

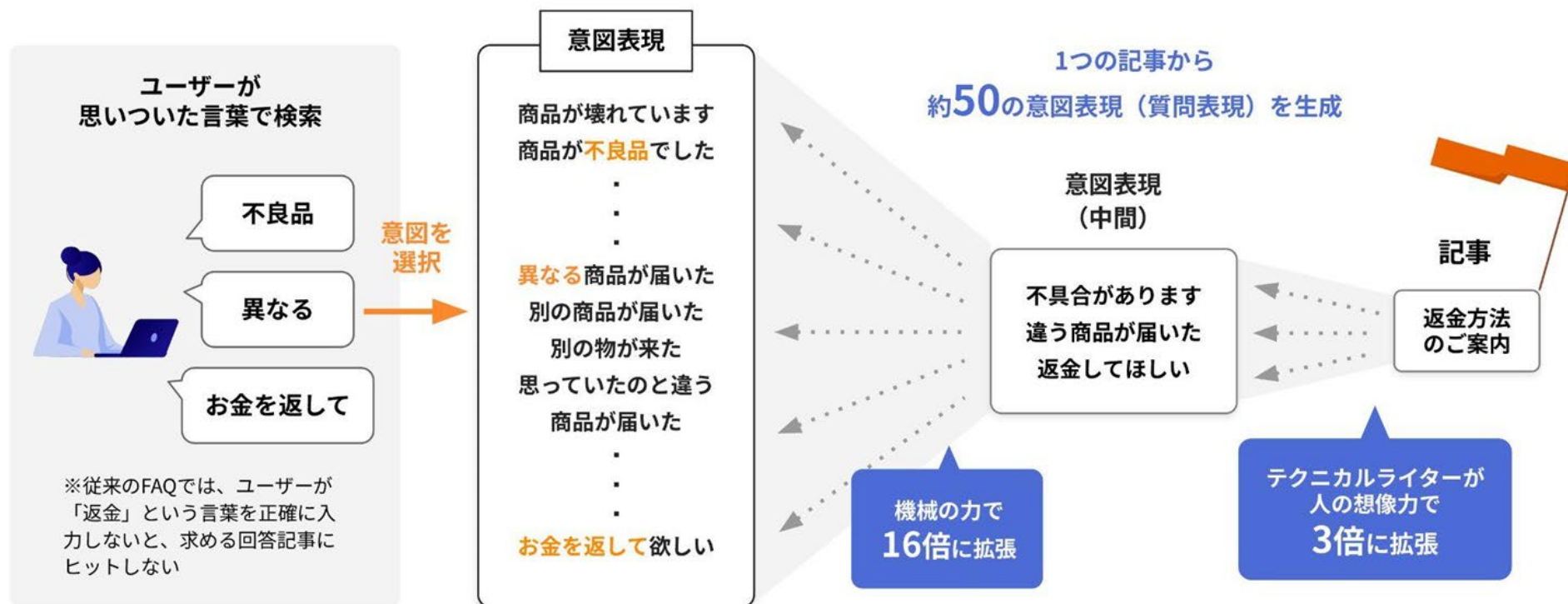
10. 株式会社Helpfeel Helpfeel

(株)Helpfeel Helpfeel

企業名	株式会社Helpfeel
機器・サービス名	Helpfeel
問合せ先	マーケティング部 広報グループ pr/atmark/helpfeel.com (注)スパムメール防止のため「@」を「/atmark/」と表記しています。
機器・サービスの概要	クラウドで提供する検索性に優れたFAQシステムです。商品やサービスの利用方法や業務手順などで疑問をもったユーザーが自分自身で疑問を解決することができます。それにより、ユーザーの利便性向上や、企業などの問い合わせ対応の負荷軽減を実現します。
機器・サービスの特徴	1. 機器・サービスの機能 - 検索ワードの表記ゆれ、スペルミス、入力途中の単語に対しても質問者の意図を予測して適した質問文を提示し、回答に導きます。 - 検索ワードのログ分析が可能で、ユーザーが頻繁に検索するワードを把握し、それをもとにFAQの回答ページを増やすなど、継続的な利便性の改善が可能です。 - 質問文の作成などに生成AIを活用していますが、公開する情報を人が確認できる仕組みになっており、誤情報(ハルシネーション)の発生を防ぐことが可能です。 2. 情報アクセシビリティの配慮内容 - 意図予測検索 正確な検索ワードを入力する必要がなく、表記ゆれ、スペルミス、入力途中の単語に対しても、適切な候補を提示する検索システムを提供しています。 - 問い合わせフォーム機能 入力内容に基づいて、関連するFAQを提案するフォームを提供しています。問い合わせを送信する前に、ユーザーを自己解決へ導きます。 - テクニカルライティング 読み手の負荷が小さい記事を提供しています。また用語について知りたいユーザー向けに、解説記事への導線を自然な形で置く方法を提供しています。 - 操作困難者への対応 キーボードだけの環境で検索しやすい工夫、タッチの誤操作などにより意図せずページを閉じてしまわない工夫、音声入力に対応を行っています。

