

# ベルーナ カスタマーサポートセンターの運用を改善する FAQシステム「Helpfeel」を導入

## コロナ禍より激増したECサイト問い合わせ件数を50%削減し、快適なユーザー体験を実現

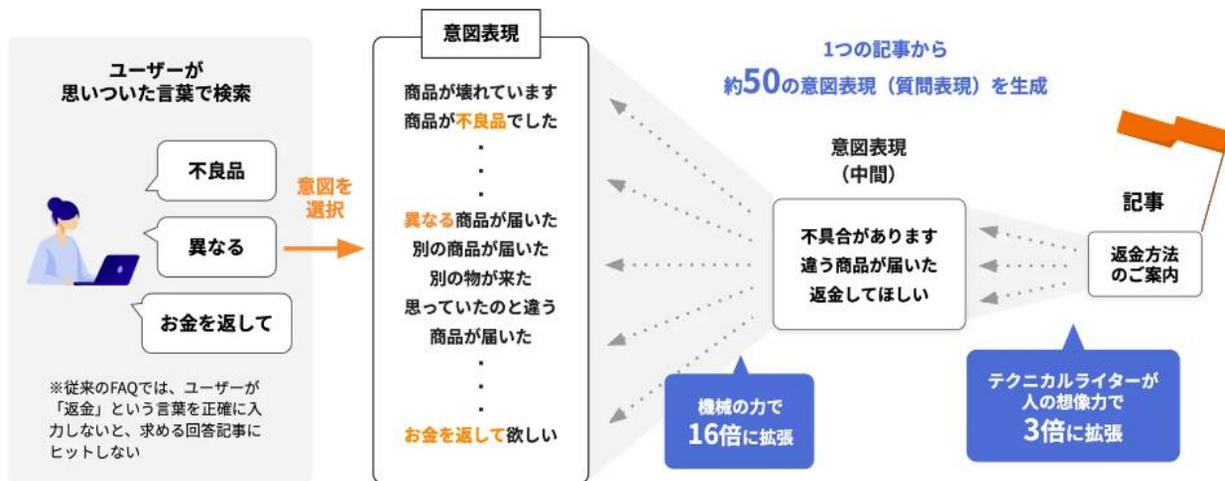
株式会社ベルーナ（本社：埼玉県上尾市／代表：安野 清）は、株式会社Helpfeel（本社：京都府京都市／代表取締役・CEO：洛西 一周）が提供する、FAQサイトの検索性能向上を実現する検索SaaS「Helpfeel（ヘルプフィール）」を導入しました。



ベルーナ企業サイト…<https://www.belluna.co.jp/>

ベルーナでは、コロナ禍の巣ごもり需要によるEC消費増加とともに問い合わせ件数も増加し、お客様への返答に時間がかかってしまう状況でした。そこで、2023年より「圧倒的ミセスNo.1サイトの実現」という目的を掲げている、通販ECサイト「ベルーナオンラインストア」の刷新をきっかけに、顧客満足度向上を目指してHelpfeelを導入。従来のECサイトではお客様が欲しい情報を得ることができず直接メール等でお問い合わせいただいていたが、FAQシステム導入により改善を行ったことで、お客様がすばやく情報に辿り着き自己解決できるようになりました。これにより、問い合わせ件数は50%減少し、お客様へ返答するまでの時間も従来の半分に短縮できました。今後もお客様が直感的にサイト操作をする中で、簡単に欲しい情報をご提供できるサイト作りを目指してまいります。

ベルーナオンラインストアFAQ…<https://help.belluna.jp/>



## ■「Helpfeel」とは

世界初の独自アルゴリズム「意図予測検索<sup>(※)</sup>」を搭載した、検索ヒット率98%を誇る検索型FAQシステム。検索キーワードが曖昧であっても、お客様の疑問の解決につながる最適なFAQページをすばやく探し出すことができます。また、検索キーワードを入力している途中にも質問を予測して回答の候補を表示。サーバー側ではなく端末内で検索することにより、これまでの平均的なFAQシステムに比べて約1,000倍の速さとなる0.001秒の高速応答も実現し、お客様の自己解決につなげることが可能です。

※FAQに入力された言葉から検索者が何を知りたいかの「意図」を予測し、その意図に合致する回答をすばやく検索するシステムです。

ベルーナでは、“お客様の衣食住遊を豊かにする商品やサービスの提供”という経営理念の下、お客様へより時代を捉えた多彩な商品やサービスを今後も提供し続けてまいります。

## ■ Helpfeel 会社概要



■会社名	株式会社Helpfeel
■代表	代表取締役/CEO 洛西 一周
■所在地	京都：京都府京都市上京区御所八幡町110-16かわもとビル5階 東京：東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター5階
■企業サイト	<a href="https://corp.helpfeel.com/">https://corp.helpfeel.com/</a>
■事業内容	エンタープライズサーチ「Helpfeel」の開発運用/アイディエーションツール「Scrapbox」の開発運用/メディアキャプチャー「Gyazo」の開発運用

## ■ ベルーナ会社概要



■会社名	株式会社ベルーナ
■代表	代表取締役社長 安野 清
■所在地	埼玉県上尾市宮本町4番2号
■企業サイト	<a href="https://www.belluna.co.jp">https://www.belluna.co.jp</a>
■事業内容	アパレル・雑貨事業/化粧品健康食品事業/グルメ事業/ナース関連事業/データベース活用事業/呉服関連事業/プロパティ事業/その他の事業