

成果

① 対応ログ分析・読みやすいコンテンツ分析

公開FAQ
156%増加

② 買いサイト内検索

サイト内検索数
161%増加

③ Google検索の最適化

Google検索からFAQへの直接流入
182%改善

ユーザー体験変化

BEFORE 階層が深く複数回クリックが必要

AFTER 1クリックで求める情報へ遷移



ピップ

ユーザーの利便性向上を目指し 製品全般のFAQページを改善。Google検索結果上位に製品FAQを表示させるためのSEO対策を施すことで、ユーザーが求めている情報にたどりつくまでの導線を最適化し CX向上に貢献。

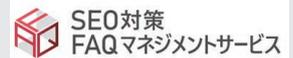
課題

自己解決を促すためのFAQページ未整備

- 掲載FAQコンテンツ量が少なく、ユーザーが求めている情報が整備されていないので必要とされるコンテンツを追加したい
- 1つのFAQページに複数コンテンツが混在しており、FAQで課題解決をするのが難しくコンテンツの掲載方法を整備したい
- FAQページへの流入数が少ないので、ユーザー導線を考えたページへ改修し利用率を上げ、自己解決率を向上させたい

サービス

SEO対策FAQマネジメントサービスを提供



- FAQコンテンツカバー率調査を用いて、ユーザーが必要としている情報の洗い出しコンテンツ作成を支援
- 1クリックでユーザーの求めている情報までたどりつけるようFAQページの構造化を支援
- FAQページまでのユーザー導線を最適化し、Googleなどの検索エンジンで、検索結果の最上部に必要な情報を強調表示させるなどSEO対策を支援

成果

- FAQコンテンツカバー率がサービス導入時の18.7%から30.5%まで改善、公開FAQも156%増加。現在もカバー率向上に向けて最適なコンテンツを順次追加中
- 1ページ=1Q&Aという構造でユーザーが直接回答ページにたどりつけるようになりGoogle検索からFAQページへの直接流入数が182%へ増加
- 作成したFAQコンテンツがGoogle検索で上位表示を獲得。CTRも大幅に改善したことでユーザーの自己解決を促進

FAQツールや運用ノウハウを提供している会社は多数ありますが、ユーザーの検索実態を含めSEO対策まで提案いただいたのはトランスコスモスだけでした。弊社の課題に対してレスポンス早く提案をもらったことでサービス導入から半年程でFAQ導線は目に見える形で変わっており実際に流入数や文言のヒット率が増えていることからユーザーの利便性や自己解決率向上につながっていることを実感しています。FAQの充実による自己解決率向上は入電削減をもたらすコールユーザーに対しより高いホスピタリティの提供を可能としています。更なるサービス向上には部門毎ではなく、社全体が一気通貫で対応していくことが重要であると思っているため今後も課題解決に向けた提案に期待しています。



お客様相談室
室長
岡野 誠 様

ユーザーの自己解決を促進する FAQページの改善

おなじみの「ピップエレキバン」や「スリムウォーク」をはじめ医薬品・衛生用品の製造・販売を行うピップ株式会社様（以下、ピップ様）。ユーザーがFAQページを訪れても情報量不足やユーザビリティが低いことにより知りたい情報にたどりつけない、同じようなところでつまづいてしまいコンタクトセンターに似たような問い合わせが多数寄せられている、といった課題をお持ちのピップ様はユーザーが時間を問わず迷わずダイレクトに情報に到達できるような仕組みを模索されていました。

「キーワードでスピーディに検索したい」と考えるユーザーが多く約8割がトップページを経由せずに直接FAQなどの末端ページを閲覧している（トランスコスモス調べ）という調査結果のもと、トランスコスモスは適切な回答を「誰もが見やすい形」で表示するFAQの仕組みづくりに取り組みました。

“階層が深く複数回クリックが必要”な仕様から ”1クリックで求める情報へ遷移”へユーザーのCX向上

トランスコスモスはFAQコンテンツ制作、分析、レポートに加えてFAQページの構造化およびSEO対策まで提供するSEO対策FAQマネジメントサービスを提供しました。トランスコスモスのカスタマーサービスのナレッジと掛け合わせ、専任のアナリティクスチームがコンタクトセンターの対応ログとコーポレートサイトにおけるFAQカバー率を分析、最適なFAQ要素を選定し、FAQ項目を充実させました。また、ユーザーがすぐに回答に到達できるようFAQページの

