

# Q&Aを活用したサイト活性化の方法

ユーザー同士の実体験（知識や経験）に基づいた問題解決力を  
自社サイトのPVやUUアップ、リピーター率の向上、  
さらにはセールスにも活用できる **CGMソリューション**



1. コミュニティ (CGM) 型コンテンツを導入したことがなく、  
これから導入を検討している企業様
2. サイト内でコミュニティ型コンテンツを導入しているが、  
イマイチ盛り上がりえず困っている企業様
3. コミュニティ型コンテンツを導入し、活性化しているが  
ユーザーを購買喚起や売上につなげられていない企業様

# 『株式会社オウケイウェイヴ』について



Web2.0による日本初、最大級のQ&Aサイトの運営と  
関連する企業サービスを提供しています。

社名	株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWave）
本社所在地	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階
設立	平成11年7月
資本金	962,021,500円（2008年4月8日現在）
代表者	代表取締役社長 兼元 謙任（かねもと・かねとう）
従業員数	69名（連結）（2007年12月31日現在）
株主	兼元 謙任、楽天株式会社、マイクロソフトコーポレーション、株式会社インプレスホールディングス 他
事業内容	日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」の運営及び関連する企業サービス FAQヘルプデスクソリューションの提供（OKWave Quick-A 等） Q&A形式の情報活性化ソリューションの提供（OKWave ASK-OK 等） Q&Aサイトの問題解決力を活用したCGMソリューション （OKWave QA Partner等） FAQ作成オペレーション支援コンサルティング（OKWave FAQ Management 等）



## ちょっと困った時、誰もが無料で利用できる 日本最大級のQ&Aサイト

OKWaveは、誰もが気軽に利用できる日本最大級のQ&Aサイト。日常のちょっとした質問から恋や人間関係の悩みまで、質問を投げかけると、解決策を知っているユーザーたちが回答してくれます。

OKWaveが保有する膨大なQ&AデータはOKWave登録会員のみならず、自分の問題を解決するために検索エンジンでキーワード検索をして訪れたユーザーなどにも広く閲覧され、問題解決に有効なサイトとして支持されています。



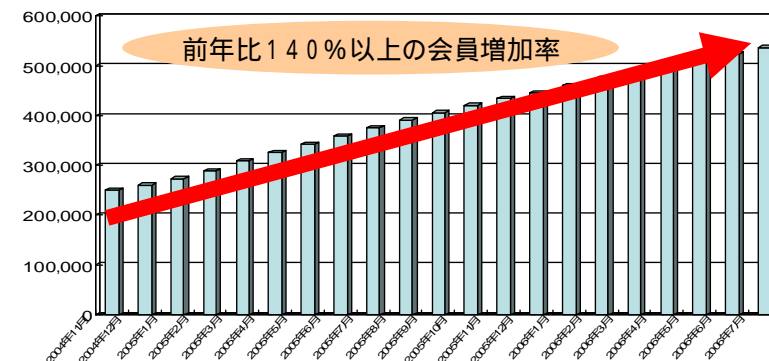
ドラマにもなった「今週、妻が浮気します」。  
OKWaveコミュニティで実際に投稿が  
あったQ&Aが読み物として本になっています。



### 基本情報 (2008年5月現在)

登録会員数 : 約110万人(パートナーサイト含)  
カテゴリ : 11カテゴリ、360ジャンル  
質問・回答総数: 1500万件以上  
1日における質問・回答: 13,000件以上  
連携サイト数 : 65サイト  
月間PV数 : 3億PV(パートナーサイト含)  
2500万PV(本サイトのみ)  
月間UU数 : 3,000万人(パートナーサイト含)  
500万人(本サイトのみ)

### 会員数の伸び



役立つQ&A満載 1600万件以上	登録ユーザー 120万人以上	カテゴリー 400以上
----------------------	-------------------	----------------

