは、パートナー企業のみなさまと連携しながら、企業/団体の様々な問題解決を持続的に総合支援させていただき、産業の更なる振興を目指し社会貢献をしてまいります。

会社概要

社名	株式会社PRAZNA （読み仮名：プラズナ）
英文名	PRAZNA Inc.
所在地	本社 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル7F 西日本オフィス 大阪府大阪市北区梅田1丁目11番4-923号 大阪駅前第4ビル9階923 1525号
設立年月日	2021年5月12日

役員	代表取締役　佐藤 哲也 取締役　陣内 裕輔 取締役（社外）上野山 勝也 取締役（社外）中田 光哉 取締役（社外）森 大祐 監査役（社外）浅尾 耕平
親会社	株式会社PKSHA Technology

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

製品

10年連続シェアNo.1 ※

OKBIZ. | BY PKSHA

https://www.okbiz.jp/

FAQシステム「 OKBIZ. for FAQ 」を中心に、サポートフェーズに合わせたソリューションを展開

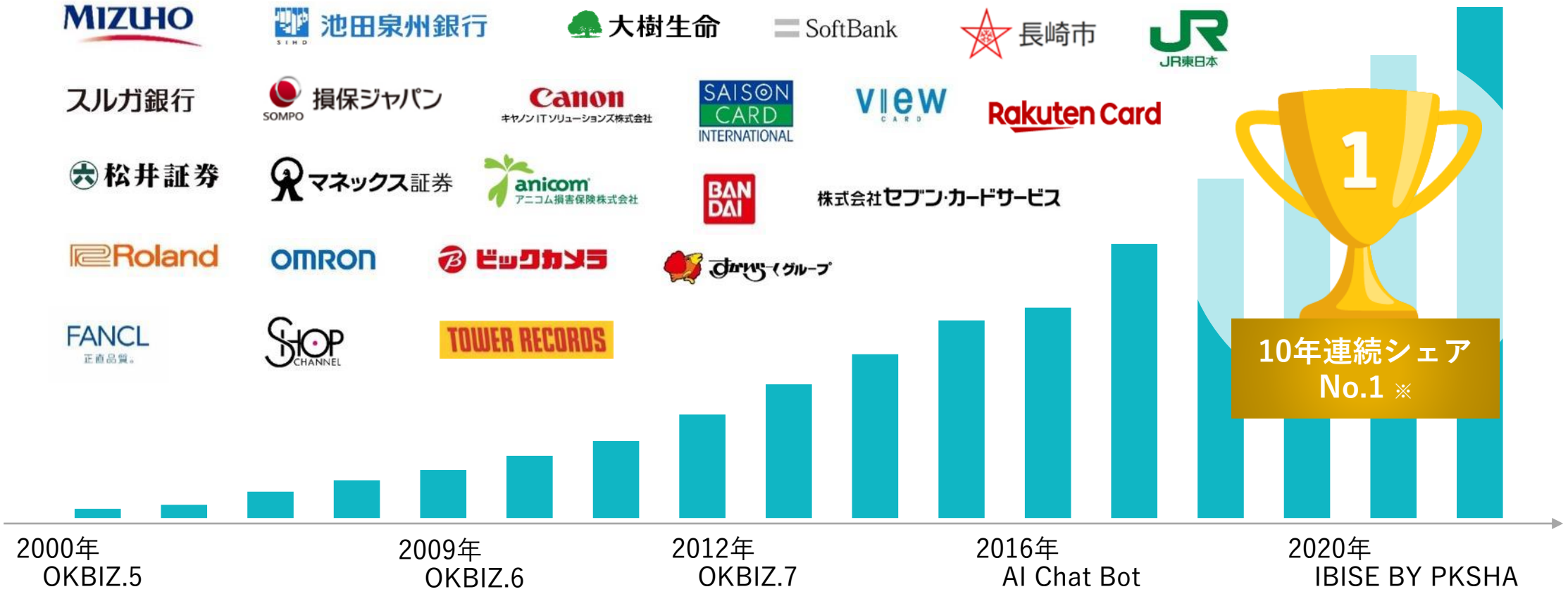
FAQシステム	AIチャットボット	FAQや分類案の作成・更新業務を支援	中小企業向け簡易型FAQシステム
OKBIZ. for FAQ | BY PKSHA	OKBIZ. for AI Chatbot | BY PKSHA	OKBIZ. for AI FAQ Maker | BY PKSHA	IBISE | BY PKSHA

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

※出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2021年度版　クラウド型CRM市場編（第5版）」

製品 - PRAZNA製品の強み

延べ600社、累計1,000サイト以上の導入実績



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

※出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2021年度版　クラウド型CRM市場編（第5版）」

社内FAQ・チャットボットが求められている現状

働き方にも多様性

報道関係者各位

新型コロナウイルス感染症に係る時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）の特例について

今般の新型コロナウイルス感染症対策として、新たにテレワークを導入し、又は特別休暇の規定を整備した中小企業事業主を支援するため、既に今年度の申請の受付を終了していた時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）について、特例的なコースを新たに設け、速やかに申請受付を開始することとしました。

その概要は、別紙のとおりです。更なる詳細については、速やかに検討を進め、公表いたします。

【公表資料】
○　時間外労働等改善助成金（テレワークコース、職場意識改善コース）の特例について（別紙）

リモートワークの“現状”を調査　過半数が在宅勤務継続を希望、不便に感じる点も判明

9/5(日) 19:30 配信　13

ENCOUNT

新型コロナウイルス流行で押し寄せる「テレワーク」の波。そのメリット・デメリット

3/2(月) 15:33配信

HARBOR BUSINESS Online

Peggy und Marco Lachmann-Anke via Pixabay

新型コロナウイルスによるテレワークの波

新型コロナウイルスが猛威を振るっている。その影響で、出社や通勤を控えることが推奨され、テレワークが広まっている。

テレワークは、インターネットなどの情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことだ（参照：日本テレワーク協会）。リモートワークも、ほぼ同じ意味で使われている。

テレワークには、在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務があり、今回の新型コロナウイルス騒動で推奨されているのは、この中の在宅勤務になる。

テレワーク、リモートワーク、在宅勤務といった言葉は、今回の騒動でよく目にする。それぞれの言葉が、どのように世間で使われているのか、Google Trends で

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

ソース：https://news.yahoo.co.jp/articles/f6f03e5b6739367ebea3fffee72834753f30bc3b「Yahooニュース」

