

FAQページも作成できる問い合わせ管理ツール

IBISE | BY
PKSHA

— サービス紹介資料 —



「中小企業からニッポンを元気にプロジェクト」
公式アンバサダー 郷ひろみ

IBISEとは？

- はじめに
- IBISEにできること
- IBISEのメリット
- 導入事例

01



エンドユーザーの つまずきを放置し ていませんか？

「疑問」「トラブル」「わからない」といったお客様や従業員の“つまずき”を放置するとビジネスに悪影響が…

“

従業員からの同じような「質問」
「問い合わせ」が減らない

“

お客様の解約率が増加している

“

お問い合わせ増加に伴い、サポ
ートコストも増加



脱つまずきの近道 は「お問い合わせ 履歴」の活用

エンドユーザー個別の“つまずき”対応から
生じた「お問い合わせ履歴」を、FAQとして
公開・マネジメントしていくことが解決への
近道です

Point 01

お問い合わせ対応と利活用
可能なお問い合わせの蓄積

Point 02

FAQとして公開・マネジメ
ント



問い合わせ



お問い合わせ履歴



FAQ化

IBISEにできること

01

お問い合わせ対応

さまざまな窓口からの問い合わせを一元管理し、可視化することができます

ポータルサイト (ユーザー/お客様画面)

Webフォーム

PCやスマホから問い合わせる

お問合わせ

・必須です

メールアドレス・
メールアドレス

お問い合わせの種類
ユーザー限定！お得意キャンペーン

会社名・

氏名・

電話番号・

お問い合わせ内容・

管理画面

お問い合わせチケットの返信

返信メール作成・履歴蓄積・レポート

チケット管理

チケットビュー (自分が担当グループのチケット)

チケットビュー (自分が担当グループのチケット)

チケットID	タイトル	担当者	ステータス	更新日時	作成日時
41	おフィスの業務時間について教えてください		対応中	2022年01月13日 17時22分50秒	2021年01月14日 10時18分20秒
39	お問合わせです。OOO様ですか？		対応中	2021年12月24日 09時24分55秒	2021年08月21日 11時43分40秒
57	パソコンの調子が悪いのですが、		対応中	2021年16月27日 12時22分10秒	2021年06月18日 12時20分17秒
46	返信について教えてください		対応中	2021年11月17日 13時22分55秒	2021年04月23日 10時19分40秒
35	入社研修の資料が欲しいのですがどこにダウンロード		対応中	2021年16月27日 10時40分10秒	2021年01月17日 09時30分40秒

IBISEにできること

02

FAQマネジメント

簡単にFAQ記事を作成・公開。ファイル添付や画像・動画の埋め込みなどもできます

ポータルサイト (ユーザー/お客様画面)