1日当たり 質問数 「3,000件以上」  
回答数 「9,000件以上」

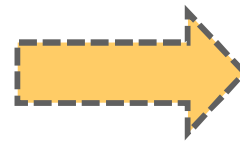
回答平均数 3.5件

PV 1億8000万PV/月

動画・画像投稿開始 2008/12~

【PVアップ】

【リピート率向上】



コンテンツをどうつくるか。

【滞在時間のアップ】



コンテンツが自動生成されるのでユーザー参加型



広告収益  
自社メディア

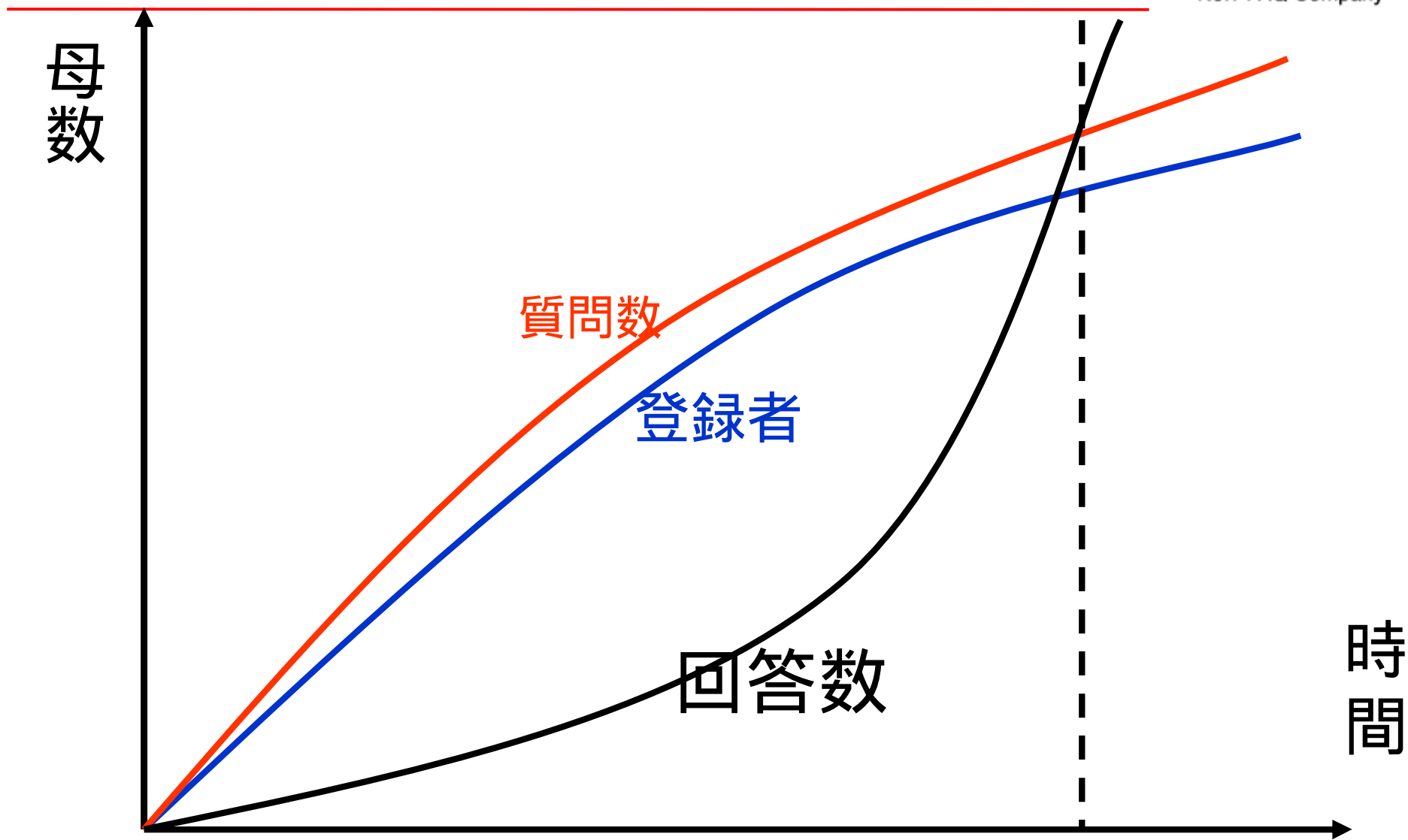
利用の仕方はビジネスモデルに依存

## Q & Aコミュニティの利用シーン

---

- ・ 困っているユーザー同士の経験知を元に質問と回答をしあう。
- ・ 自社に責任範囲の無い回答をこちらに誘導。
- ・ ユーザーがコンテンツを作り上げてくれるので更新の手間がない。
- ・ 企業サイトへのロイヤリティーが上がる。