新たな課題

Q.コロナ前より社内問い合わせは増えましたか？※

2人に1人が **増えた** と答えてます。

会社が「従業員のリソース」を奪ってはいけない

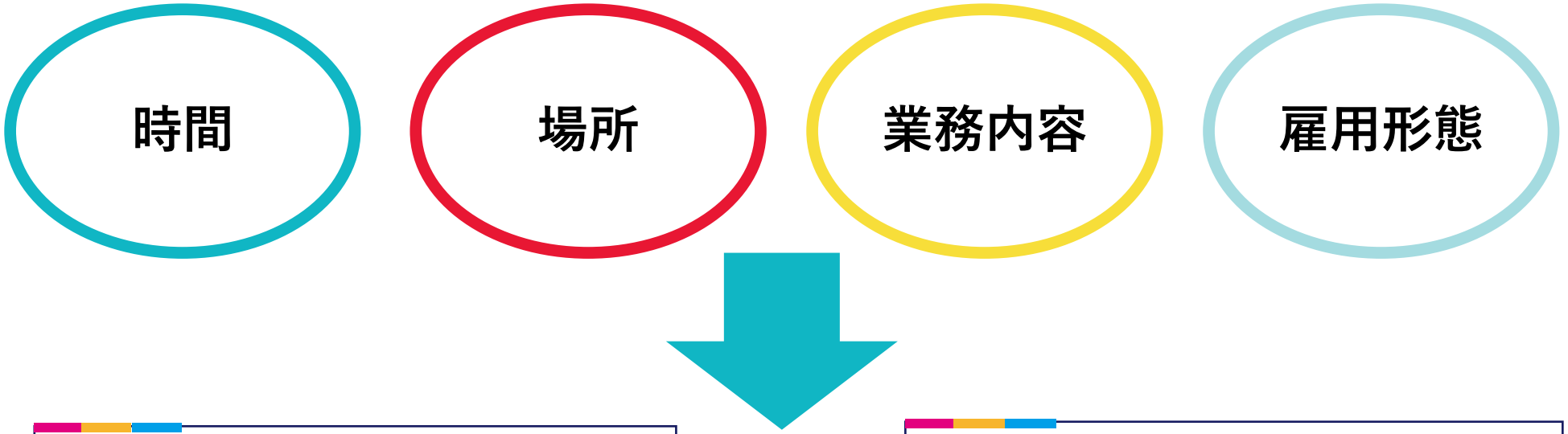
1日に何度も同じ内容の問い合わせに対応する時間は、本来進めたい業務の妨げになり、従業員のストレスになっていることも。会社が「従業員のリソース」を奪ってはいけません。

社内の情報や知見を素早く簡単に参照できるナレッジデータベースの管理は必須といえます。

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

※ 2021年に株式会社PRAZNAが実施した「社内FAQにかんする市場調査」

なぜ社内FAQの充実が必要か



個人が特定の時間にのみ業務を行う

社員がオフィスに居ないことが普通

これまで「人に頼っていた」社内業務質問等の解決に、
情報がまとまっている環境が必要になる。

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQシステムができること

FAQシステムとは

Frequently Asked Questionsの略語で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味である。日本語では「よくある質問」となっていることが多い。

「出典：出光クレジット　FAQサイト」https://faq.idemitsucard.com/?site_domain=default

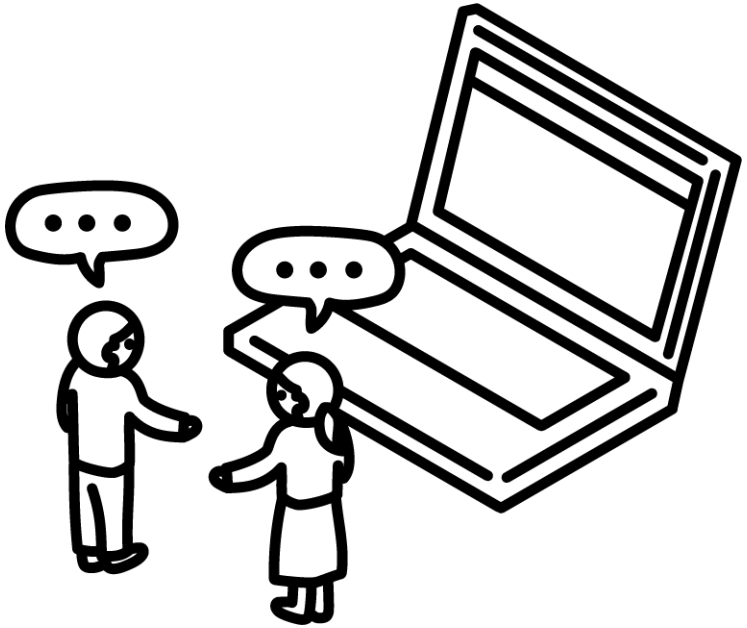
© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQシステムが得意なこと

自己解決ができる環境の提供。

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQシステムを導入する目的



情報システムや総務、経理など、毎日誰かから問い合わせが来てませんか？

特定の部署の負担を軽減

過去の問い合わせを蓄積＆分析して、従業員がどの時期に何に困るかを把握

問い合わせ対応を効率化

チーム内のナレッジを共有して、担当者以外も柔軟に業務に対応できる

属人化を防ぐ

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQシステムが提供する環境まとめ

ノウハウを共有し

情報を平準化し

自己解決を促進する

「出典：みずほJ銀行FAQサイト」
https://www.faq.mizuhobank.co.jp/category/index?site_domain=default

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ. For FAQについて

製品 - OKBIZ. for FAQ

ナレッジマネジメントはまずはFAQで。
社内向けFAQ、カスタマーサポート向けFAQどちらも対応。

OKBIZ. for FAQ | BY PKSHA

Pick up!

分析機能で改善すべき FAQを提示

閲覧数と検索ヒット率の相関を分析。
FAQ運用をサポート。

Pick up!

FAQ連動型 問い合わせ管理

FAQ作成・評価・管理と
お問い合わせ管理をワンストップで実現。

Pick up!