FAQページ

PCやスマホでFAQを検索・閲覧する



管理画面

FAQ記事のマネジメント

FAQを作る・編集する・マネジメント



IBISEのメリット



FAQページとWebフォームがセットになったサポートページを簡単に作成/公開できます



お問い合わせは1件毎ステータスで管理しながらチーム内で共有するので、二重回答や返信漏れがなくなります



Webフォームの項目はカスタマイズ可能。返信に必要な情報を1回のお問い合わせで受け取れます



APIが公開されているので、他社のチャットボットと連携でき、ナレッジベースとして様々なシーンで活用できます

導入事例

ヒューマンホールディングス株式会社さま

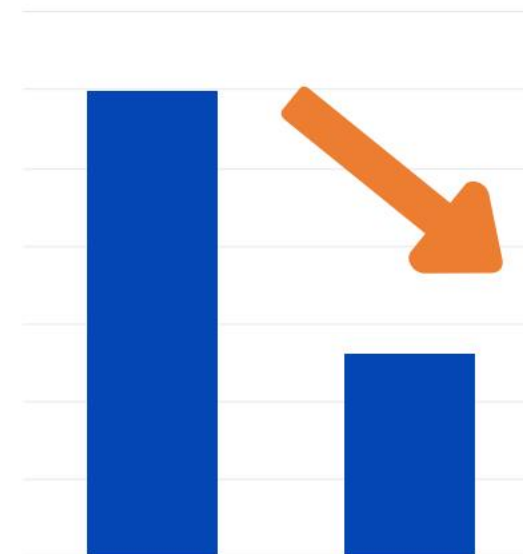


【IBISEの用途】 従業員向けFAQ、ヘルプデスク

【導入部門】 情報システム本部

導入前の課題

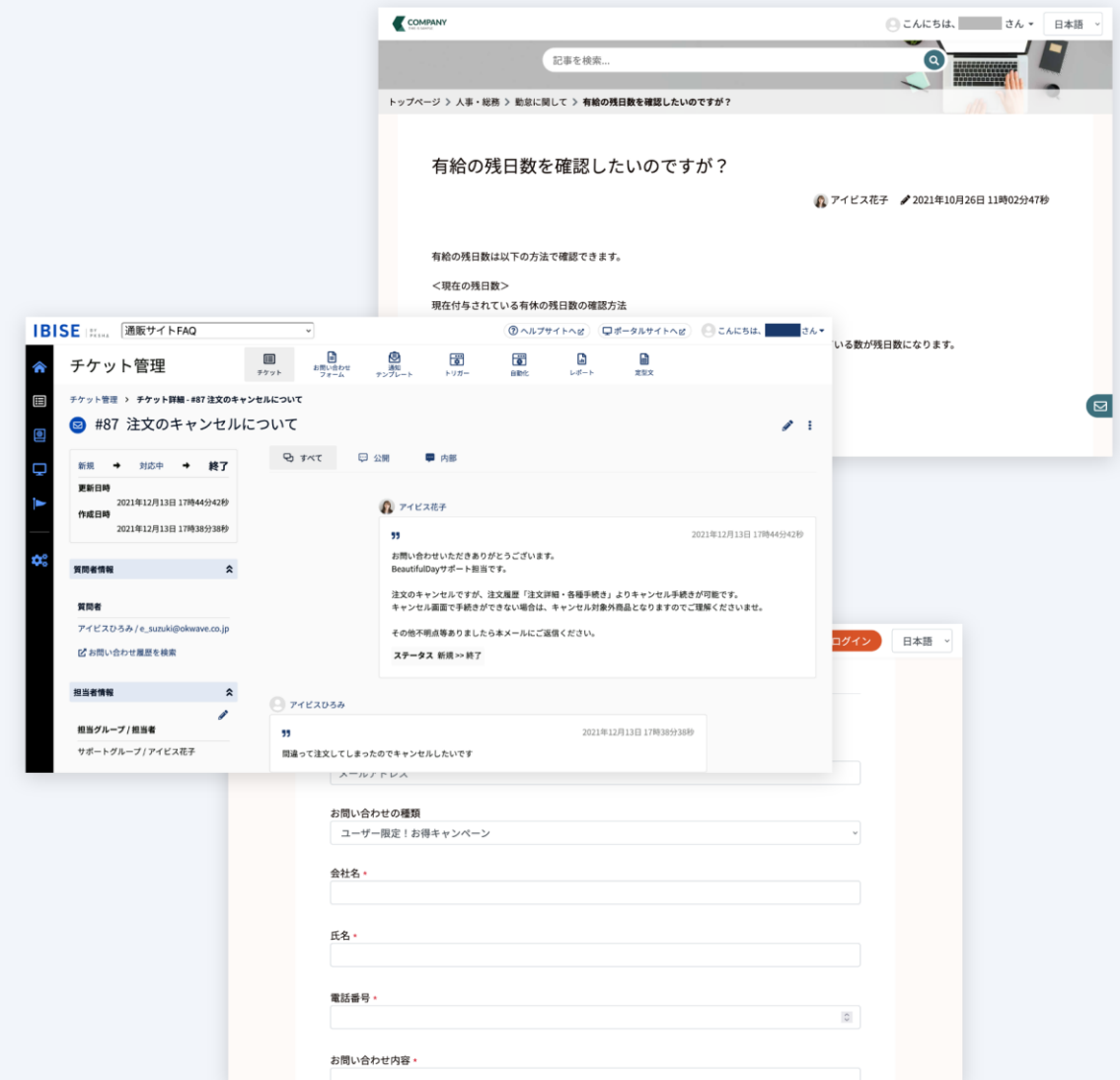
- ・サポート主体が電話対応で1人以上の負担があった
- ・メール対応だと誰が対応中なのかわかりにくく、二重回答になるような手間が発生していた
- ・コロナ禍で対面・電話サポートが難しくなった



