

社内向けQ&Aサイト構築・運用でナレッジを共有 ～蓄積するノウハウを効果的に共有、業務品質改善をさらに推進～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、社内のナレッジ共有を促進するべく、社内向け質問投稿サイト『Knowledge Ring/チエノワ』を構築、本日5月16日より運用を開始いたします。業界草創期から蓄積してきたセンター運営や顧客営業の現場における多様な経験値を、本ツールによって効果的に共有することにより、顧客企業から受託する業務品質を加速度的に高めてまいります。

1. 機能は2つ:社員同士のQ&A機能/ストックしたナレッジの検索機能

日本最大級のQ&Aサイト「OKWave」(<http://okwave.jp>)を運営する株式会社オウケイウェイヴ(代表取締役社長:兼元 謙任、本社:東京都渋谷区)が提供する、企業向け情報共有自動化ツール『OKBiz Answer』をASPで活用します。

『Knowledge Ring/チエノワ』の特徴として、①社員の質問に対し社員が随時回答するQ&A機能と、②あらかじめストックしたナレッジコンテンツを調べる検索機能の、大きく2つの機能を備えています。特に②については、運用開始時点ですでに約500件のナレッジをストックしているなど、活用活性化のための事前準備を整えております。

2. 背景:ノウハウの宝庫を眠らせない活性化策

弊社は業界草創期より、幅広い業界の顧客企業から多種多様な業務を受託しているため、センター運営や顧客営業の現場には豊富なノウハウが蓄積されています。

例えば、センター運営の現場においては、■生産性を改善するためのオペレーターへの効果的なマネジメント方法■季節要因の激しい業務における入電予測の重要ポイント■応対品質をさらに向上するための観点など、また顧客営業の現場においては、■スマートフォン関連の顧客からの問合せに対する業界ごとのサンプル■顧客満足度を高めるために有効だった取組みの共有、などが挙げられます。

しかしながらこれまでは、そうしたノウハウを部署や拠点を超えて共有できるコミュニティツールがなく、個人の経験値として蓄積されるのみでした。『Knowledge Ring/チエノワ』をそうしたノウハウ共有の統一プラットフォームとして運用し、顧客企業への提案力・サービス力をさらに高めてまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24 コミュニケーション室

TEL: 03-6893-9827(直通)/E-mail: pr@bell24.co.jp