手厚い導入サポートと 豊富な運用支援プログラム

無料トレーニングやユーザー会開催。
安心のオンライン開催です。

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

日本語に特化した言語理解エンジン

日本語に特化した言語理解エンジンで「見つかる」をサポート！

「 スマホ 」 でキーワード検索した結果

同義語： smartphone スマートホン スマフォ スマートフォン スマートフォーン すまーとほん すまふぉ すまほ すまーとふぉん すまーとふぉーん ...等でも検索しました

「 引越し 」 でキーワード検索した結果

同義語： ひっこし 引っ越し 引っこし 引越 ヒッコし ヒッコシ ...等でも検索しました

「 iPhone 」 でキーワード検索した結果

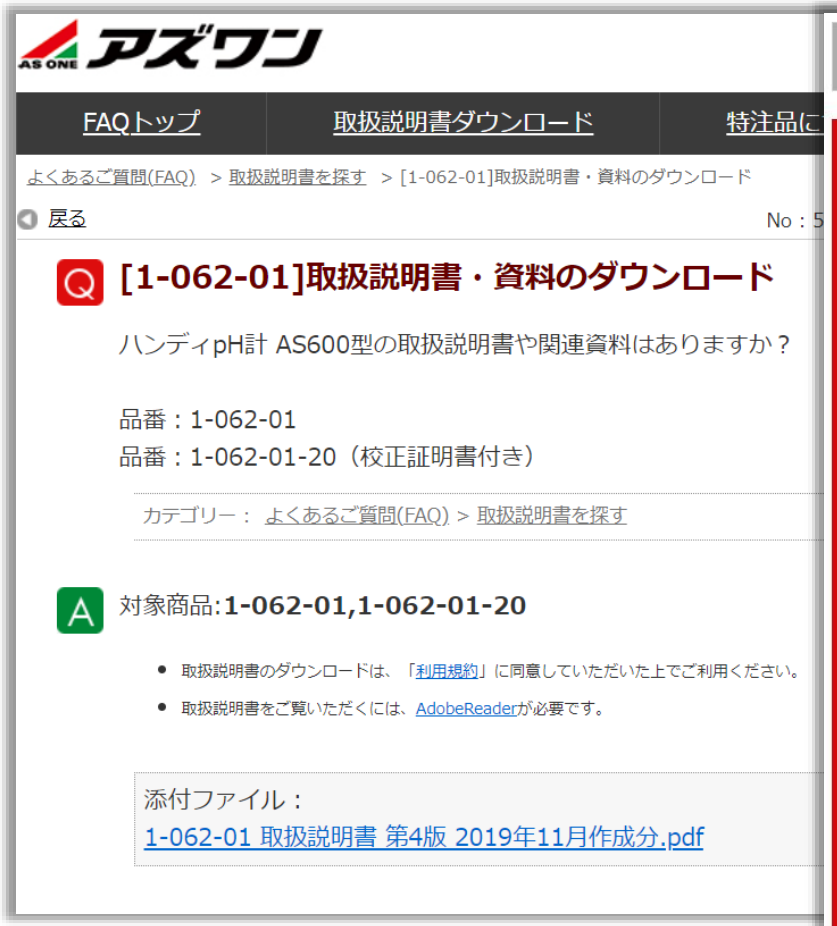
同義語： アイフォーン アイフォン あいほん あいぽん アイphone iphone あいふぉーん あいふぉん アイホン アイポン ... 等でも検索しました

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

ウィザードFAQ(問診型FAQ)

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

動画・画像・添付ファイルを使ったわかりやすいアンサーページ



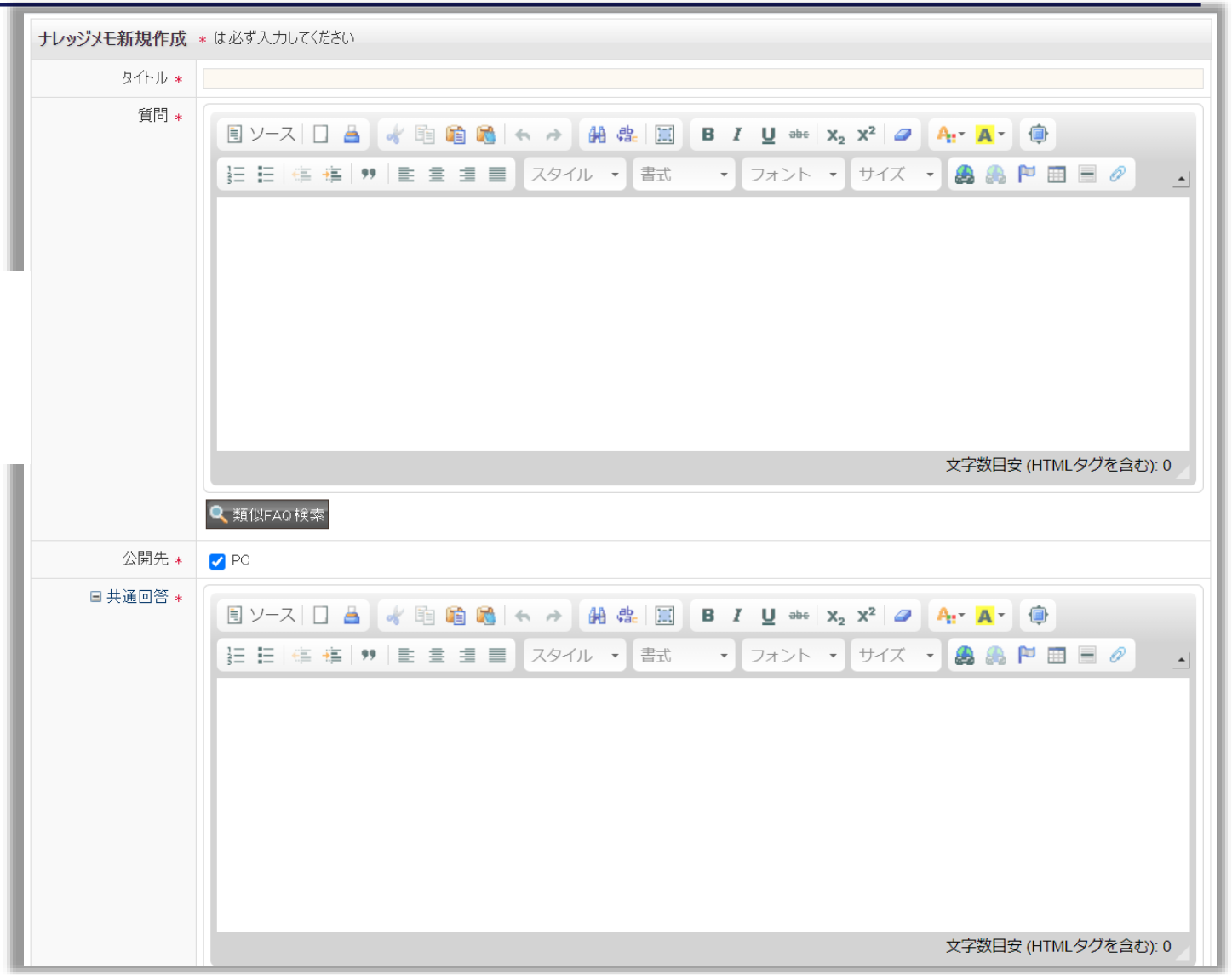
https://faq.as-1.co.jp/?site_domain=default　https://www.faq.healthcare.omron.co.jp/?site_domain=jp　https://faq.idemitsucard.com/?site_domain=default