1、荒れたらどうする？

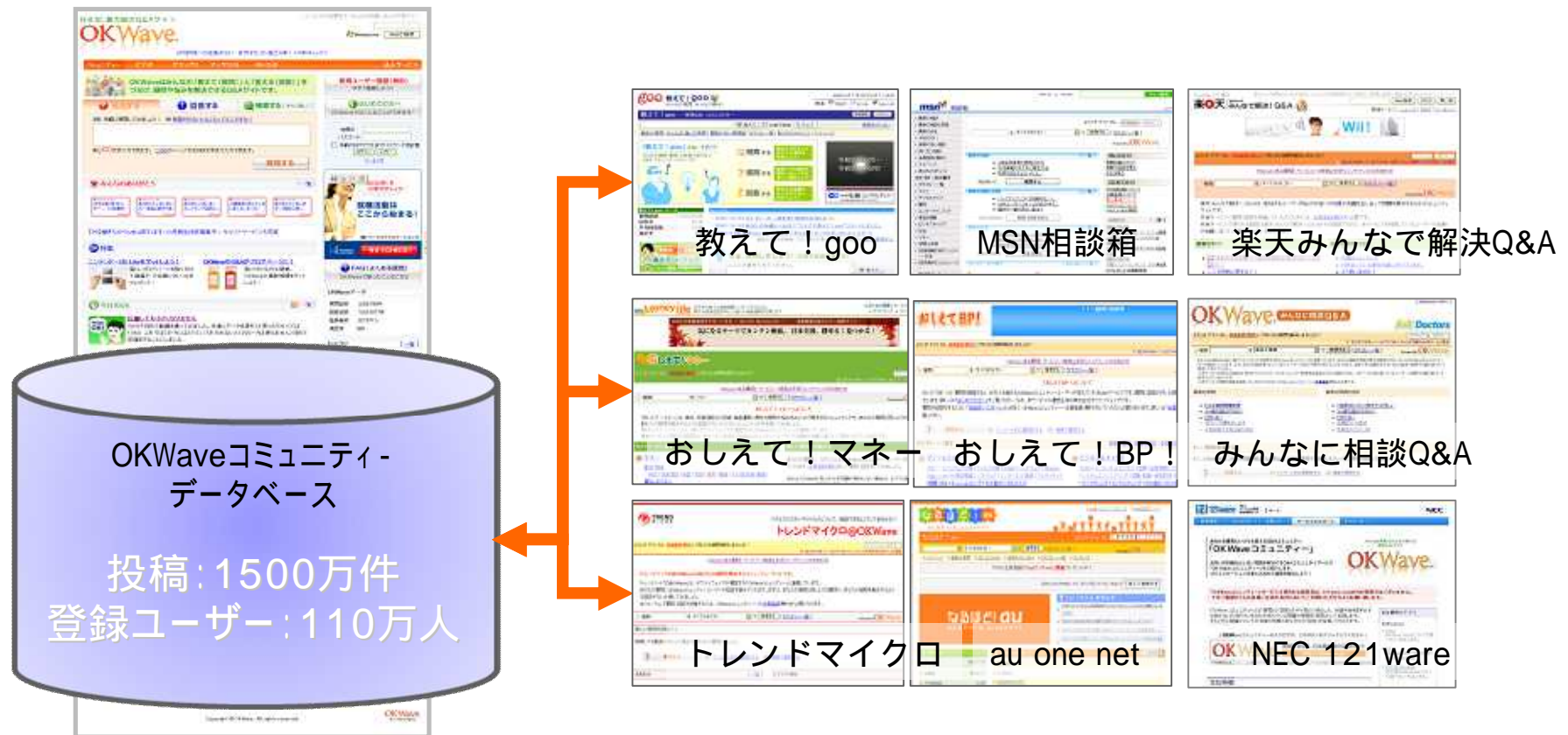
2、活性化しなかったらどうする？

# OKWave QA Partner™

国内最大級のQ&Aサイトの回答力が活用できる  
「OKWave QA Partner」

# 『QA Partner』とは？

「OKWave」コミュニティのOEMサービスです。



## メリット

オープン後すぐにコミュニティが盛り上がっています。

## メリット

サイト管理を全て「OKWave」に委託できます。

## メリット

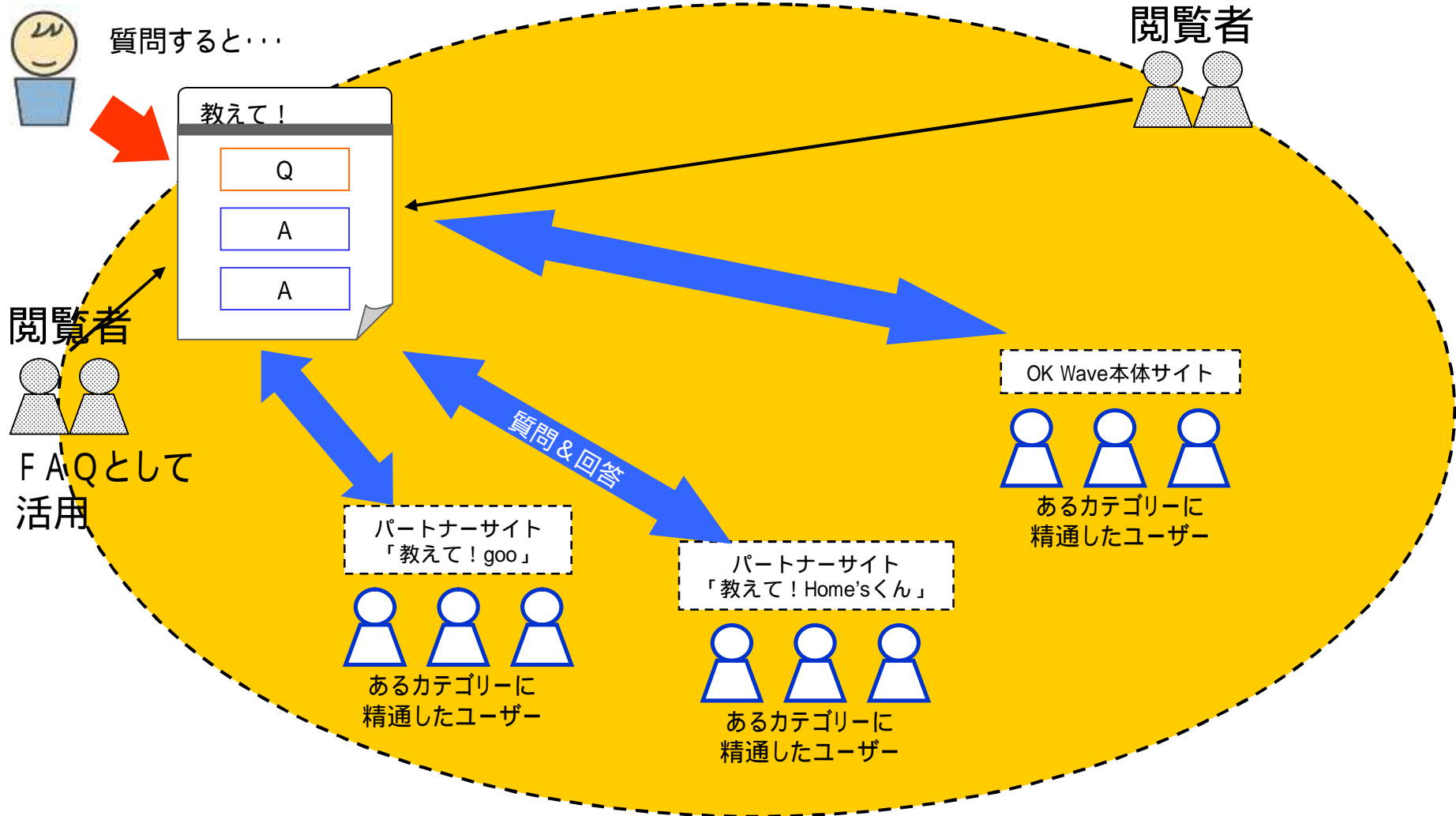
集客したユーザーを自社サービスへの購買喚起につなげます。

## オープン後、すぐにコミュニティーが盛り上がっています

1日当たり 質問数 「3,000件以上」 回答数 「9,000件以上」です。

	<a href="#">初心者の知人からの質問で困ってます</a>	06/02/06 19:21 <a href="#">shimuranezumi</a>	<span>良回答</span> 6件
	<a href="#">キーボードについてです。ある特定のキーを押すと、行が勝手に移動します</a>	06/02/06 18:18 <a href="#">mituri0441</a>	<span>良回答</span> 2件
	<a href="#">緊急質問:; キーボードについて</a>	06/02/06 16:42 <a href="#">wakiaiai02</a>	受付中 5件
	<a href="#">INSPIRON 501で自動電源ONするには？</a>	06/02/06 16:39 <a href="#">ffv</a>	受付中 4件
	<a href="#">CLEVO2700Tのメモリの種類</a>	06/02/06 15:52 <a href="#">yamato1959</a>	<span>良回答</span> 2件
	<a href="#">PC購入時のスペック表について教えてください。</a>	06/02/06 14:23 <a href="#">hu1616</a>	<span>良回答</span> 13件
	<a href="#">ノートパソコンの買い替え</a>	06/02/06 14:08 <a href="#">arbert</a>	<span>良回答</span> 2件
	<a href="#">Lenovo(旧:IBM) ThinkPad X60のリカバリについて</a>	06/02/06 12:48 <a href="#">ageharu131</a>	<span>良回答</span> 5件
	<a href="#">DVDドライブ修理方法</a>	06/02/06 12:16 <a href="#">thing99</a>	<span>良回答</span> 4件

