

NEWS RELEASE

令和6年4月2日

お客さまへ

株式会社 栃木銀行
取締役頭取 黒本 淳之介

「検索型 FAQ システム」のサービス開始について

株式会社 栃木銀行（取締役頭取 黒本 淳之介）は、株式会社 Helpfeel（代表取締役/CEO：洛西 一周）が提供する検索 SaaS（※）『Helpfeel（ヘルプフィール）』の FAQ（よくある質問）お問い合わせサービスを開始しましたので、お知らせいたします。

本サービスは、お客さまとのデジタル接点の強化を目的とした FAQ となっております。これによりお客さまは、お客さまそれぞれの言葉で、いつでも、営業時間外でも、知りたいことや疑問点をご質問していただくことが可能となります。

（※）SaaS とはユーザーがインターネットなどを經由してアプリケーションを利用できるサービスです。

お客さまとのデジタル接点を FAQ で強化
幅広い年齢層のお客さまに“使いやすさ”を提供



TOCHIGI 栃木銀行
×
Helpfeel

記

1. 疑問解消をもっと簡単に、お客さまの利便性を向上

当行の Web サイトには疑問解消のために「チャットボット」を設置しておりましたが、より検索性の高い『Helpfeel』を導入することで、お客さまのスピーディーな自己解決を促進します。

また、お客さまご自身が思い浮かべた言葉で「検索するだけ」という手軽さと、アクセスのしやすさに配慮した操作性により、幅広い年齢層のお客さまに“使いやすさ”を提供いたします。

NEWS RELEASE

2. 可視化したデータに基づく改善活動の実施

旧サービスのチャットボットでは、お客さまがどのような疑問をもたれていたのかがデータとして集約されないという課題がありました。『Helpfeel』では、検索データが可視化されるため、データに基づいたFAQの改善活動が可能となります。今後は、お客さまのニーズをデータから分析し、FAQの充実を図ってまいります。

3. FAQサービスの利用方法

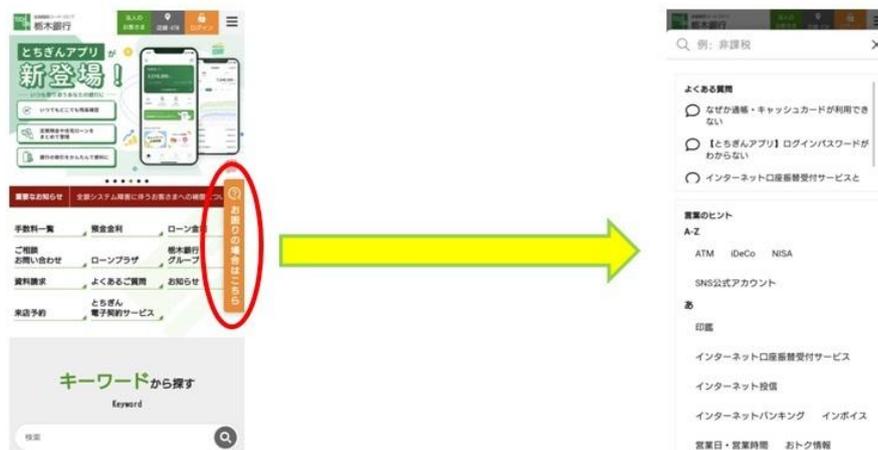
①パソコンの場合

当行ホームページ内「お困りの場合はこちら」をクリック



②スマートフォンの場合

当行ホームページ内「お困りの場合はこちら」をタップ



以上