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ.の概要（管理画面）

作成画面はシンプル

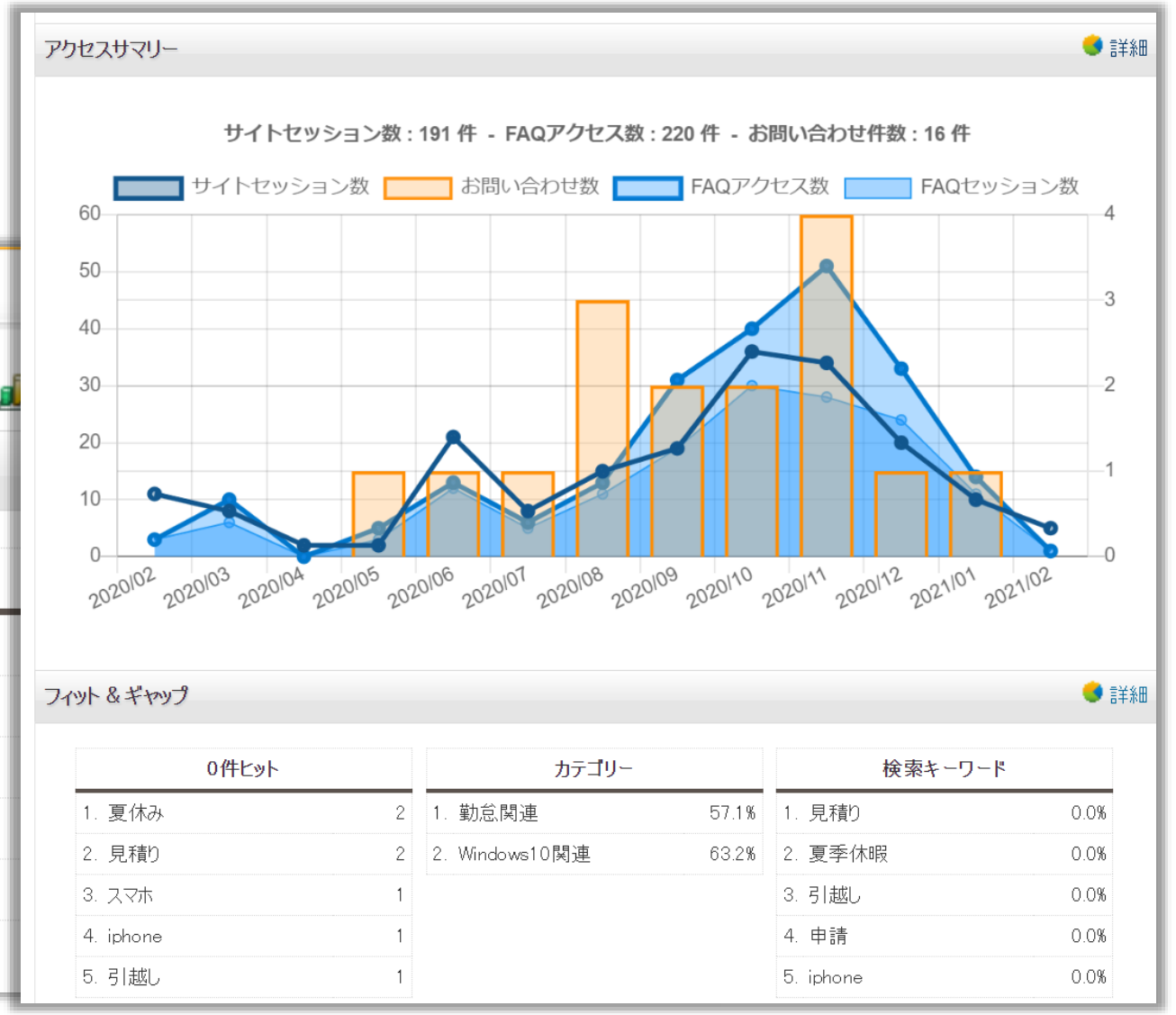
誰にでも作りやすい画面設計！



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

レポート機能について

0件ヒットでニーズを把握し解決率を向上



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

充実したサポート体制

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ.for FAQ の強みまとめ

カテゴリと検索を併用させ、見つかりやすい

（検索性、動線など「探しやすい」設計、日本語に強い独自言語エンジン）

動画や画像を用いたわかりやすいアンサーページ

（問診型FAQ、動画、画像を使い見やすいページ）

アクセス分析から需要に合ったコンテンツ作成

（「レポート機能」や、「0件ヒット」など、「結果」と「次アクション」がわかる管理画面）

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ. for FAQの具体的な強みのまとめ

信頼（安定稼働）

99.99%

以上の稼働実績

（メンテナンス作業を除く）

実績（市場シェアNo.1）

10年連続シェアNo.1

充実したサポート

システムのみならず、FAQ運用に関する
サポートも充実（WEBセミナー有）

技術（言語エンジン等）

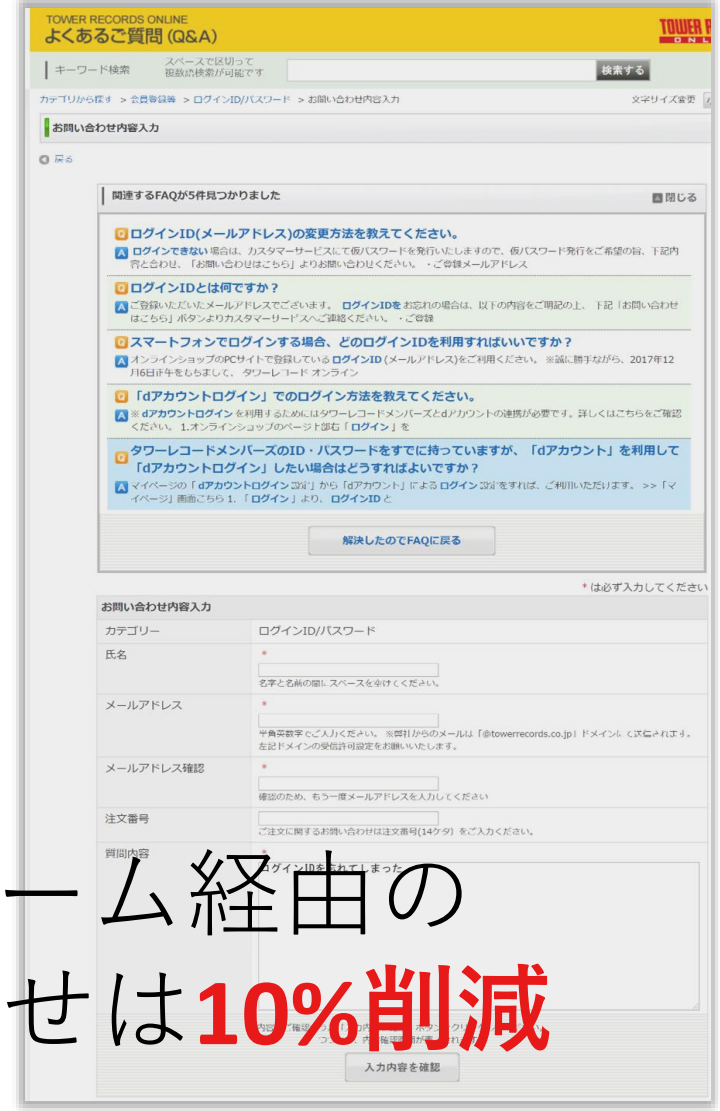
© PRAZNA Inc. All rights reserved.

