



プレスリリース

2023年11月22日
株式会社アイレップ

**アイレップ、国内トップクラスの検索ヒット率 98%を誇る
検索 SaaS を提供する Helpfeel と業務提携
～クライアント企業の顧客サポート事業の DX 化を支援～**

株式会社アイレップ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO：小坂洋人、以下アイレップ）は、検索ヒット率 98%を誇る検索型 FAQ システム「Helpfeel」を提供する株式会社 Helpfeel（京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西一周、以下 Helpfeel）と業務提携を締結しました。本提携により、当社は Helpfeel が実施する「Helpfeel Partner Program^{※1}」のパートナーとして、「Helpfeel」の導入・運用支援サービスの提供を開始いたします。



インターネットでの情報収集や購買行動が当たり前となってきている今、企業は Web サイト上での顧客体験の向上や、ユーザーからの問い合わせ対応業務の効率化などを目指し、顧客サポートにおける AI チャットボットや FAQ の活用など、さまざまな施策に取り組んでいます。ユーザーと企業の重要な接点である顧客サポートは、顧客満足度に大きく影響するため、常に改善と強化が必要とされます。

こうした背景も踏まえ、このたびアイレップでは、クライアント企業の顧客サポート事業における DX 化の推進と、デジタル上での顧客体験の向上を目指し、「Helpfeel」の導入・運用支援サービスの提供を開始いたしました。

「Helpfeel」は、ユーザーが求める回答ページを的確に提供する「意図予測検索」によって、98%以上の検索ヒット率を誇る FAQ システムです。送り仮名の違いやスペルミスにも対応し、従来は難しかった言葉選びの違いや感情的、抽象的な表現にも迅速で正確な回答に導くことが可能です。またクライアント企業にとっては、ユーザーの Web サイトからの離脱を防止し LTV^{※2} の向上に寄与します。「Helpfeel」を活用することで、電話・メール・チャットなど有人対応の業務負担を劇的に軽減し、生産性向上を実現します。

アイレップは今後も、デジタル化に伴う市場の変化やクライアント企業のニーズに柔軟に対応し、ブランド体験・検索体験・購入体験を統合的に設計したオウンドメディアの実装や継続的な利便性の改善による UX の実現を通して、デジタルマーケティングを統合的に支援してまいります。

※1 Helpfeel Partner Program は、Helpfeel が実施する企業の DX 向上を共創するパートナープログラム

※2 Life Time Value (顧客生涯価値)

以上

■Helpfeel Partner Program について



Helpfeel が培ってきたノウハウやソリューションの技術、活用方法などをパートナー企業に展開することで、パートナー企業における取引先企業の DX 向上を目的とした事業支援の加速と、企業の DX 推進強化を目指し、2022 年 11 月 1 日に開始しました^{※3}。アイレップは、本プログラムにパートナーとして参画いたしました。

※3 企業の DX 向上を共創するパートナープログラム「Helpfeel Partner Program」を開始 (2022 年 11 月 1 日株式会社 Helpfeel プレスリリース)

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000172.000027275.html>

■検索 SaaS「Helpfeel」について(<https://helpfeel.com/>)

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 を向上させる、検索ヒット率 98%の検索型 FAQ システムです。2003 年度経産省 IPA 未踏ソフトウェア創造事業天才プログラマー認定された、代表取締役 CEO・洛西一周と、米 Apple・ステイブ・ジョブズに招かれて iPhone のフリック入力システムを開発した、UI 研究の第一人者・増井俊之のもと、2019 年に開発されました。インクリメンタルサーチ (逐次検索) も搭載しているため、検索キーワードの入力中に質問を予測して候補ページを表示することが可能で、これまでの平均的な FAQ システムに比べて約 1,000 倍の高速応答を実現しています。人が FAQ の検索時に入力する曖昧な表現、感覚的な表現、スペルミスなどにも対応し、お客様の抱えているトラブル・疑問の解決につながる最適な FAQ ページを表示し、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。

- 「Industry Co-Creation (ICC サミット) KYOTO 2023」 ガーディアン・アワード優勝、ガーディアン・カタパルト優勝
- 「BOXIL SaaS AWARD Autumn 2023」 FAQ システム部門 6 つの賞受賞
- 「Industry Co-Creation (ICC サミット) FUKUOKA 2023」 ガーディアン・アワード優勝
- 「2021 年度グッドデザイン賞」受賞
- 「Industry Co-Creation (ICC) サミット KYOTO 2021」
「SaaS RISING STAR CATAPULT 次のユニコーンを探せ！」優勝
- 「Mizuho Innovation Award」2020 年度第 4 四半期受賞
- 「X-Tech Innovation 2020」グランプリファイナル進出
- 2019 年 IVS LaunchPad 出場

■株式会社 Helpfeel について

2007 年に米国シリコンバレーで創業した SaaS スタートアップです。経産省 IPA 未踏ソフトウェア創造事業天才プログラマー認定された洛西一周 (CEO) と、米 Apple に招かれて iPhone のフリック入力システムを開発した UI 研究の第一人者・増井俊之により誕生しました。Helpfeel は「Human Empowerment Technology テクノロジーの発明により、人の可能性を拡張する」をビジョンに掲げ、メディアキャプチャー「Gyazo」、アイディエーションツール「Scrapbox」、エンタープライズサーチ「Helpfeel」の 3 つのクラウドサービスの開発・運用をおこなっています。

—— 会社概要 ——

社名：株式会社 Helpfeel

所在地：京都市上京区御所八幡町 110-16 かわもとビル 5 階

URL：<https://corp.helpfeel.com/>

代表者：洛西一周

設立年月：2007 年 12 月 (2020 年 12 月 4 日に日本法人を設立)

資本金：1 億円 (2023 年 9 月末現在)

事業内容：エンタープライズサーチ「Helpfeel」の開発運用 (<https://helpfeel.com>)
アイディエーションツール「Scrapbox」の開発運用 (<https://scrapbox.io>)
メディアキャプチャー「Gyazo」の開発運用 (<https://gyazo.com>)

■株式会社アイレップについて

アイレップは、クライアント企業のマーケティング成果を最大化する統合デジタルマーケティングエージェンシーです。クライアント企業の本質的なマーケティング課題に向き合い、戦略立案から施策実行まで支援いたします。国内トップクラスの運用型広告の実績とナレッジを保持しており、戦略立案からクリエイティブ企画・制作に加えて、CRM からマーケティング DX 支援まで対応可能なケイパビリティを強みとしています。今後もデジタル起点でのマーケティング領域を牽引する存在として飛躍して参ります。

※アイレップは博報堂 D Y グループの企業です。

—— 会社概要 ——

社名：株式会社アイレップ

所在地：東京都渋谷区恵比寿四丁目 20 番 3 号 恵比寿ガーデンプレイスタワー21F

URL：<https://www.irep.co.jp/>

代表者：小坂洋人

設立年月：1997 年 11 月

資本金：5 億 5,064 万円（2023 年 3 月末現在）

事業内容：広告代理事業・ソリューション事業・クリエイティブ事業・その他

【記事転載・引用等に関する問い合わせ先】

●株式会社アイレップ

TEL：03-5475-2720（代） FAX：03-5475-2725

【報道関係問い合わせ先】 広報担当 E-MAIL: pr@irep.co.jp

【弊社サービス内容に関する問い合わせ先】 E-MAIL: contact@irep.co.jp