

2023年2月1日

越前市

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

福井県越前市とパーソル P&T、FAQ システムの本格運用に向けた実証実験開始 ～Helpfeel を活用し利用者満足度・行政サービスの向上と職員の生産性向上を目指す～

越前市（福井県越前市、市長：山田賢一）と総合人材サービス・パーソルグループのパーソルプロセス&テクノロジー株式会社（東京都江東区、代表取締役社長：横道 浩一、以下「パーソルP&T」）は、2023年2月1日より「Helpfeel（ヘルプフィール）^{*1}」を活用したFAQシステムの本格運用に向けた実証実験を開始いたします。今回の実証実験では、デジタル社会の形成に向けて市民へ自己解決型のFAQサービスを提供することで「利用者満足度・行政サービスの向上」と「職員の生産性向上」の効果検証を行います。

越前市は、この実証実験を通して行政のDXを推進していきます。

^{*1}…Helpfeelは、世界初の独自アルゴリズム「意図予測検索」を搭載し、0.001秒の応答速度でCX（カスタマーエクスペリエンス）を向上させる、検索ヒット率98%の検索型FAQシステム

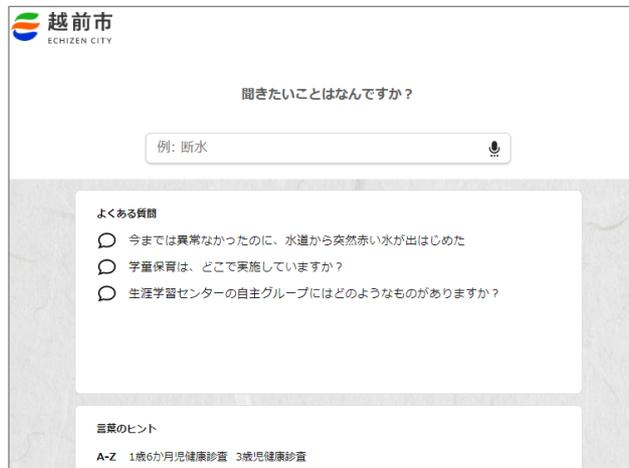
■ FAQシステム「Helpfeel」を活用した実証実験 概要

目的 : デジタル社会の形成に向けた利用者満足度・行政サービスの向上と職員の生産性向上

期間 : 2023年2月1日～2024年1月31日

FAQサイト : <https://helpfeel.com/echizen-city-faq/>

使用ツール : FAQシステム「Helpfeel」



<越前市HPのFAQページ>

越前市 総務部 秘書広報課 市政情報室 岩崎 かおり

デジタル社会形成基本法が2021年9月に施行され、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」に基づき、地方自治体は、デジタル技術やデータを活用し、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図ることが要求されています。

「Helpfeel」の導入によって、いつでもパソコンやスマートフォンから気軽にお問合せが可能になるなど、利用者満足度の向上を目指しています

パーソルP&T様との実証実験により、「Helpfeel」の検索性の良さを提供いただくことに加えて検索結果の分析にもご協力いただくことで、市民の皆様にとってより役立つホームページになると考えています。



パーソルP&T ビジネスエンジニアリング事業部 サービス開発部 マネジャー 菊地 直登

パーソル P&T では、行政や企業に対してさまざまなテクノロジーを活用した生産性向上を支援してきました。昨今、多くの自治体からデジタル化に向けたご相談が増加しています。

情報量が多い中で、利用者の環境に関わらず、適切な情報を提供しなければならない自治体のホームページにおいては、「わかりやすく、直感的に」検索できる機能が不可欠です。

今回、越前市と進めるデジタル社会の形成に向けた実証実験では、当社の業務プロセスやテクノロジーのノウハウと検索型 FAQ システム「Helpfeel」を掛け合わせることで、「利用者が欲しい情報に辿り着けるホームページ」を実現し、満足度向上と職員の運用効率化に貢献していきます。

**■自己解決率を向上させるFAQシステム「Helpfeel」概要**

株式会社Helpfeel（本社：京都府京都市 代表取締役/CEO：洛西 一周）が提供する、検索に特化した革新的なFAQシステムです。「どんな質問にも答えるFAQ」を掲げ、世界初の独自技術である「意図予測検索」とクニカルライターによる専用の辞書作りにより検索ヒット率98%を実現。ユーザー自身が検索によって最適なFAQページを参照し、疑問点や不安を解決するだけでなく、カスタマーサポート担当者やコールセンターの負担を軽減します。パーソルP&Tでは、2021年1月から販売代理店契約を締結しており、「Helpfeel」とカスタマーサポートの「ノウハウ」をかけ合わせた、設計・運用・改善における包括的サービスを提供しています。

■越前市について

越前市は、福井県の中央部に位置し、2005年10月1日、旧武生市と旧今立町が合併して誕生しました。人口は約8万人、面積は230.70平方キロメートルです。越前市には、四季折々を彩る美しい自然や風土に根差した1500年を超える歴史と文化があり、その中で培われた、多様な才能を持った人々、祭りなどの生活文化、伝統産業から先端産業までのモノづくりの技と心などがあります。これらの市の宝を磨き上げ、生まれたばかりの子どもから100歳を超える方まで、どこに住んでいても、どんな環境や境遇にあっても幸せを感じながら暮らすことのできる越前市を目指します。

■パーソルプロセス&テクノロジー株式会社について <<https://www.persol-pt.co.jp/>>

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社は、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で、人と組織の生産性を高めることを使命としています。

お客様の事業課題に応じたコンサルティングやシステム開発、アウトソーシングのほか、人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPAやAIなどを駆使した最新のテクノロジーやサービスを提供してまいります。

パーソルグループは、「はたらいて、笑おう。」をグループビジョンに、人と組織にかかわる多様な事業を通じて、持続可能な社会の実現とSDGsの達成に貢献していきます。