事例：タワーレコード株式会社 様

TOWER RECORDS ONLINE

課題

問い合わせ削減と顧客満足度の向上を両立させたい



WEBフォーム経由の
問い合わせは**10%削減**

「出典：タワーレコード株式会社OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support 活用事例」https://www.okbiz.jp/success/tower/

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

事例：株式会社SCREENシステムサービス 様

株式会社SCREENシステムサービス

課題 **FAQの検索性が悪く、ヘルプデスクにはグループ社員からの同じような問い合わせが多かった**

ユーザー視点のFAQで
社内ITヘルプデスク業務を効率化！
対応工数**30%**削減を達成

社内FAQツール検討時の比較表

企業名	PRAZNA	A社	B社
大容量データの保管	△	◎	△
ドキュメントの一元管理	◎	◎	◎
情報の周知・連絡	◎	◎	△
検索性	◎	△	×
ユーザー利用動向の分析	◎	×	×
フローチャート型FAQ	◎	×	×
自動検索キーワードアシスト	◎	△	×
総評	・情報の周知・連絡・発信・利用動向分析に優れている ・検索性が高い	・大容量資料の共有・管理は可能 ・ユーザ利用動向の分析性・検索性は低い	—

ユーザー目線のFAQ

「出典：株式会社SCREENシステムサービスOKBIZ. for FAQ 活用事例」https://okbiz.jp/success/screen-sys/

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

その他導入効果

SAKURA internet

FAQツール導入に伴う費用対効果の算出

FAQツール導入のメリット	・TOPページからの分かりやすい誘導と検索機能による自己解決力の促進。 ・自己解決力の促進により、問い合わせ数を減らすことで、コスト削減へ繋げる。

問い合わせ数の減少は下記を想定

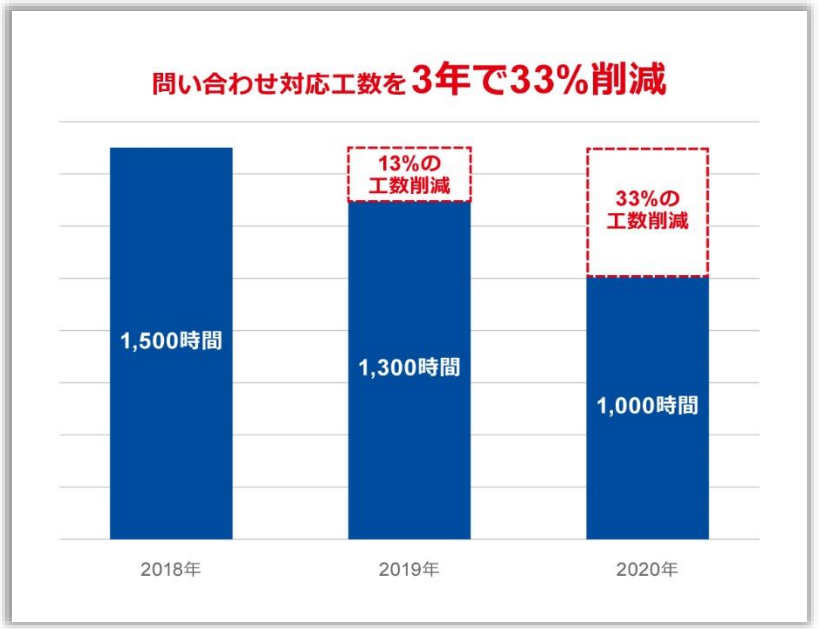
導入前：1日1人5件の質問、1件5分の対応時間 ⟶ 導入後：1日1人2件の質問、1件2分の対応時間

	月質問数(件)			月発生時間(分)		月発生コスト(円)		年発生コスト(円)
導入前	対応者（1日5件 ×40人）	4,000	8,000	1件5分	40,000	1分33円	132万	1,584万
	質問者	4,000						
導入後	対応者（1日2件 ×40人）	1,600	3,200	1件2分	6,400	1分33円	21万	252万
	質問者	1,600						

※質問者側、対応者側の双方で対応コストが掛かると検討し試算
※時間当たりの対応コストは、インターネット上で公開されている平均年収より算出

年間約1,200万円のコストダウン

森永乳業グループ 株式会社森永乳業ビジネスサービス



導入効果：https://www.okbiz.jp/success/

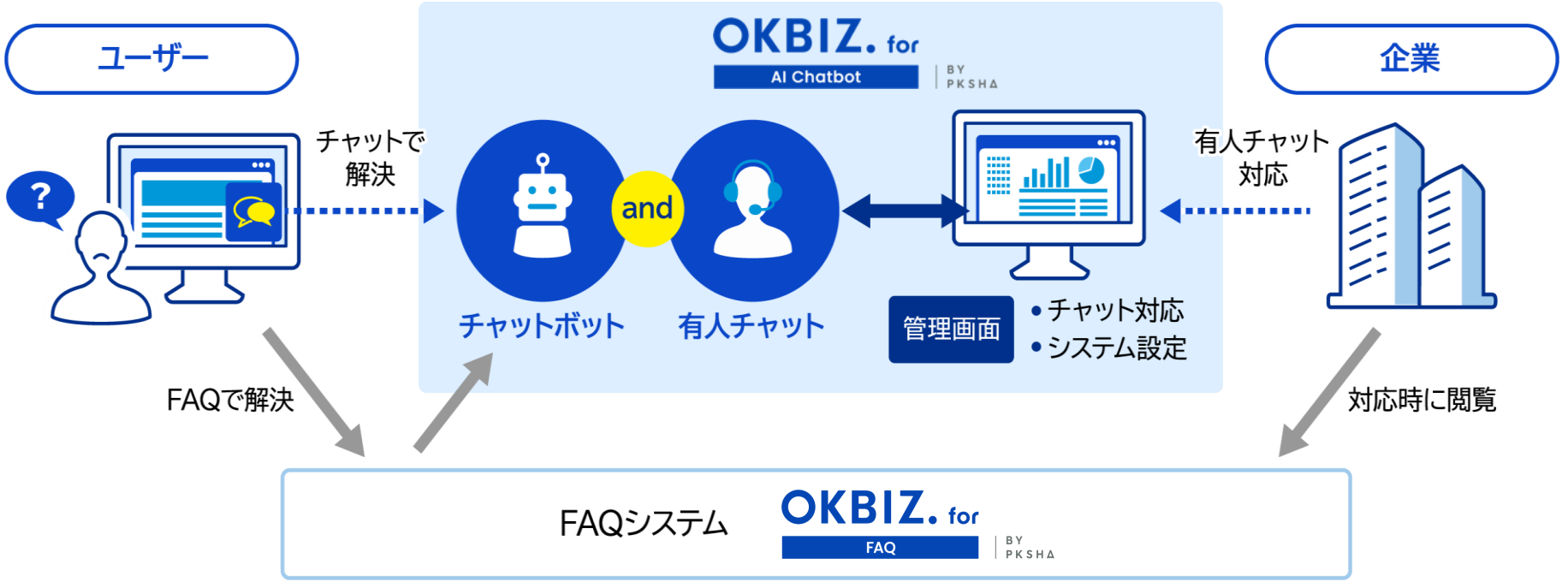
© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ.for AI ChatBot

