

2023年4月17日

各位

ペット&ファミリー損害保険株式会社
代表取締役社長 三瓶 雅央**FAQ ツール「Helpfeel」導入のお知らせ**

T & D保険グループのペット&ファミリー損害保険株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：三瓶 雅央、以下「当社」）は、お客様向けのサービスとして FAQ ツール「Helpfeel」※を導入しましたのでお知らせいたします。

当社では、ご契約者様専用のマイページ機能を充実させる等、お客様サービスの向上に取り組んでおり、さらなる利便性向上に向けて「Helpfeel」を活用してまいります。この度の導入により、いつでも簡単に補償内容等に関するお問い合わせをさせていただくことができるようになりました。電話窓口の対応時間外においても24時間365日回答の検索ができますので、ぜひ、ご利用いただきますようお願い申し上げます。

※曖昧な質問表現にも答えられる「意図予測検索」を搭載した検索率98%を誇る「よくあるご質問」の検索ツール

■ 「Helpfeel」の特徴

- ・保険金請求の方法や補償内容等のお問い合わせについて、お客様ご自身でキーワード検索するなかで、人によって異なる曖昧な表現にも対応が可能です。
- ・「よくあるご質問」や「言葉のヒント」でも検索することが可能なため、簡単に質問や回答にたどり着くことができます。
- ・また、お客様の検索内容やニーズを随時反映し検索精度を向上させることで、継続してサービスの質の向上に努めてまいります。

■ 運用開始日

- ・2023年3月27日（月）

■ 「Helpfeel」導入コンテンツ

	設置箇所
①当社 Web サイト	・よくあるご質問 ・お問い合わせフォーム
②マイページ	・よくあるご質問 ・お問い合わせフォーム
③LINE メニュー	・よくあるご質問

Helpfeel の画面はこちらからご覧いただけます。

[ペット保険\(犬・猫\)のペット&ファミリー損保【公式】 \(petfamilyins.co.jp\)](https://www.petfamilyins.co.jp)

以上

【お問合せ先】

ペット&ファミリー損害保険株式会社
経営管理本部 経営企画部 広報担当<https://www.petfamilyins.co.jp/inquiry/form-media/>