TOPに検索ボックスを配置。「見つかりません」と表示されていた結果から適切なFAQ候補を表示したり、アクセスの多い質問を目立つ場所に設置するなどユーザビリティの高いUIデザインを施しました。

さらに、SEO対策を実施し、ユーザーの検索体験を最適化。Google検索エンジンから、適切なFAQコンテンツを上位表示させることでユーザーの自己解決を促進します。

構築後も、検証・改善提案を重ねました。ユーザーの検索回数や検索語句を分析し、的確なFAQの拡充や既存コンテンツの文言変更を繰り返し行います。ユーザーニーズが高いキーワードを拾い出し、それをユーザーが自然検索できる仕組みを構築。例えば「エレキバン 寿命」と検索した場合にFAQページを訪れなくても、検索結果の最上部に強調表示することで、FAQページまでのダイレクトな到達を可能にしました。

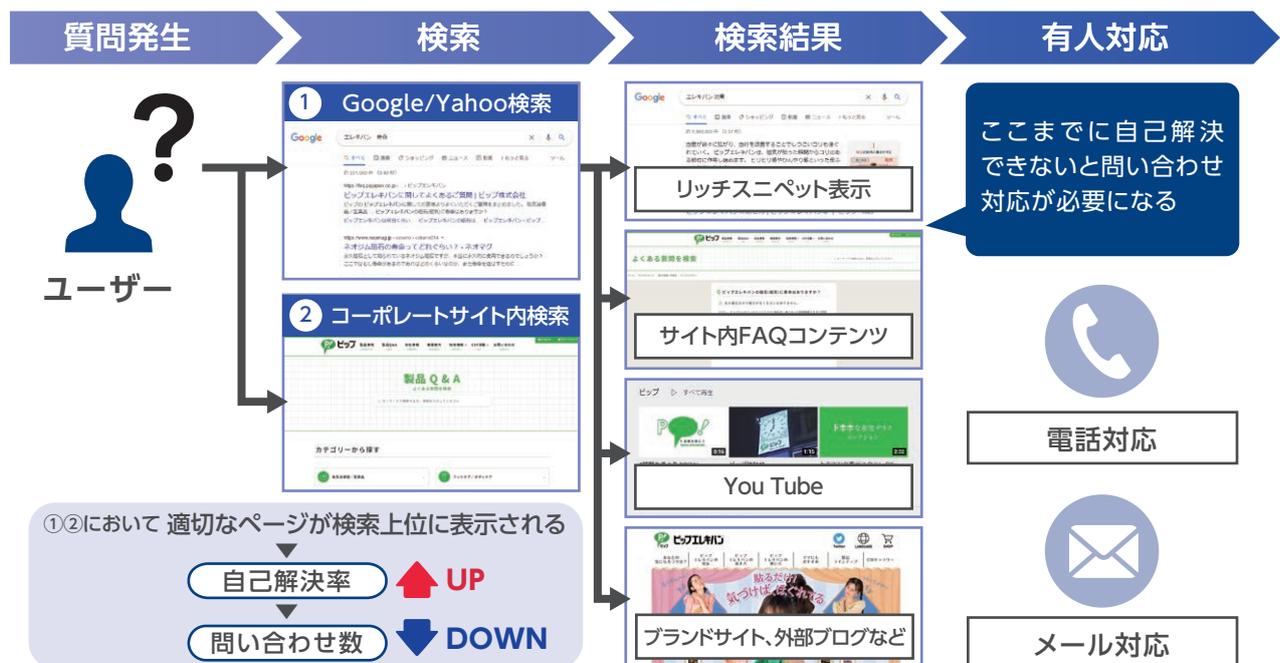
ユーザーが自己解決できる環境を構築

改善から半年でFAQページへの流入数が182%にまで増加しました。FAQにおいて自己解決に繋がるコンテンツの割合も18.7%から30.5%まで改善（トランスコスモス調べ）。現在もカバー率調査結果を基に最適な回答内容をピップ様と検討の上、順次追加をしています。作成したFAQコンテンツがGoogle検索で上位表示を獲得。CTRも大幅に改善したことでユーザーの自己解決を促進しております。

よくある質問をFAQページに追加し、すぐに見つけられる導線を確保したことで、「FAQに情報が掲載されていないから電話をした」といったユーザーの問い合わせの抑制にもつながりました。

これからもトランスコスモスはピップ様のユーザー利便性の向上をサポートしてまいります。

ピップ様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。