

2021年1月29日

No. 21-016

株式会社 伊予銀行

新FAQシステム「Helpfeel」を導入しました！

株式会社伊予銀行（頭取 三好 賢治）は、FAQ（よくある質問）サービスの刷新を目指し、Nota, Inc.（代表取締役/CEO 洛西 一周、以下「Nota」）¹が提供するFAQシステム「Helpfeel」を導入しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

「Helpfeel」は、Nota 独自の革新的な技術である意図予測検索²と高性能なデジタル辞書³によって、あいまいな表現や誤変換にも柔軟に対応し、直感的なキーワード検索で疑問が解決できるFAQサービスです。お客さまが抱える様々な疑問を解決する質問をウェブサイト上で簡単に検索することを可能にし、お客さまの利便性・満足度のさらなる向上を目指します。

フリーワード検索だけでなく、「よく見られている言葉」や「言葉のヒント」などを活用して検索することで、詳細な商品名や銀行用語が思い出せない場合でも、簡単に質問を探すことが可能になります。また、一般的な一問一答形式でなく、一覧形式で関連する質問を表示することで、適切な質問を見つけられる可能性を上げる斬新なFAQサービスです。また、導入後は検索ランキングを集計し、上位順に表示するなど、検索精度の継続的なアップデートにより利便性をさらに高めてまいります。

当行は、今後も非対面チャネルを拡充することで、お客さまの利便性・満足度の向上に努めてまいります。

記

開始日

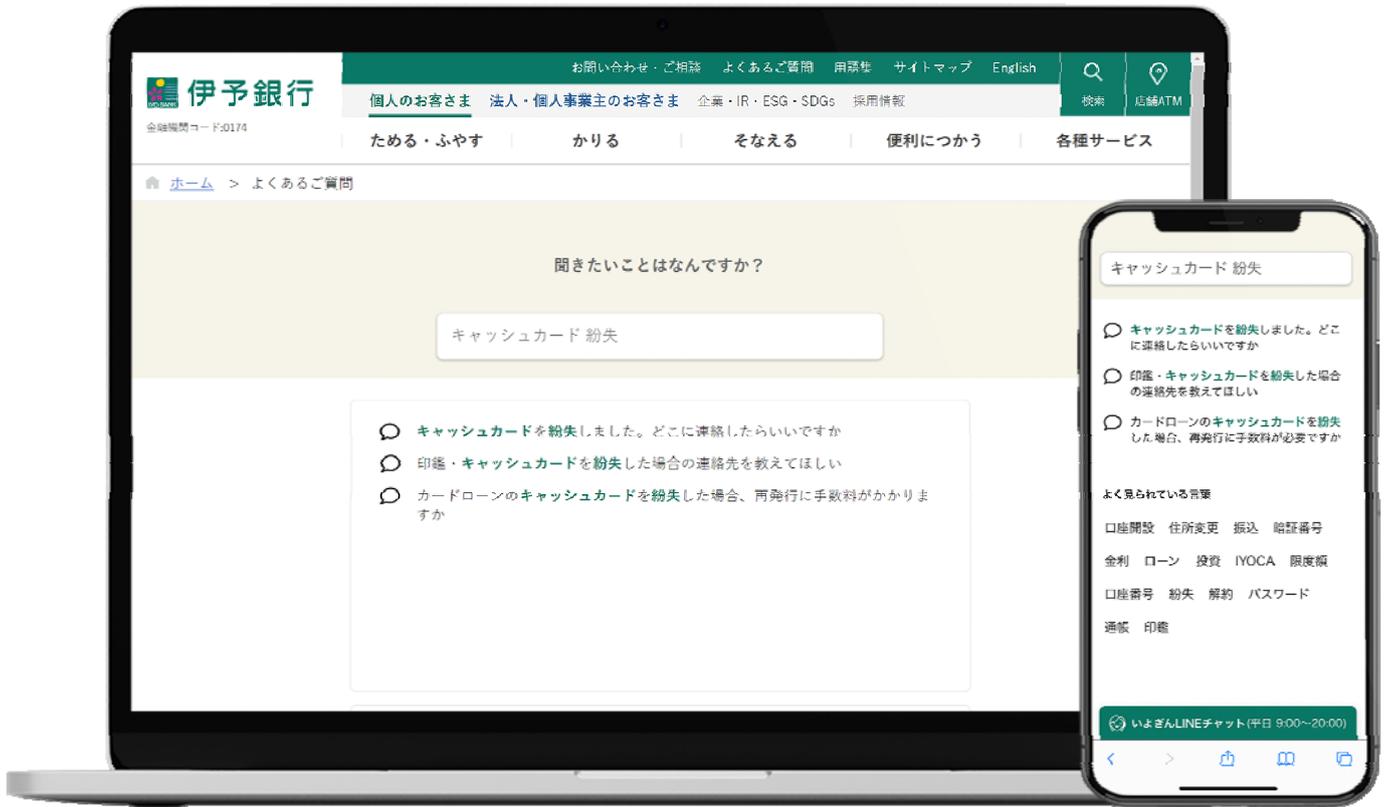
2021年1月29日（金）

実施内容

ホームページ（またはスマートフォンアプリ「MONEY MANAGER」から当行ホームページに遷移）でご利用いただけるFAQシステム「Helpfeel」を導入いたしました。詳細は別紙をご参照ください。

- 1 2007年に設立された米国を拠点とするIT事業者。国内では、ヤフー・DeNAグループ等に導入実績がありますが、地方銀行との提携は当行が初めての取組みとなります。
- 2 ユーザーが用いる様々な言葉から質問を予測することで、抽象的な表現にも対応できる検索機能。全て入力しなくても、検索意図を読み取り、質問の候補を表示します。また、汎用あいまい検索技術により、送り仮名の違いや誤変換にも対応して適切な候補を表示します。
- 3 類義語のみでなく、あいまいな表現なども考慮して検索し、適切な候補を表示する機能を有するデジタル辞書。

以上



＜「ローン」を「ラーン」と誤入力したとき＞

「ローン」を「ラーン」と誤入力

意図予測検索により自動で読み換え、住宅ローンやカードローンなどのよくある質問を一覧表示

気になる質問をタップして疑問を解決

