

ユーザー体験を一新する「CollasQ」バージョン 2.0 を公開 2023年11月から大幅に新機能追加 UI/UXの改善、サーバーの強化、デザイン機能等の充実

株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、コールセンターで利用される FAQ 情報蓄積システム「CollasQ（コラスク）」において、ユーザーの満足度向上や利用率アップに大きく関わる UI/UX の改善、サーバーの強化、検索時間の短縮、デザイン機能の充実等の新機能を追加したバージョン 2.0 をリリースいたしましたのでお知らせいたします。

「CollasQ」は社内向け、社外向けの両方で利用できる FAQ 情報蓄積システムです。頻度の高い問い合わせとその回答内容を企業ホームページのよくある質問として外部公開することで、ユーザーの自己解決を促したり、内部 FAQ として、オペレーターが回答する際の検索システムとしての利用が可能です。



■ 「CollasQ」の新機能

1. UI/UX の改善

ユーザーの満足度や利用率の向上に大きく関わる UX（ユーザーエクスペリエンス）を高めるためには、わかりやすく操作しやすい UI（ユーザーインターフェイス）が必要です。今回のバージョンアップでは、ユーザーの利便性に資するため、世界標準であるニールセンのユーザビリティ 10 原則をベースとした UI/UX の改善を実施いたしました。

2. サーバーの強化

20,000 件以上の FAQ 登録にも耐えられるようサービス基盤となるサーバーの強化を実施いたしました。

3. 検索時間の短縮

ユーザーの検索時間を短縮するため、①検索窓にキーワードを入力した際に、自動的に提案（表示）されるサジェスチョン表示、②検索時に関連タグが表示されるタグ検索、③カテゴリーでの絞り込み検索を可能にするカテゴリー検索機能を追加し、検索機能を強化いたしました。

4. デザイン性の充実

外部 FAQ としてご利用いただく際に、お客様 Web サイトと調和することを目的として、①ヘッダー・フッターのデザイン機能、②お客様ドメインでの FAQ サイト構築機能を追加いたしました。



■ サービス概要、価格

ユーザー数や FAQ 数によらず、月額 3 万円からの定額で運用が可能です。また、低価格のシステムながら、検索機能が充実しており、当社 AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM (ヴルーム)」の音声認識機能と連動したキーワード検索機能やデザインの編集機能といった高価格帯の FAQ システムに匹敵する機能も搭載しております。UI も非常にシンプルで、IT が苦手な方でも直感的に操作することが可能です。

<無料トライアルも行ってあります。>

お問い合わせはこちら ▶ <https://collabos-service.jp/service/support/faq>

今後も当社は、お客様の利便性と業務生産性を向上させ、企業と顧客・消費者間のコミュニケーションを最適化し、世の中を「より豊かに」「より便利に」するための事業推進に一層力を入れてまいります。

【株式会社コラボス 会社概要】 (<https://www.collabos.com/>)

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、約 1,000 拠点の導入実績があり、常時 11,000 席以上が稼働しています。(電気通信事業者：届出番号 A-13-5032)

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 管理部 総合企画課 広報担当：多田 (ただ)
メール：ir@collabos.com