システム全体像

「OKBIZ. for FAQ」をナレッジデータベースとして活用することにより
コンテンツの一元管理を実現します。
<顧客向けFAQ/ChatBotの回答元/オペレーターや社員向けFAQ>

自動応対から有人応対のシームレスな切り替えも可能です。
自動応答にはFAQシステム側の検索ロジックを利用するFAQボットパターンと
AIエンジンを組み込んだより高度な自動応答のAI Chatbotパターンの２パターンから選択可能です。



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ. for AI Chatbotの特徴

導入や管理工数を最小限に抑え、継続的な運用ができるシステム設計

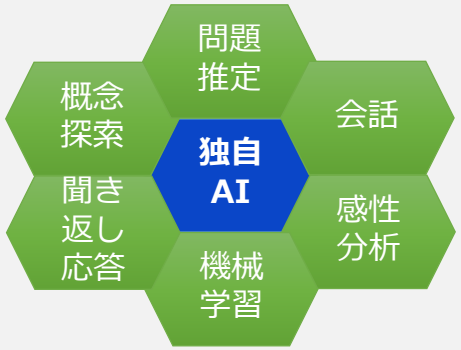
質問や言い換えパターンを学習済み

3,600万件以上のQ&Aビッグデータ

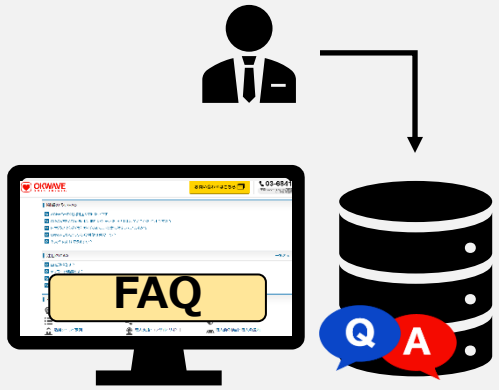
✖

FAQ

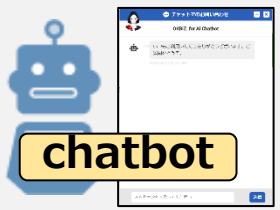
✖



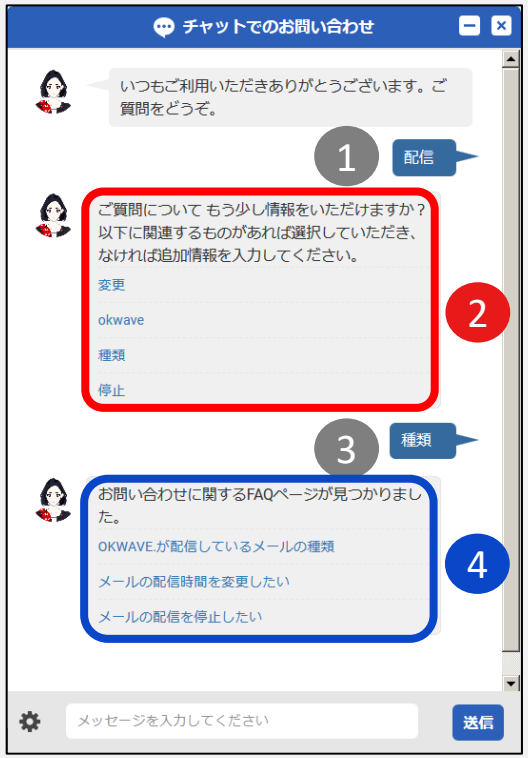
FAQ連動による一元管理



連動



シナリオ登録不要の自動聞き返し



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

チャットウィンドウの組み込みパターン

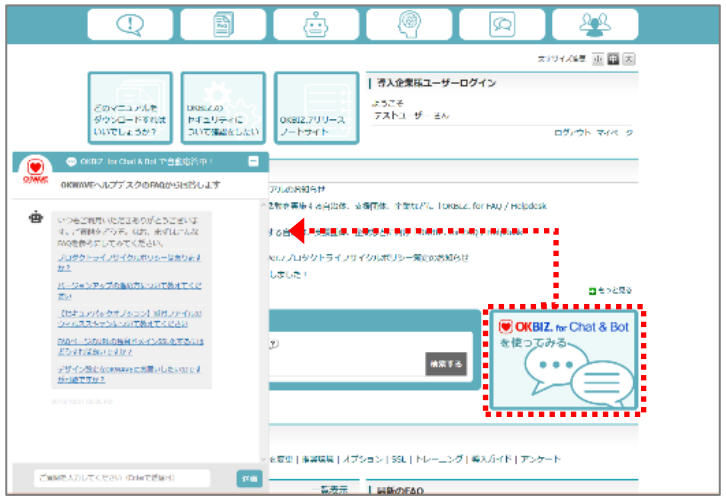
１．バナークリックタイプ
画面内のバナーをクリックすることでチャットウィンドウが起動する方式です。3つパターンの中では利用率が低くなります。

２．常駐タイプ
画面の右下等にフローティングで設置する式です。

３．FAQページ埋め込みタイプ
画面内にチャットウィンドウごと埋め込む方式です。最も利用率が高くなる設置方法です。

2

1



3

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

活用事例のご紹介：みずほ銀行さま

導入概要・目的

- 個人のお客さま向けサポート目的で AIチャットボットを採用
- 有人チャットの問い合わせ件数を、AI による自動応答で抑制
- IT を積極的に活用することで、お客さまの利便性を向上