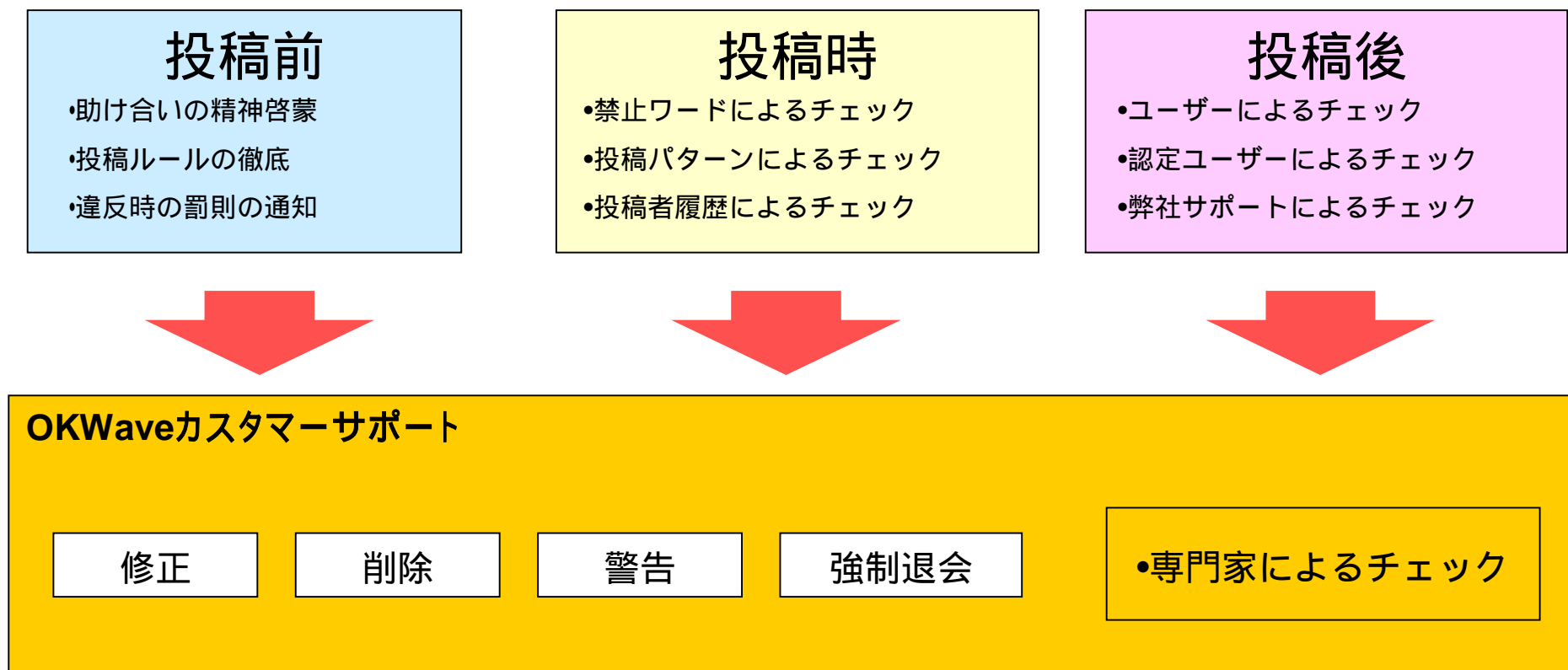
回答力があります。



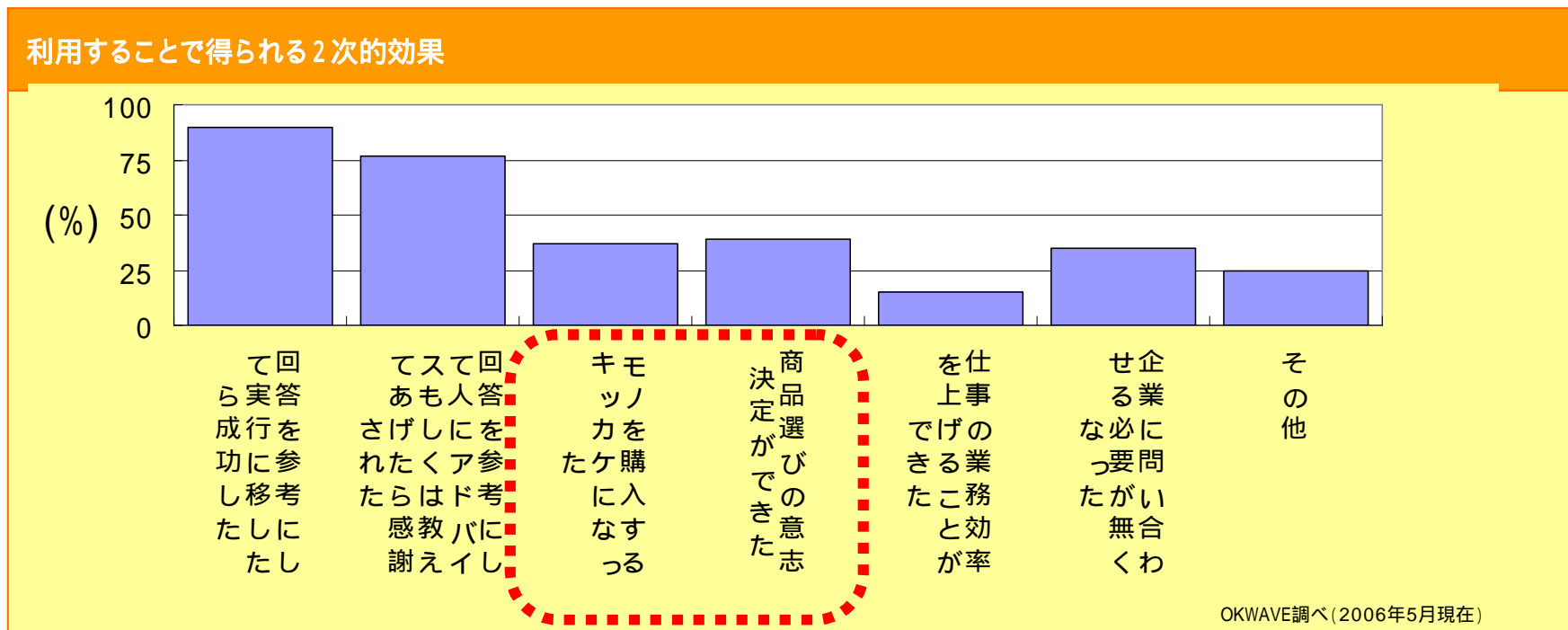
# メリット

サイト運営に関しては全てOKWaveがメンテナンスを行います。

OKWaveの荒れない仕組み「質問回答の徹底的なチェック体制」







商品購入の大きなトリガーとしても効果が期待できます



回答	
ANb.1	育児書を贈られるということは初産の方への贈り物ですね。
回答者: <a href="#">azuma</a>	育児書は一つの指針にはなと思いますが、こっちの本ではこう書いてるがあっちの本は反対のことが・・・なんてよくあります。
種類: アドバイス どんな人: 一般人 自信: 参考意見	経験上言えることは、病気や怪我の対処法が詳しく載っている本を選ぶのがよいのではないのでしょうか？
回答日時: 06/09/04 11:03	育児の上で情報を欲しいと思うときは病気・怪我のときです。 急な発熱や誤飲、やけど、嘔吐、頭部の強打などにつて詳しく載っている本がよいと思います。
<a href="#">ログインして投票する</a>	
参考になった: 0件	
この回答へのお礼	ありがとうございます。具体的な書名をご存知でしたらお教えてください。

キーワード



グリコのおすすめ

- ➔ [発見！5つの工夫](#) - 知らないなんでもったいない！ママは必見？ムービー公開中！
- ➔ [ママのきもち募集中！](#) - ママからママへ、つながっていく大切なきもち。あなたのメッセージをblogパーツにしよう！



## Q&Aの「回答」と連動

単なる広告ではなく問題解決策のひとつ

