

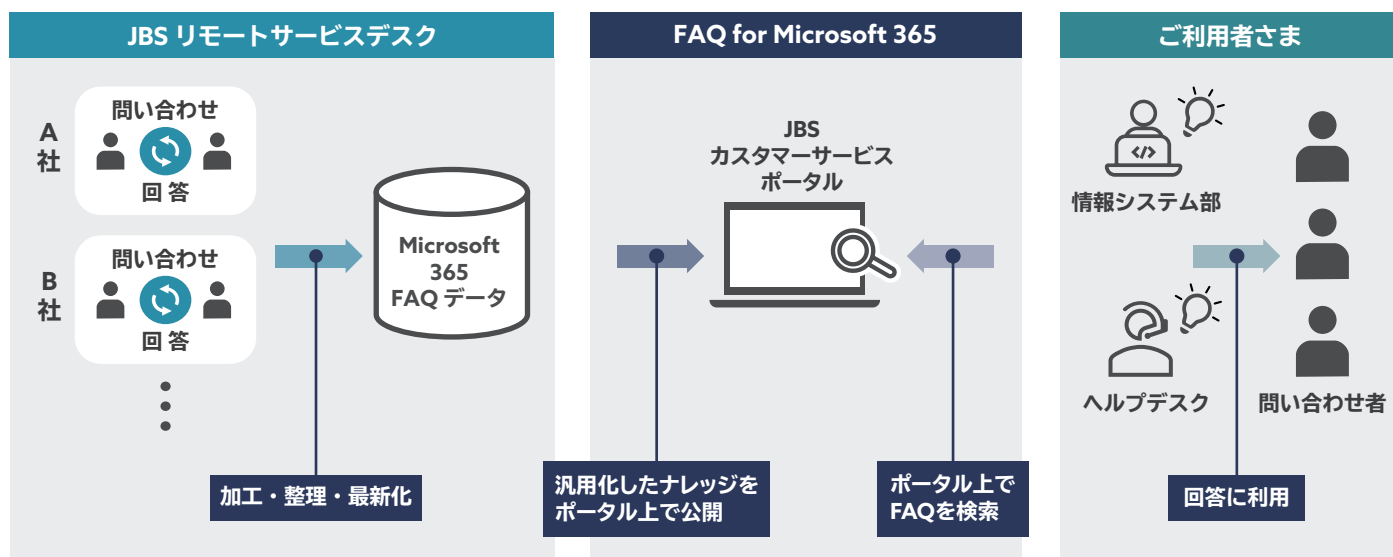
整備された FAQ で問い合わせ対応時間を削減！

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。



対象アプリケーション（2022年11月時点）

Microsoft Teams / Microsoft Outlook（Outlook on the Web 含む） / Microsoft OneDrive / Microsoft SharePoint / Microsoft Forms / Microsoft Stream / Microsoft Planner

サービスメリット

製品のアップデートに追従して毎月提供時点の最新情報に更新して提供されるため、ユーザーサポート担当者による調査や検証不要ですぐに利用できるだけでなく、担当者の知識の底上げにも繋がります。また、FAQ の内容をそのままユーザーへ提示できるため、ユーザーサポート担当者の回答作成にかかる工数を削減できます。

ユーザー視点の品質



ユーザー向けに分かりやすくまとめた内容のため、担当者にてユーザー向けにかみ砕いた表現に変換することなく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。

こんな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

問い合わせの調査や検証に追われ、
企画や業務改善が進んでいない

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・カテゴリを用いて記述されているため、汎用的に利用できます。

Outlookのアイコンに黄色の!マークが表示されていて メールの送受信ができない

更新者: 4 分前 閲覧数: 15 ☆☆☆☆☆

問題/質問

Outlook アイコンに黄色の!マークが表示されている。メールの送受信ができていない。
Outlook 起動後、パスワード入力求められるため入力するも受信トレイが更新されない(黄色の!マークが外れない)。

環境

Outlook

解決策/回答

最近パスワードを変更されている場合は、Outlook の認証が通っていない可能性があります。
下記の方法をお試しいただき、メールが送受信できるかご確認ください。

<STEP 1>

Windows セキュリティ画面が表示されている場合は、以下を実施してください。

1. ID・パスワードを入力
2. 「資格情報を記憶する」にチェックを入れます。

Windows セキュリティ画面が表示されていない、
または STEP1 を実施しても改善されなければ STEP2 に進んでください。

<STEP2>

1. デスクトップ画面左下の Windows アイコン右横にある「Cortana」で「資格情報マネージャー」と検索してください。
2. 「Windows 資格情報」で「MS.Outlook」からはじまる「汎用資格情報」を削除します。
3. 再度 Outlook を起動し、STEP1 を実施してください。
4. 改善しない場合は、一度 PC を再起動します。その後、再度 Outlook を起動し、STEP1 を実施してください。
5. Outlook アイコンの!マーク表示が消え、メールの送受信が可能となっているか、ご確認ください。

●「タイトル」、「問題 / 質問」

実際のお問い合わせの文言にて
タイトルや質問事項を記載
どのような事象かを簡潔に表現

わかりやすい・探しやすい!

●「解決策 / 回答」

実際に解決に至った実績のある
ステップバイステップの対応手
順およびワークアラウンドなど
を記載

そのまま利用できる!

サービス開始の流れ

契約締結から 10 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



FAQ ポータル用
アカウント情報登録



FAQ ポータル公開

価格（税抜）

項目	価格
初期費用	¥ 100,000 -
月額費用	¥ 80,000 -

※ Microsoft Excel 形式での FAQ データ提供の場合、
初期費用は申し受けません。

前提条件

- ・ サービス契約期間は 1 年間です。契約は自動更新です。
- ・ ポータル利用に際し登録できるアカウントは、1 契約につき 5 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

〒105-5520
東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー 20F
<https://www.jbs.co.jp>