



Best Customer Support  
of The Year 2022

### 奨励賞

#### 株式会社オウケイウェイヴ

#### ユーザーやファン同士の助け合いのチカラを活用した次世代サポート Q&A コミュニティ

---

テクノロジーの進化によりさまざまな製品やサービスが登場していることで、使い方やトラブル対応などのサポートも複雑化している。こうした中、当社では、ユーザーと企業、ユーザー同士によるコミュニティによる解決を目的とした法人向けのコミュニティサービス「OKWAVE Plus」を提供する事業を展開している。

同サービスのお客様は、サービスの契約企業とサービスを利用するユーザーである。「OKWAVE Plus」の導入効果を最大化するため、利用ユーザーを「質問者」「回答者」「閲覧者」に分類し、それぞれの UX を最適化するための取り組みを実施し、①質問のしやすさ、②回答者の支援、③閲覧者の解決促進の観点から改善した結果、回答数において「OKWAVE Plus」導入前と比較して、20 倍近く伸びた事例を確認できている。

契約企業がコミュニティを始めるにあたっては、当社が個人向けコミュニティサービスで蓄積した 800 万件の質問コンテンツの中からの初期コンテンツを提供できるため早期の立上げが可能である。また導入以降は、同社のカスタマーサクセス部隊がリテンションの役割を果たしており、契約者のアンケートで CSI 95%、コンタクトセンター従業員の声からも従業員満足度の向上が確認できている。

コスト削減の効果を測る KPI として、解決価値を次のように設定し、  
解決価値=件数 × 解決率 × 1解決価値（コールセンターを前提に 900 円とした）

質問解決率：69.05%      閲覧解決率：26.46%

事例として、PC周辺機器 2700 万/月、パソコン 1800 万/月等、大きな成果が出ている。

コミュニティを活用したユニークな B2B カスタマーサポートのサービスである点、新たに解決価値という指標により効果を数値化した点など評価に値する。今回、自社の商品・サービス改善と導入企業にとってのメリットの発表であったが、今後さらに掘り下げた具体的な活動についても発表いただけるものと期待し、奨励賞を授与するものとする。