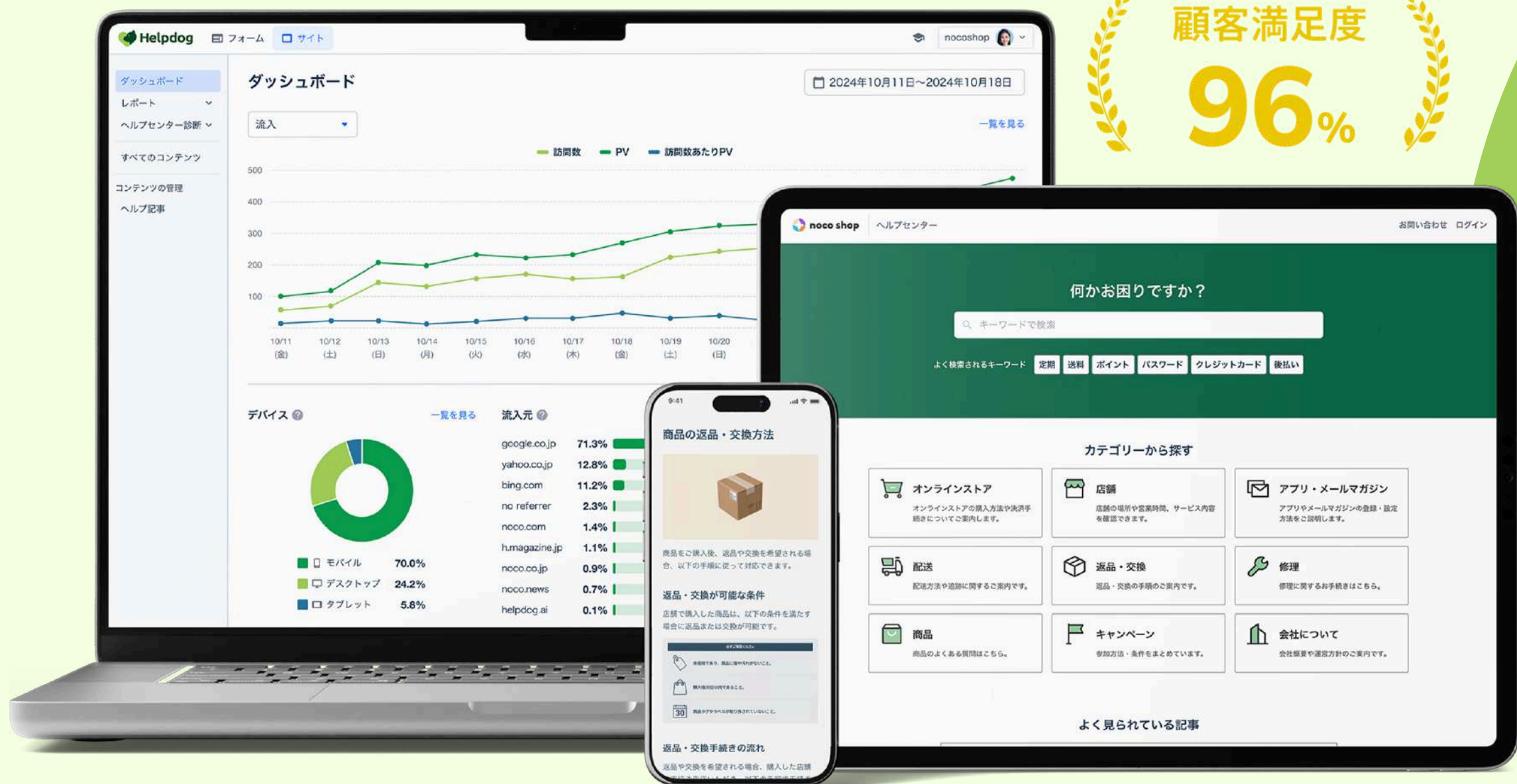




# セルフサポートシステム Helpdog

## 製品のご紹介



## 企業情報

会社名 **noco株式会社**

本社所在地 東京都中央区日本橋小舟町8番13号

資本金 7,606万円（資本準備金含む）

資金調達 約2億円（累計）※シード、プレシリーズA

取引銀行 みずほ銀行 九段下支店  
三井住友銀行 渋谷支店  
Paypay銀行 ビジネス営業部  
日本政策金融公庫 渋谷支店

事業内容 社内向け ナレッジマネジメントツール事業  
社外向け カスタマーサポートツール事業

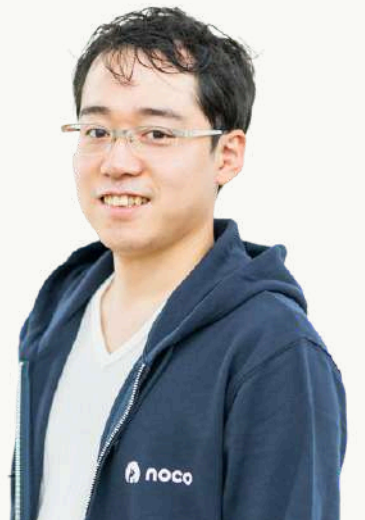
主要取引先 株式会社東芝  
旭化成株式会社  
富士通株式会社  
株式会社湖池屋  
パイオニア株式会社  
株式会社BANDAI SPIRITS など