# 導入事例

The screenshot shows the OKWave website interface. At the top, there's a search bar and navigation links. Below, there's a section for 'ウイルスバスターウイルスについて、相談できるトレンドマイクロ@CtoC'. A search bar contains 'ウイルスバスター' and '検索' (Search) is clicked. Below the search bar, there's a list of questions. The first question is highlighted:

- 2007/5/29 質問ウイルスバスター2007がインストールできない

The question details are shown in a pop-up box:

今持っているシリアル番号で、何台のパソコンまでウイルスバスター2007を使える？ 今持っているOSの台数で必要なシリアル番号の台数は？  
『ウイルスバスター2007』のシリアル番号が新しくインストールされると自動的に計算できます！  
■ウイルスバスター2007用シリアル番号が新しく

お問い合わせ数が減少  
PCに関する一般的質問をCtoCで解決  
サポート範囲外の質問をCtoCで解決  
顧客ロイヤルティが高まった

質問	
QNo.3039509	ウイルスバスター2007がインストールできない
質問者: <a href="#">yasiji</a>	2台目のパソコンを購入しました。OSはVISTA premium です。
困り度: 	1台目にウイルスバスター2005をつかっていましたので、2台目にはwebからダウンロードして、1台目のシリアルNoを使ったのですが、 setupできません。どうすればいいかご教示ください。
質問投稿日時: 07/05/29 10:50	



コンテンツが一気に増加

総ページビュー（PV）が増加

自社の顧客が集まるコンテンツができた

