News Release

2007年7月3日

報道関係者各位

さくらインターネット株式会社
株式会社ジャストシステム

さくらインターネット、FAQ サイトを刷新し 7 月 4 日(水)より提供開始 ～ジャストシステムの「ConceptBase[®] FAQ」で、お客様サポートを充実 お客様自身で簡単・迅速に疑問解消～

さくらインターネット株式会社(以下:さくらインターネット、代表取締役社長:笹田亮、本社:大阪市中央区)は、さくらインターネットが提供するレンタルサーバ・専用サーバ・データセンターサービスなどのお客様向けサポートサービスとして提供してきた FAQ サイト「さくらインターネット FAQ (<http://faq.sakura.ad.jp/>)」について、株式会社ジャストシステム(以下:ジャストシステム、代表取締役社長:浮川和宣、本社:徳島市)の統合 FAQ ソリューション「ConceptBase FAQ」を新しく採用し、全面リニューアルとサービス強化を図りました。本サイトは、7月4日(水)12時よりお客様へ提供します。

さくらインターネットでは、インターネットサービス事業者として、Web サイトによるサポートサービスの充実を図り、お客様への情報発信を強化する取り組みを進めています。

「ConceptBase FAQ」の採用により、これまでの FAQ サイトに比べ、日本語検索機能が大幅に強化され、自然文検索により、知りたい情報をよりすばやく見つけることができるようになりました。また、カテゴリやランキング表示、新着表示など、探しやすさや見つけやすさをより考慮した画面設計により、初めて FAQ を利用される方も、問題解決に必要な情報を簡単に見つけることができます。

さらに、充実の FAQ コンテンツ管理機能により、お客様の FAQ 利用状況を的確に把握し、お客様が必要とする FAQ コンテンツの量および質の向上を継続的に図ります。

■さくらインターネット FAQ 概要

<http://faq.sakura.ad.jp/>

サービス開始日:2007年7月4日(水) 12:00

導入システム:統合 FAQ ソリューション「ConceptBase FAQ」

機能:「自然文検索」「カテゴリ検索」「参照ランキング」「新着 Q&A 紹介」他

■ConceptBase FAQ の特長

「自然文検索」

知りたい情報や問題となっている状況を話し言葉のような自然な文章で入力するだけで、関連性のある QA を検索することができます。

「カテゴリ検索」

検索を行わなくても、利用サービスや手続き種別など知りたい項目をカテゴリから順番に選んでいくと目的の情報にたどり着くことができます。

「関連 FAQ 自動表示」

参照している QA について、関連性の高い他の QA を自動的に上位 5 件まで表示します。これにより一覧画面に戻ることなく連続して関連する QA を確認できます。

「ランキング」

よく参照され評価の高い QA を全体およびカテゴリ毎にランキング表示します。
これにより、より多くの方が検索等の操作を行うことなく FAQ にアクセスするだけで、
目的の情報を見つけることができます。

「管理・統計機能」

FAQ の利用状況(全体アクセス数/QA アクセス数/検索回数/アンケート結果など)
を把握し、不足している FAQ コンテンツの追加や、コンテンツ内容の改善をより効率的に
行うことができます。

■各社プロフィール

商 号：さくらインターネット株式会社

本 社：大阪府中央区南本町 1 丁目 8-14 堺筋本町ビル 9 階

代 表：代表取締役社長 笹田亮

設 立：1999 年 8 月 17 日

事業内容：データセンター事業を行っており、国内有数の規模を誇るバックボーンと高い
コストパフォーマンスを提供。

U R L：さくらインターネット サポート <http://support.sakura.ad.jp/>

さくらインターネット <http://www.sakura.ad.jp/>

商 号：株式会社ジャストシステム

本 社：徳島市川内町平石若松 108 番地 4

代 表：代表取締役社長 浮川和宣

設 立：1981 年 6 月 2 日

事業内容：コンピュータにより知的で創造的な活動を支援するソフトウェアを研究・開発・
販売

U R L：ジャストシステム <http://www.justsystem.co.jp/>

* 記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。