主要機能紹介

- チケット管理
- 記事管理
- ポータル管理
- セキュリティ

02



問い合わせ対応はお任せ！

チケット管理

さまざまな窓口からの問い合わせを
一元管理し、可視化することができます

#	タイトル	質問者名	ステータス	更新日時	作成日時
新規チケット	0				
対応中チケット	6				
終了チケット	48				
自分が担当のチケット	0				
自分が担当グループのチケット	5				
ピン留めされた追加項目					
101	社内システムについておしえてください。		終了	2022年01月27日 10時16分34秒	2022年01月27日 10時12分20秒
100	勤怠システムにログインできない。		終了	2022年01月26日 15時14分49秒	2022年01月26日 15時09分51秒
99	ログインできない。		終了	2022年01月25日 10時12分41秒	2022年01月25日 10時07分49秒
98	製品Aについて教えて欲しい		終了	2022年01月24日 14時12分43秒	2022年01月24日 14時07分31秒
97	ログインについて		終了	2022年01月20日 15時08分45秒	2022年01月20日 15時05分20秒
96	商品Aについて		終了	2022年01月13日 10時44分39秒	2022年01月13日 10時40分44秒
95	契約書に関して教えて欲しい		終了	2022年01月12日 09時19分39秒	2022年01月12日 09時14分45秒
94	勤怠システムにログインできない		終了	2022年01月11日 11時16分30秒	2022年01月11日 11時12分37秒