リピート率が向上し、更にユーザーの滞在期間が延びた

Q&Aコンテンツから関連する自社コンテンツへ誘導し、売上にも寄与

回答	
ANo.2	丸の内線にこだわりがあるのですかね？
回答者: <a href="#">super-dog</a>	東西線や半蔵門線で東の方が割安ですよ
種類:アドバイス どんな人:一般人 自信:参考意見	あと、大手町は広く、例えば丸の内線から三田線までは徒歩15分ほどかかるのでご注意を。
回答日時: 07/09/19 08:12	
<a href="#">ログインして投票する</a>	
参考になった:0件	
この回答への補足	丸の内線がオフィスに最も近いというだけで、拘りがあるわけでもありません。東西線、半蔵門線は殆ど利用したことがないため、よく分からず候補に入っていないだけでした。(三田線は遠いようなのでバスです)  もし両沿線でオススメがあればご紹介下さい。
この回答へのお礼	<a href="#">この回答にお礼をつける(質問者のみ)</a>



おすすめリンク

- [東西線の不動産情報はこちら](#) - 東西線の賃貸・売買物件からリフォーム、注文住宅情報を掲載中！
- [東西線の不動産情報はこちら](#) - 東西線の賃貸・売買物件からリフォーム、注文住宅情報を掲載中！





# QAPartnerモバイル版発売

2009年1月 ~

日本初、最大級のQ&Aサイト

OKWave®  
okwave.jp

OKWave 株式会社オウケイウェイヴ

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1 - 19 - 15 ウノサワ東急ビル5F

Tel 03-5793-1191 Fax 03-5793-1192

<http://okwave.jp/>

お問い合わせ先: OKWave ポータル事業部までお気軽にお問い合わせください。