



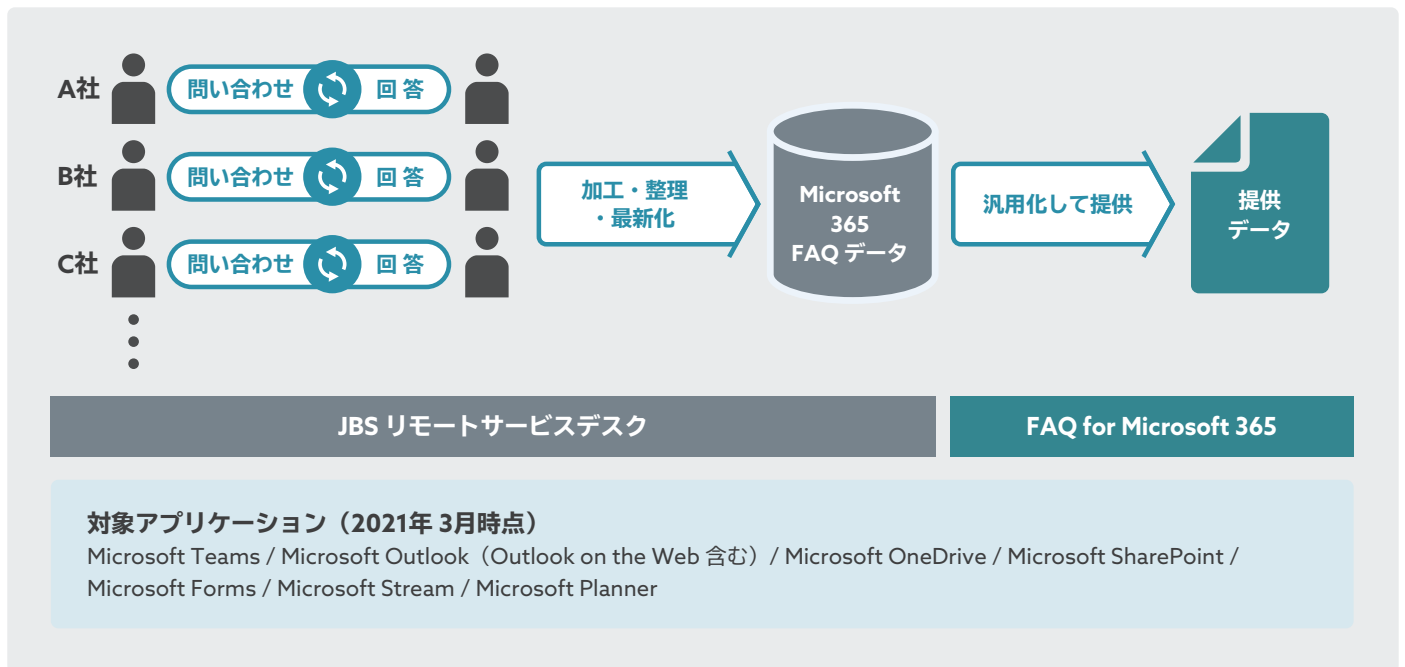
整備された FAQ で問い合わせ対応時間を削減！

FAQ for Microsoft 365

Microsoft 365 に関する実際の問い合わせ内容を加工・汎用化した FAQ を手に入れることができます。社内の問い合わせ対応に活用することで、ユーザーへの回答がスムーズになり対応時間の削減につながります。また、回答内容が統一されることにより対応品質も安定します。

サービス概要

JBS の提供する「リモートサービスデスク」で受け付けた Microsoft 365 に関するよくある問い合わせと回答内容を汎用的な FAQ として加工・蓄積し、毎月追加・更新して提供するサービスです。



サービスメリット

FAQ としてそのまま社内公開することで、FAQ 整備の時間から解放されます。また、製品のアップデートにも追従して毎月提供時点の最新情報に更新してお手元に届くため、製品についての調査や検証不要で利用できます。

ユーザー視点の品質



実際に問い合わせ対応をした際の情報に基づいて作成されているため、ユーザー視点の内容でそのまま利用できます。

つまづいたポイント



利用時にユーザーが実際につまづいたポイントが反映されているため、発生する問い合わせの大部分に利用できます。

常に最新の情報



毎月内容を見直し、製品のアップデートに合わせた更新や新しい問い合わせを FAQ に追加して提供されるので、常に最新の情報を利用できます。

こんにちはお客さまにおすすめ



Microsoft 365 の問い合わせ
対応に時間がかかっている





問い合わせ対応に時間をとられ、
FAQ 作成が進んでいない

Microsoft 365 のアップデートに
合わせた情報更新ができていない



サービス内容例：FAQ 例

JBS が定めたフォーマット・カテゴリを利用して記述されているため、汎用的に利用できます。

| カテゴリ | 質問 | 環境 | 原因 | 回答 |
|------|--|--------------------|------------------|--|
| 仕様 |  ライブイベント でチャットは利 用できるか | Microsoft Teams | 問題 (ルール / 仕様) |  ライブイベントでは、チャット機能の利用は制限されます。 ・プロデューサー / 発表者と参加者のチャットは利用できない ・プロデューサーと発表者のチャットのみ利用できる →参加者からの質問投稿を許可したい場合は、「Q&A」機能を利用する ※投稿者は基本的には名前を公開するが、匿名でも投稿できる ※投稿された質問は、発表者かプロデューサーが公開 / 非公開を選択できる =発表者かプロデューサーが公開するまで、自動では公開されない <ライブイベントで「Q&A」を設定する手順> 1.「カレンダー」>「ライブイベント」を選択し、ライブイベント生成画面を表示 2. タイトルや日時、発表者を指定した後「次へ」をクリック 3. 「Q&A」にチェックを入れる 4. 「スケジュール」をクリックし、ライブイベントのスケジュールを完了させる |
| 操作方法 |  Microsoft Teams の画面 共有にて動画 (.mp4)を共有 しているが映像 のみで音声が届 かない | Microsoft Teams | 問題(操作) |  Microsoft Teams にて動画を共有する際は、映像と音声両方を共有するために、下記設定にチェックを入れる必要があります。 1. 作成済みの会議、または、新規作成した会議に参加する ※個人同士のチャットではなく、会議を作成していただく必要があります 2. 画面の「共有」ボタンをクリックする 3. 「システムオーディオを含めます」にチェックを入れて、 デスクトップの共有を実施する 4. 動画を再生する 5. 動画の映像と音声のほかの会議参加者へ届いていることを確認する |

サービス開始の流れ

契約締結から 5 営業日で利用開始できます。

サービス申込書提出



契約締結



情報配信開始

価格(税抜)

| 項目 | 価格 |
|----------|----------------|
| サービス利用料金 | ¥ 80,000 - / 月 |

前提条件

- ・本サービスは JBS サービス利用規約に基づき提供します。
- ・サービス契約期間は 1 年間です。契約は自動更新となります。
- ・ドキュメントは Microsoft Excel 形式で提供します。
- ・ドキュメントはメールでの配信となります。1 契約につき登録できるメールアドレスは 2 つまでとします。
- ・提供するデータは、お客さま以外の企業、またその他の第三者(グループ会社を含む)は利用できません。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-6316
東京都港区虎ノ門 1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー 16F
Tel: 03-6772-4000 Fax: 03-6772-4001
<https://www.jbs.co.jp>