問い合わせ対応はお任せ！ チケット管理

さまざまな窓口からの問い合わせを
一元管理し、可視化することができます



ステータス管理

新規/対応中/終了など、問い合わせ対応のステータス管理ができます



内部コメント

オペレーター同士でやり取りできる内部コメントを残すことができます



メール取り込み

メールからの問い合わせをチケットとして取り込み、管理することができます



タグ付け

チケットにタグを付与し、分類や補足情報の追加をすることができます



レポート

チケットの未解決数や忙しい時間帯の可視化など、レポートで見ることができます



トリガー・自動化

設定した条件に応じてメール送信やステータスの更新などを自動で実行します



フォームテンプレート

問い合わせシーンに合わせたフォームを自由に作成することができます



定型文設定※

問い合わせ対応時に使える定型文を複数登録できます



Slack連携※

Slack上で問い合わせ対応を完結することができます

※「定型文設定」はスタンダードプラン以上、「Slack連携」はプロフェッショナルプランのみの機能となります

「よくある質問」はFAQに！ 記事管理

簡単にFAQ記事を作成・公開。ファイル添付や画像・動画の埋め込みなどもできます



「よくある質問」はFAQに！ 記事管理

簡単にFAQ記事を作成・公開。ファイル添付や画像・動画の埋め込みなどもできます



Markdown入力

文章の構造化や装飾を簡単に行うことができるMarkdown記述にも対応しています



修正履歴管理（リビジョン管理）

記事の修正履歴を確認し、過去の内容にロールバックすることができます



タグ付け

記事にタグを付与し、分類や補足情報の追加をすることができます



レポート

記事の満足度評価や検索キーワードなど、レポートで見ることができます



トリガー・自動化

設定した条件に応じてステータスの更新や指定ユーザーへの通知などを自動で実行します



CSVインポート

カテゴリー、記事をCSVでインポート/エクスポートすることができます



アクセスコントロール

カテゴリー毎に閲覧制限を指定することができます



多言語対応

任意の言語で記事を作成することができます



公開期間指定※

指定した日時に記事を公開・非公開にすることができます

※「公開期間限定」はプロフェッショナルプランのみの機能となります

FAQサイトを簡単に公開 ポータル管理

HTMLやCSSの知識がなくても、デザイン性の高いサイトが公開できます



FAQサイトを簡単に公開 ポータル管理

HTMLやCSSの知識がなくても、デザイン性の高いサイトが公開できます



デザインテンプレート

簡単にFAQサイトをデザインできる、デザインテンプレートを用意しています



ページテンプレート

HTMLやCSSを自由に記述できるため、オリジナルデザインのサイトを作ることができます



注目のキーワード

検索窓下に注目のキーワードを設定することができます



IPアドレス制限

社内利用の場合など、IPアドレスを指定して閲覧制限をかけることができます



独自ドメイン利用

希望のドメインを用いたサイトを公開することができます

※「独自ドメイン」はスタンダードプラン以上の機能となります

大事なお問い合わせや情報を
安心・安全に管理！

セキュリティ



reCAPTCHA

Google社が提供する「reCAPTCHA」を問い合わせフォーム内に設置することができ、悪質なbotの攻撃を防ぐことができます



SSL/TLS

IBISEとの通信はすべてSSL（Secure Sockets Layer）/ TLS（Transport Layer Security）による暗号化を行っています



サーバー監視

IBISEは24時間365日でサーバーを監視しており、システム障害時には担当者へ通知が送られ、状況に応じたリカバリー作業を行います



ISO 27001 (ISMS)を取得

情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格「ISO 27001 (ISMS)」の認証を継続して取得しています



外部からの攻撃に対応

情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格「ISO 27001 (ISMS)」の認証を継続して取得しています



