

# Knowledge Sensor™

ナレッジセンサー



伸びる組織ほどナレッジに関する悩みがあるものです。

## ナレッジ

共有知識。コンタクトセンターや社内ヘルプデスクなどで活用すべきもの。公開FAQとしても流用可能。

### 1. ナレッジの制作に困っている！

- △ みんながほしい標準的なナレッジ、知識が共有されていない。
- △ 一部の人が知っているという属人的状況になっている。
- △ 参考資料はあるにはあるが読みづらいし分かりにくい。
- △ 新人が自習できるものがなく、教育に時間がかかる。

### 2. ナレッジの検索に困っている！

- △ 似たような情報がたくさんあって絞り込めない。
- △ カテゴリが間違っているので回答が見つからない。
- △ 期待しない回答が見つかってしまう。
- △ 検索しても回答が長文で読みにくい。

### 3. ナレッジの運用やメンテナンスに困っている！

- △ 質問が溜まってきているが整理ができていない。
- △ テンプレートがなく、新しいナレッジの書き方がわからない。
- △ ナレッジの効果分析ができていない。
- △ ナレッジが古く、使えないものになっている。



## Knowledge Sensor の仕様

提供サービス	サービス内容	メモ
ナレッジ制作	わかりやすく、品質の高いナレッジを制作します。	単発請負可能
ナレッジ検索	Web ブラウザベースの検索 UI。 Google 方式検索、カテゴリキーワード方式検索。 検索記録、フリーテキスト記録でログ。 テキスト、HTML、iframe 可能。	SaaS 提供。 ナレッジ制作含む。
運用・分析 メンテナンス	検索ナレッジ集計、検索キーワード集計、 フリーテキストメモ集計、ナレッジ追加・更新	SaaS 提供。

# Knowledge Sensor™が全て解決

ナレッジ全般の要素を網羅して効果をコミットします。

## 1. ナレッジ制作

- 現在お持ちの知識情報を、Q&A形式のナレッジに成文します。
- 確立された国語力で解釈ミスのないナレッジにします。
- 正確な表現と易しい語彙で理解しやすいナレッジにします。
- 検索で正確に見つかるナレッジにします。

燃費のいい外車はなんですか？

燃費のいい最近のドイツ車のメーカー名を教えてください。

燃費が14km/l以上の2014年以降のドイツ車のメーカー名と車種を教えてください。

成文と推敲の繰り返しでナレッジを洗練させます。

Better

## 2. ナレッジ検索

- 複数のキーワードリストからナレッジが絞り込めます。
- Google検索のように複数単語でナレッジが探せます。
- 検索結果はリアルタイムで絞り込み、回答もすぐに表示されます。
- 回答には、テキストだけではなく画像挿入、URLリンク、手続きもできます。

使いなれた Google 検索風の単語検索窓

複数のキーワードを順不同で選択して絞り込み検索

リアルタイムに表示されるナレッジの検索結果

検索後のコメントやメモの記録用窓

The screenshot shows a search interface with a search bar at the top right. Below it are several filter categories with item counts: 'サービス名' (7 items), '機能の設定・設定値' (12 items), '通信環境・プロトコル' (19 items), and '現在の状況や症状' (14 items). The '機能の設定・設定値' category is expanded, showing sub-items like '招待の依頼', '新規会員登録', 'テキスト会話', 'お絵描き', and '音声認識入力'. Below the filters is a search results table with columns for '検索結果', '検索数: 9件 / 表示順: ID順 / ヒットしなかったキーワード: ', and a list of search results. At the bottom right, there is a 'メモ記録' button.

## 3. 運用・分析、メンテナンス

- 検索システムを使った操作やメモは全て記録されます。
- 新たに必要なナレッジは確立されたテンプレートで作れます。
- 分析で使用頻度の高いキーワードやよく見られるナレッジが分かります。
- ナレッジやキーワードの使用頻度によって対応情報の棚卸が容易にできます。

開発元 / 販売元：ハイウェア株式会社 [www.highwares.com](http://www.highwares.com)

お問い合わせ：[higuchi@highwares.com](mailto:higuchi@highwares.com)

販売代理店募集中