

## 日本産業新聞でアクティブサポートが掲載されました:アナログトゥエルブ、アプリの顧客対応代行

---

2013/03/11

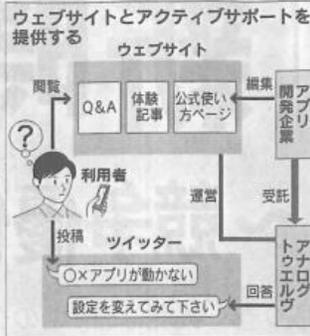
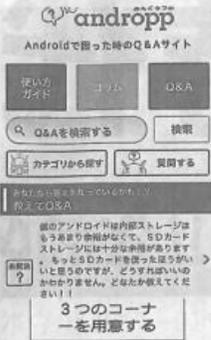
2013/3/11 の日経産業新聞で弊社の取り組みをご紹介いただきました。

スマホ Q&A サービス「andropp.jp」で、スマホサービス・アプリのヘルプページを自動で作れるサービスを本日リリースしました。ヘルプページでは Q&A や編集部コラムと連携できるため、自動でヘルプページが育っていく仕組みです。

同時に、沖縄のコールセンタースタッフがアクティブサポートを実施するため、「○○アプリの使い方がわからない」等と Twitter でつぶやいている人に即座に対応して解決してあげることができます。

ご興味がある方は、[information@analog12.com](mailto:information@analog12.com) までお問い合わせください。

# アナログトゥエルヴ



## アプリの顧客対応代行

ソフトウェア開発のアナログトゥエルヴ(東京 千代田 赤松隆社長)はスマートフォン(スマホ)アプリを提供する開発業者向けに顧客対応業務の代行サービスを始め、企業自ら使い方を紹介できるページづくりを支援するほか、交流サイト(SNS)の投稿に回答する「アクティブサポート」機能を提供。自社で顧客対応が難しい中小業者を中心に1年で50社の受注を狙う。

### Q&Aサイトを構築 SNSの投稿回答

「1日から新サービス『あんどうっぶヘルプ』を始め、米グーグルの基本ソフト(OS)「アンドロイド」対応のアプリを対象にする。グーグルのコンテンツ配信サイト「アプケルプレイ」に登録されているアプリは70万を超えて拡大が続くが、400種類以上あるアンドロイド搭載スマホは端末によってアプリの動作が不調になることも多い。一方で詳しい説明の公開や利用者の問い合わせに対応しているのは一部の大手開発業者にとどまらず、顧客対応サービスの充実が課題になっている。あんどうっぶヘルプは

利用者がアクセスする上でアプリの使い方を調べられるウェブサイトの開設と、疑問に直接回答するアクティブサポート提供の面から顧客の悩みに対応する。ウェブサイトに詳しい利用者が使用方を教えたり、Q&Aコーナー、アプリの体験記事、企業による公式説明コーナーの3つのコンテンツを用意する。

Q&Aコーナーでは利用者がスマホでアクセスすると端末の機種を自動判別する機能を備えており、業種や機種に合わせた疑問を投じたり回答を検索したりできる。体験記事ではスマホ初心者が実際にアプリを使ってみて分からなかった点や使用法を簡単に解説し、イラストや動画を挿入してわかりやすく解説する。ミニブログの形式で、利用者の疑問や悩みを検索・抽出し、スタッフが直接回答する。

アプリのヘルプページを作る機能とスペースを提供する。アクティブサポートはアナログトゥエルヴの冲野が、20席体制で対応する。ミニブログの形式で、利用者の疑問や悩みを検索・抽出し、スタッフが直接回答する。

同社は自社でもアンドロイド対応アプリ開発を手掛けており、端末やアプリに詳しい人材がそろっている。解決した疑問はウェブサイトのQ&Aコーナーに掲載して問い合わせ減少につなげる。料金はウェブサイトの利用だけなら月額5000円。アクティブサポートも利用する場合は回答数に応じて3万円から。

**関連 URL**

[オムニでむすぶ創造的カスタマーソリューション Omusubi](#)

[スマホ Q&A サイト「あんどろっぷ」](#)