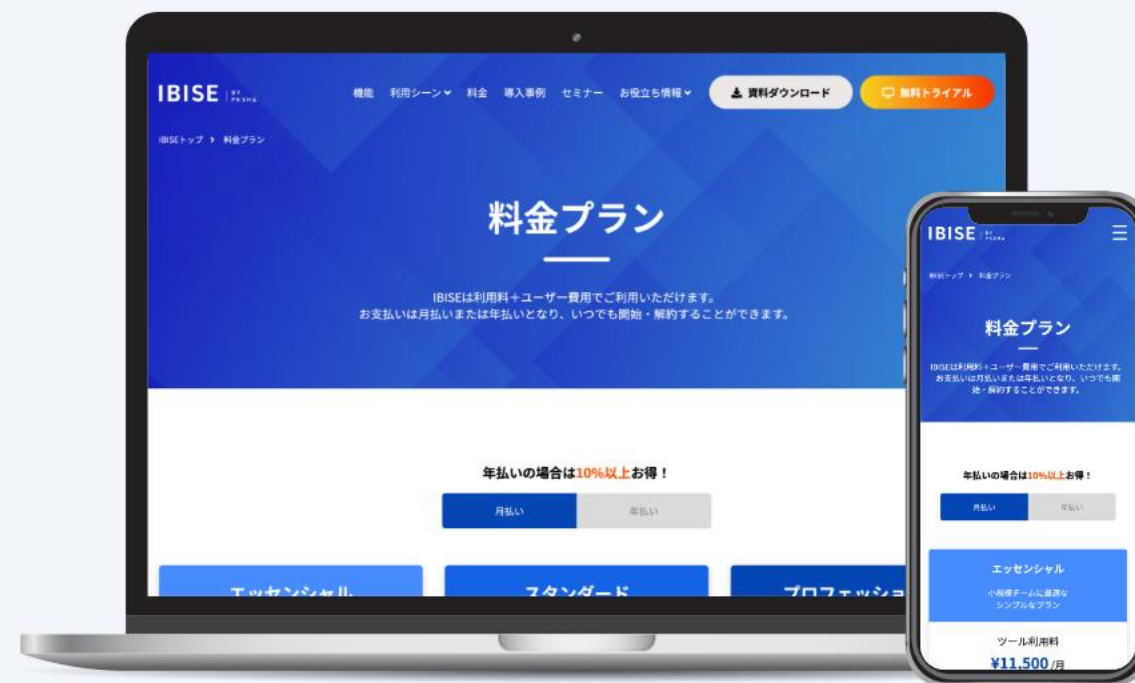
第三者機関による脆弱性診断

お客様データの安全性を確保するため、第三者機関による脆弱性診断を実施しております

料金と導入 について

- ご利用料金
- プラン比較表
- ご利用の流れ
- サポート体制

03



ご利用料金

		エッセンシャル	スタンダード	プロフェッショナル
		小規模チームに最適な シンプルなプラン	ユーザー登録数無制限、 標準の機能が揃ったプラン	外部との高度な連携が可能、 より高機能なプラン
ツール利用料		¥11,500/月	¥35,000/月	¥111,500/月
+				
1 ユーザーあたり	システム管理者	¥1,700/月	¥4,700/月	¥9,500/月
	全ての機能が利用可能	※最大3名まで		
	オペレーター			
		チケット管理、記事管理、 ポータル管理の利用が可能		
記事クリエーター		無料		
		※最大100名まで		