導入効果として

- お客様のチャット対応満足度
  導入以降80%超を維持（※1）
- コールセンター対応人員の最適化
  平均オペレーター人員20%減（※2）

（※1）有人対応終了後のアンケートへの回答結果
（※2）2017年度平均から2018年度平均の人員数比較

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

活用事例のご紹介：東日本旅客鉄道さま

導入概要・目的

- 「Apple PayのSuica」「モバイルSuica」利用者のサポート目的
- 24時間365日 お客さまの質問に答えるチャネルとして AI チャットボットを採用
- AI 自動応答で解決できないケースは、有人チャットで対応

活用ポイント

- ブランドのキャラクターを利用し、より「親しみやすさ」を演出
- TOP ページの導線では、２ブランド両方の質問に対応し、FAQ への誘導性を向上

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

OKBIZ.for AI Chatbot の強みと効果

- 問い合わせライト層に、問い合わせ**チャネルの増加**
- OKBIZ. for FAQを活用し、コンテンツの**一元管理**が可能
- **AIソリューションの導入**を現実的に

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQ・ChatBotで大切なこと

ケースで考えるサポートツール

私たちが提案する解決策

情報システム

ITツールの使い方がまとめられてない

OKBIZシリーズでは、社内ナレッジの見つけやすさや、利用状況を可視化にも焦点を当てたナレッジ管理の円滑化を支援するシステムを提供します。

- **OKBIZ. for FAQ**
- **OKBIZ. for AI Chatbot**

総務・人事

各種申請方法の情報が見つからない

社内情報共有は情報が流れてしまい、必要な時に見つからないことも。
OKBIZのFAQサイトとチャットボットなら、知りたい情報に容易にアクセスできます。

- **OKBIZ. for FAQ**
- **OKBIZ. for AI Chatbot**

あらゆる部署

業務知識が古いまま更新されてない

今抱えている疑問、チーム内の誰かが解決できるナレッジを持っているかも。
ナレッジを共有し合えば、調査に無駄に時間をかけず業務効率アップを期待できます。

- **OKBIZ. for FAQ**
- **OKBIZ. for AI FAQ Maker**

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQ・ChatBotで大切なこと

こんなことありませんか？

ユーザーがFAQサイトで解決
できなかったよくある原因

欲しい情報がない

FAQ改善プロセスやFAQ作成体制、利用状況分析など運用ノウハウを提供

ユーザーがFAQサイトで解決
できなかったよくある原因

欲しい情報が見つからない

- **検索機能の充実**
- **経験豊富なデザイナーがFAQサイト改善案を提案**

ユーザーがFAQサイトで解決
できなかったよくある原因

回答が分かりにくい

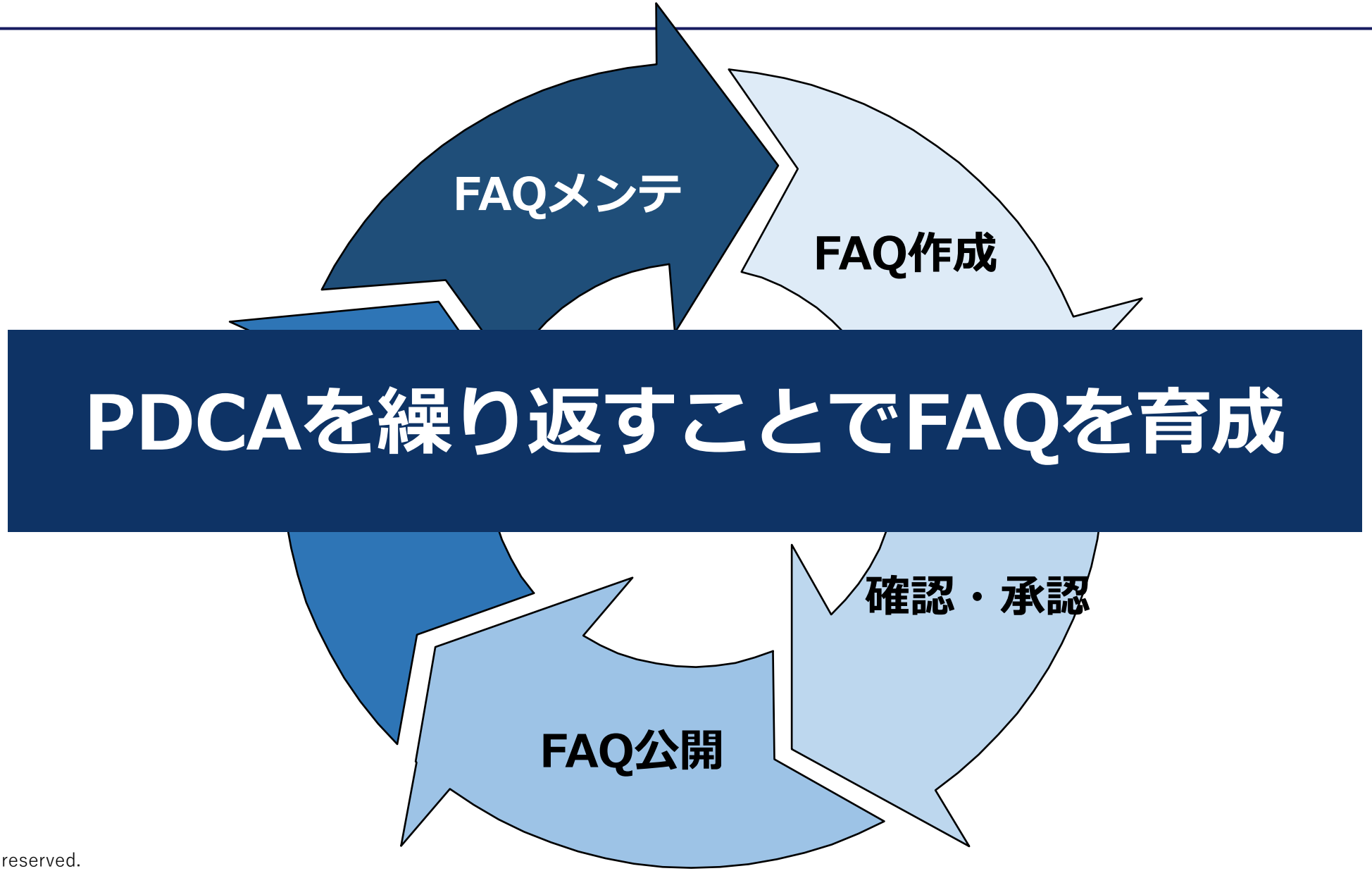
- **FAQ運用スキルが向上する無料トレーニングを提供**

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

一般的なサポートシステムの運用サイクル

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

FAQを育成する



© PRAZNA Inc. All rights reserved.

