

株式会社Kyash、AI活用型FAQシステム「Helpfeel」を導入し 顧客サポートを強化

～お客さまの「わからない」を瞬時にサポート！より「あんしん」なサービスへ～

株式会社Kyash(本社:東京都港区、代表取締役社長:鷹取 真一、以下「当社」)は、この度、お客さまから寄せられる多様な疑問に対し、より迅速かつ的確な自己解決を支援するため、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AI活用型FAQシステム「Helpfeel(ヘルプフィール)」を導入したことをお知らせいたします。



■Helpfeel導入の背景

当社は「支払いもお金の管理もかんたんに」を掲げ、Visaプリペイドカードとスマートフォンアプリを通じて、いつでもどこでもスムーズな決済とリアルタイムの支出管理機能を提供してまいりました。お客さまには、Kyash Card Virtualの即時発行や共有口座機能、利用上限の設定やカードロック機能 など、日常生活に寄り添う「かんたん」で「あんしん」なサービスをご利用いただいています。

さらに、当社が提供する多岐にわたるサービスを、お客さまがさらにあんしんしてご利用いただくためには、高品質なサポート体制が不可欠と考えています。これまでもお問い合わせ窓口を通じてお客さまからのお問い合わせやご質問に対応してまいりましたが、この度、さらなる「効率化」と「サポート品質の向上」を目指し、Helpfeelの導入を決定いたしました。

■Helpfeelについて

検索キーワードが曖昧であっても、最適なFAQページをすばやく探し出すことができます。



Helpfeelは、1つの記事に対して複数の質問(意図表現)を提示できる、特許技術「意図予測検索」を搭載した検索型FAQシステムです。この特許技術は、お客さまが入力する曖昧な言葉やスペルミス、さらには抽象的な表現であっても、その「意図」を正確に汲み取り、適切な回答を瞬時に提示することを可能にします。検索ノーヒット率0%を実現*1し、さらに0.01秒という高速応答により、「入力中に答えが見つかる」というケタ違いの検索体験を提供します。また、AI技術「Helpfeel AI」も活用することで、FAQの作成や運用も効率化します。

*1 いかなるキーワードで検索しても、最適と思われるFAQ候補記事を表示する仕様のため、結果が0件となることはありません。

■期待される効果とお客さまへの提供価値

・顧客体験の大幅な向上

お客さまはご自身の言葉で検索するだけで、必要な情報を迅速かつ正確に探し出すことが可能となります。これにより、24時間365日、お客さま自身のペースで疑問が解決でき、よりスムーズでストレスのないサービス利用が実現します。

・サポート業務の効率化と品質向上

Helpfeelが提供するVOC(お客さまの声)分析機能や問い合わせログ分析機能を活用することで、お客さまがどのような情報にお困りかを詳細に把握し、FAQコンテンツを継続的に改善していきます。これにより、常に変化するお客さまのニーズに対応し、一歩先を行く顧客サポートを実現します。

当社は、今後もテクノロジーの力を活用し、お客さまにとって「かんたん」で「あんしん」な金融サービスを提供し続けるとともに、顧客体験とサポート体制のさらなる進化に挑戦してまいります。

デジタルウォレットアプリ「Kyash」について(<https://www.kyash.co/>)

決済・送金・出金・あと払いができるデジタルウォレットアプリ「Kyash(キャッシュ)」は、

- アプリをダウンロードするだけで、誰でもすぐにVisaプリペイドカードを無料発行
- 銀行口座・コンビニ・クレジットカードなどから事前に入金するから使いすぎる心配なし
- ネットショッピング、いつものコンビニやスーパーなどVisa加盟店で利用OK

【アプリ名称】Kyash(キャッシュ)

【アプリ配信】[App Store](#)／[Google Play](#)

【対応OS】iOS(iOS 16.0以上)／Android(Android 7.0以上)



株式会社Kyash

Kyashは、「価値移動のインフラを創る」をミッションに掲げるテクノロジーカンパニーです。デジタルウォレットアプリ「Kyash」の提供を通じて、多様な価値観や思いが自由に届けられる「新しいお金の文化」の創造を目指しています。

会社概要

【会社名】	株式会社Kyash(英文表記: Kyash Inc.)
【所在地】	〒107-0061 東京都港区北青山一丁目2番3号 青山ビル12階
【代表者】	代表取締役社長 鷹取 真一
【設立】	2015年1月23日
【資本金】	1億円
【主要株主】	StepStone Group、Goodwater Capital、Greyhound Capital、Altos Ventures、Block、Partech、ジャフコグループ、SBIインベストメント、JPインベストメント、三井住友銀行、SMBCベンチャーキャピタル、三菱UFJキャピタル、三井住友海上キャピタル、AGキャピタル、新生企業投資、凸版印刷、SMBC日興証券、伊藤忠商事、電通イノベーションパートナーズ、みずほキャピタル 等
【業務内容】	デジタルウォレットアプリ「Kyash」の運営
【登録免許】	前払式支払手段(第三者型)発行者 関東財務局長 第00698号 資金移動業者 関東財務局長 第00082号
【URL】	https://www.kyash.co/
	本件に関する報道関係者からのお問い合わせ 株式会社Kyash 広報担当(pr@kyash.co)