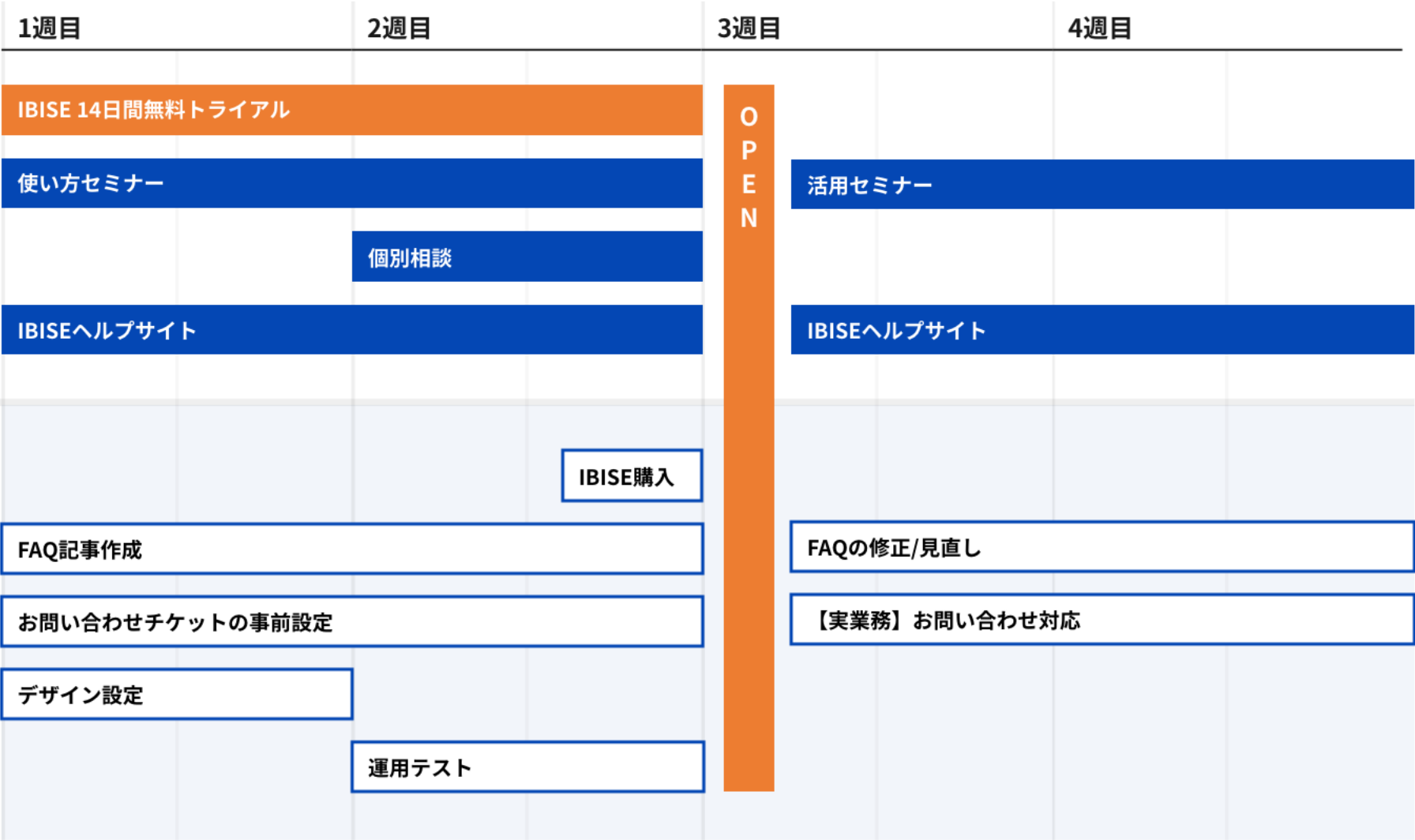
※1契約につき、システム管理者を1名以上購入いただく必要があります

プラン比較表

	エッセンシャル	スタンダード	プロフェッショナル
システム管理者・オペレーター数	3名まで	無制限	無制限
記事クリエーター数	100名まで	100名まで	100名まで
ポータルサイト作成数	1	1	3
カテゴリー登録件数	50	100	200
Webフォーム作成数	10	20	30
記事トリガー登録件数	5	10	無制限
チケットトリガー登録件数	10	20	無制限
自動化処理最大件数	100	500	1,000
ファイル添付容量（1ファイルあたり）	1MB	5MB	20MB
IBISEサポートメンバーシップ （日本語サポート）	○	○	○
独自ドメイン利用	—	○	○
チケット定型文設定	—	○	○
記事予約投稿	—	—	○
Slack連携	—	—	○
多言語対応（管理画面）	—	—	英語・中国語

ツール導入が初めてでも2週間で公開可能

お客様



安心のサポート体制（IBISEサポートメンバーシップ）



IBISE活用セミナー

無料で何回でも参加できるIBISE利用者限定のセミナーです。毎月開催しています。



IBISEヘルプサイト

IBISEの管理画面から気軽にアクセスできるオンライン・ヘルプサイトです。トライアル時から利用できます。



マイページ利用

過去のお問い合わせ履歴や機能/サービス要望の進捗を確認できます。



個別相談

IBISE担当者と使い方や運用に関する相談を気軽にオンラインで可能です。お申し込みもWebから簡単予約できます。

各種サポート
コンテンツ

IBISEに関する
お問い合わせ

機能/サービス
要望受付

お気軽に14日間無料トライアル をお試しく下さい

※14日間無料。終了後、自動更新・料金が発生することはありません。

※トライアルは何回でも可能です。

「IBISE」で検索！または下記URLにアクセス！



<https://register.ibise.com/new>

公式noteでも情報発信中

サポートに関するTipsや業界情報、業務改善の取り組みを紹介しています。

「ibise note」で検索！
または<https://media.ibise.com/>にアクセス

会社概要



会社名	株式会社PRAZNA
本社	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル7階
設立	2021年5月
事業内容	法人向けFAQ/お問い合わせ管理システムの開発・運用

ご要望やご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせください。

MAIL: ibise@prazna.com

URL: <https://ibise.com/>



「中小企業からニッポンを元気にプロジェクト」
公式アンバサダー 郷ひろみ