

2022年11月17日

横須賀市

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

横須賀市とパーソル P&T、FAQ システムの本格運用に向けた実証実験開始 ～Helpfeel を活用し市民サービスの向上と職員の業務生産性向上を目指す～

横須賀市（神奈川県横須賀市、市長：上地 克明）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1月より「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。

情報量の多い自治体ホームサービスにおいて、利用者が欲しい情報を検索し自己解決できることが、市民サービスの満足度向上に繋がると考えています。今回の実証実験では、市民へ自己解決型のFAQサービスを提供することで「市民サービスの向上」と「職員の業務生産性向上」の効果検証を行います。

横須賀市は、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 : 市民サービスの向上および職員の業務生産性向上

期間 : 2023年1月～2023年6月

使用ツール : FAQシステム「Helpfeel」（別紙参照）

横須賀市 経営企画部 広報課 課長 小甲 諭

横須賀市は、デジタル・ガバメントの推進によって「利用者中心の行政サービス」を目指しています。市ホームページは業務範囲の広さから掲載されている情報量が多いため、利用者は欲しい情報を見つけることができず、やむを得ずコールセンターや担当課へお問い合わせをいただいているという現状がありました。

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、行政や企業にさまざまなテクノロジーを活用した生産性向上の支援を実施してきました。自治体のホームページにおいては、当社の調査^{*2}から、利用者にとって「わかりやすく、直感的に」検索できる機能が重要だと考えます。今回、横須賀市の目指す「デジタル・ガバメントの推進」に向けて、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、利便性向上と職員の運用効率化に貢献していきます。

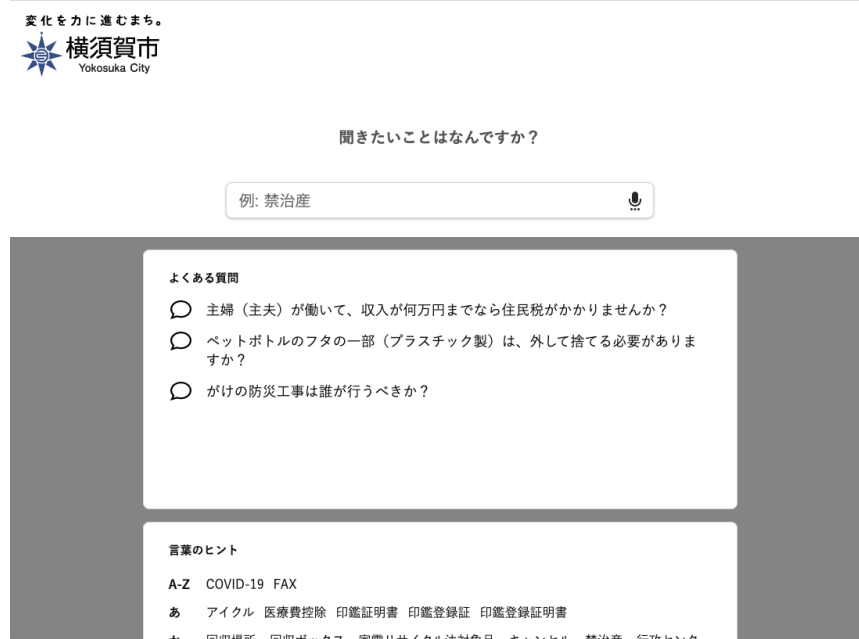


*2…パーソルP&Tが複数自治体に向けて行った「ホームページに関するアンケート」

■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」とテ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。

<画面イメージ>



※画面は開発中のものにつき、実際の仕様とは異なる場合があります。

■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。