まとめ

FAQサイトチャットボットは設置すればOK

→最新の情報と効果的な運用が不可欠！

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

参考資料

導入までの流れ

1.5〜2ヶ月

申し込み 構築

・申し込み書の提出、構築シートの記入、リリースまでのスケジュール共有
・必要項目が揃い次第、弊社にて構築開始（約5営業日）

納品 ツール設定

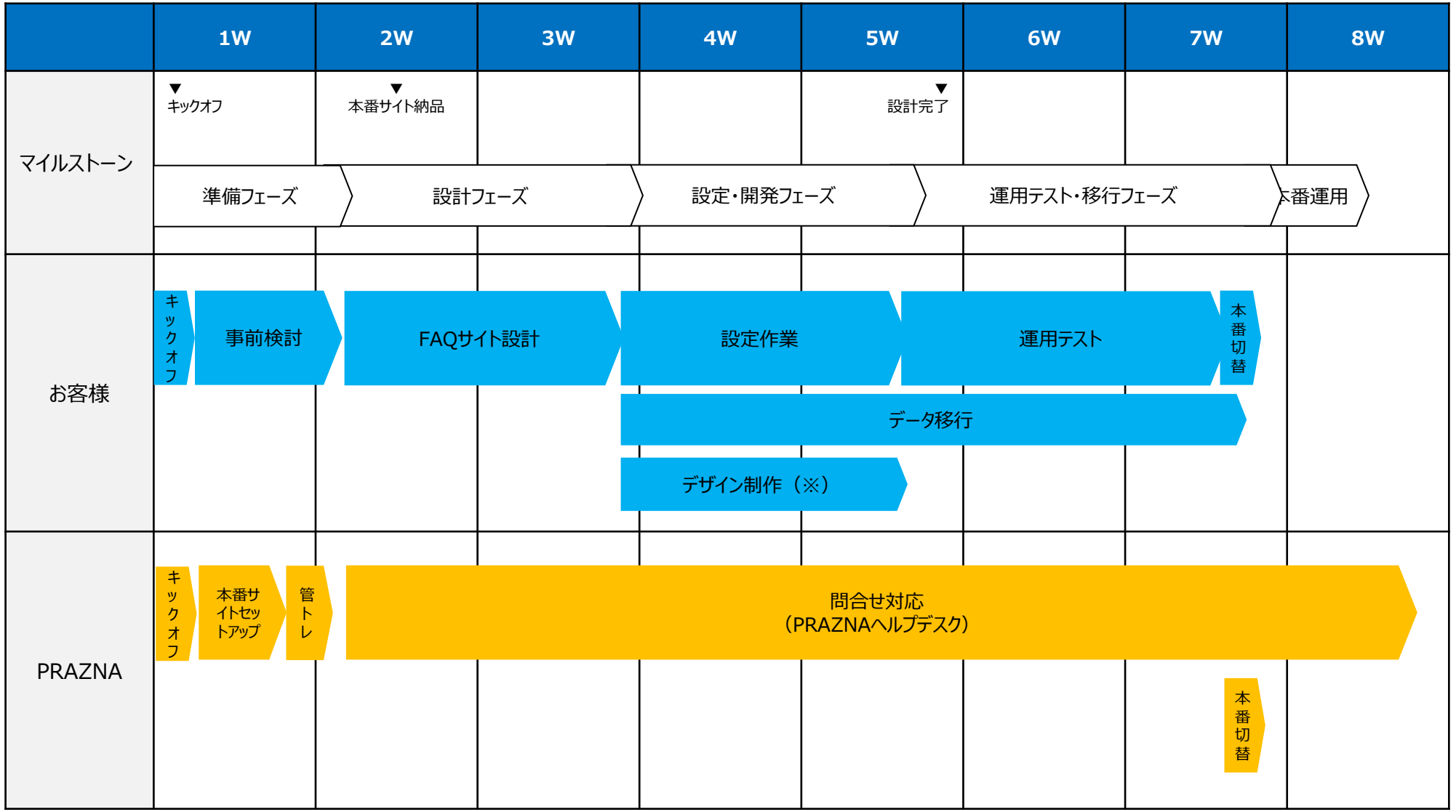
・ツール操作のためのセミナー受講（月1回程度、定期実施）
・FAQの作成/公開フロー等の設定、FAQサイトのデザイン調整

リリース

・基本認証を解除後、貴社にてFAQ導線を公開

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

構築スケジュール（サンプル）



OKBIZ.FAQシステム導入のスケジュール概要と役割分担　※青色：貴社、橙色：PRAZNA

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

パートナー

PRAZNAはMISSON実現を目指して、全国のパートナー企業様と共にビジネスの強化・拡大を進めています。

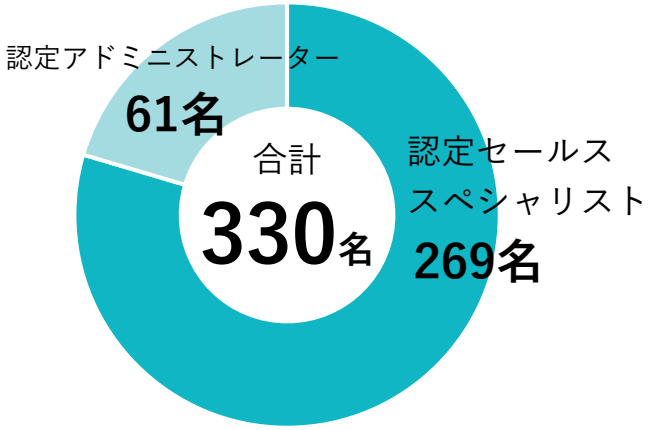
パートナー企業数

一次代理店	38社
ディストリビューター	2社

パートナー種別

- IT商社
- コールセンター
- コンサル企業

認定資格合格者



※SLJ社にも資格者は多数！

製品競争力

- 10年連続シェアNo.1 ※1
- 低い解約率 0.42% ※2

※1 出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2021年度版　クラウド型CRM市場編（第5版）」
※2 既存契約の総月額課金における解約による減少月額課金の割合。2021年7月実績

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

ウェビナー特別キャンペーン：無償FAQサイト診断

FAQサイトのURLをご教示いただければ、診断させていただきます。

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

お問い合わせ先

株式会社PRAZNA（プラズナ）

ソリューションビジネス本部
事業推進部
アライアンスグループ

村越　寿夫　Toshio　Murakoshi

本社：　東京都渋谷区恵比寿1-19-15
ウノサワ東急ビル7F

西日本
オフィス：　大阪府大阪市北区梅田1丁目11番4-923号
大阪駅前第4ビル9階923 1525号

© PRAZNA Inc. All rights reserved.

PRAZNA

ハテナ　ナルホド
「？」を「！」にする会社です。

https://prazna.com/