(株)Helpfeel Helpfeel

ユーザーが入力する言葉は、抽象的な表現や口語的な言い回し、スペルミスであることも多いものです。「意図予測検索」では、ユーザーが入力した曖昧な言葉から質問(意図表現)を予測し、求める回答を表示します。1つひとつのFAQ記事に対して、テクニカルライターとAI技術によってユーザーが入力するであろう単語を予測し、約50の「意図表現」を作成しています。



(株)Helpfeel Helpfeel

当事者ニーズを 踏まえた開発

- 顧客企業からの要望によって、困りごとやニーズを把握しています。また、社内で自社サービスを日常的に使用することで、主に「一時的または状況的な障害のある状態」での困りごとやニーズも把握しています。
- アクセシビリティ改善をサービスに反映させるうえで、既存ユーザーの使い心地やデザインになるべく影響を与えない方法を模索しています。
<https://www.docswell.com/s/hata6502/ZWWWVY-2024-09-04-170137>
- ニーズの把握およびアクセシビリティ改善活動を、デジタルアクセシビリティアドバイザー Basicレベルの社内メンバーとともにを行っています。

企業としての 組織的な取組

- デジタル庁のウェブアクセシビリティ導入ガイドブックを基に勉強会を実施し、プロダクトを実際に操作しながら、問題点がないかをチェックしました。
<https://corp.helpfeel.com/post/adventcalendar2023-day12>
- アクセシビリティを予め考慮した自社デザインシステム「irori」を開発し、管理画面に導入しました。
<https://www.docswell.com/s/kuon/K4QP1N-2024-03-05-124238>
- 社内アクセシビリティ相談会「a11yオフィスアワー」を2週間おきに開催しています。また、実際にプロダクトを改善していく「アクセシビリティ改善活動」を1週間おきに開催しています。

1 当事者・開発者の視点でみたときに、アクセシビリティ配慮として評価できる点

a. 製品が提供する価値

- ・ 当事者に直接アクセシビリティを提供するものではないが、多くの企業のアクセシビリティを支援することによって多くの当事者のメリットにつながっている。
- ・ 当事者が知りたい情報を、間に入ってより理解しやすくできるようにすることは、たいへん有用である。
- ・ FAQを充実させることで、利用者、事業者の双方の負担を軽減することができる。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- ・ 操作困難者への対応など、丁寧にFAQシステムを改善している。

2 当事者ニーズを踏まえた開発について、優れている点

- ・ 視覚等だけでなく、操作困難者等にも対応している。
- ・ 社内に障害当事者の社員を抱えるわけではないが、顧客企業から困りごとやニーズを間接的に把握している。

3 企業としての取組について、優れている点

- ・ アクセシビリティオフィスアワーといった、アクセシビリティ改善活動を社内で定期的に運用している点
- ・ Webガイドラインの準拠に加え、デジタルアクセシビリティアドバイザー認定試験の取得等、アクセシビリティを向上させるために社員育成に取り組んでいる。
- ・ デジタル庁ウェブアクセシビリティ導入ガイドブックを基に勉強会を実施しており、プロダクトに問題なさそうかをチェックしている。

4

当事者にとって重要であるが、**今後更なる配慮が期待される点**(今後期待したい点)

a. 製品が提供する価値

- ・ 障害当事者による検証を行い、サービスの改善に役立てることを期待する。
- ・ FAQを利用できない視覚障害者もいるため、コンテンツを提供する企業に対しては、お問合せフォームに加え、電話やメールなどの問い合わせ手段の併用の必要性も説明されることを期待する。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- ・ 本製品はWCAG2.0のA、AA準拠を目標としているが、現状ではAに一部準拠しているのみであり、代替テキストの不足など、今後の更なる対応を期待する。

c. その他(普及のための周知広報、体制構築など)

- ・ 多くの企業のアクセシビリティに関する意識をどのように高めるかがこのサービス普及の鍵となるため、アクセシビリティに関する意識を高めるための対応策の検討を期待する。