## 取締役



代表取締役  
**堀辺 憲**

大学卒業後、株式会社クボタ、住友スリーエム株式会社（現：3Mジャパン）の製造業において16年間、セールスおよびマーケティングに従事。その後、株式会社ディー・エヌ・エーなどを経て、2016年、mixtape合同会社を創業。翌年、同社を売却。2017年5月、noco株式会社を創業。代表取締役 兼 プロデューサーとして「ヘルプドッグ」などを開発。



取締役  
**多田 雅斗**

京都大学 理学部卒業。2012年に株式会社じげんに入社。2016年、mixtape合同会社を設立。翌年同社を売却。2019年、株式会社リクルートライフスタイル（現 株式会社リクルート）に入社。データエンジニアとして機械学習基盤の開発に携わる。2022年4月、noco株式会社に入社。取締役 CPOに就任。



▲ 東洋経済新報社  
「すごいベンチャー2023」に選出



## 掲載されているのに、見つけられていない — 約66%の問い合わせは「探せば解決できた情報」

多くの企業では、FAQサイトやヘルプページにすでに答えが掲載されています。  
それでも問い合わせが発生するのは、情報があっても顧客が見つけられないからです。  
この「見つからなさ」こそが、サポート現場の負担と顧客不満の根本原因になっています。



# 「問い合わせが多い…」それぞれの立場に起きること



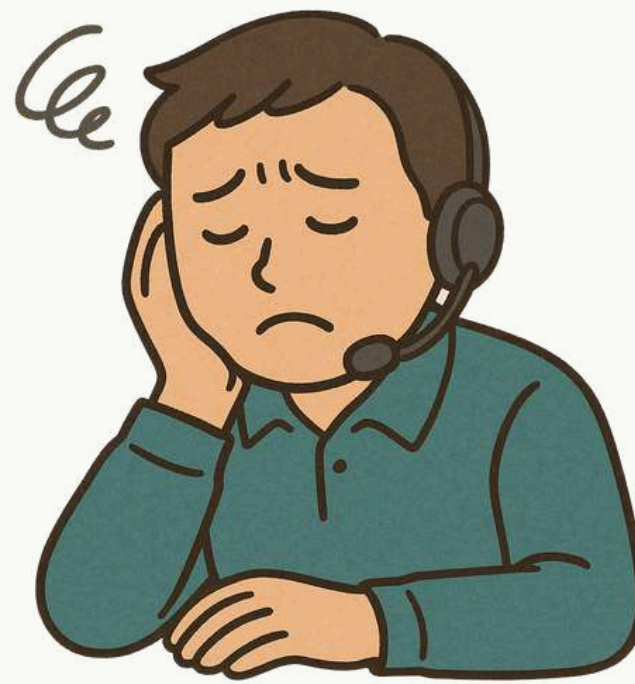
お客様

**なかなか解決できず  
時間も気持ちも疲れてしまう**

知りたい情報が見つからず、何度も探したり問い合わせたりする手間が発生。  
自己解決できないことで不満が蓄積し、満足度や信頼感が低下する。



信頼を失い、やがて離れていく



カスタマーサポート担当者

**同じ質問ばかりで  
本来やるべき対応が後回しに**

何度も同じような問い合わせに追われ、複雑な案件や改善に手が回りません。  
余裕がなくなり、対応ミスやストレスが増え続け、心身の負担も大きくなります。



人が辞め、サービス品質も失われる



カスタマーサポート部門長

**対応に追われて  
チーム全体の力が活かせない**

件数が増えるたびに人手も教育も必要になり、改善や戦略に時間が取れません。  
限られたリソースで、長期的な成長につながる取り組みが後回しになりがちです。



改善できず、未来の機会を失っていく



01

2回検索して出なければ、問い合わせへ直行  
検索0件ヒット時の離脱率は80%以上※

検索で答えが見つからない瞬間、顧客はサポートへ直行し、FAQを経由しない問い合わせが急増します。  
検索アルゴリズムの「穴」を塞がない限り、FAQは存在しても見つからない情報に留まり、自己解決率は頭打ちになります。

※出典「Forrester Customer Service Benchmark, 2024」  
© 2025 noco Inc.

| 「従来型検索」が抱える 5つの弱点                                                                                          |                                       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
|    <input type="text"/> | FAQで起きる現象                             | 顧客への影響                 |
| 完全一致しか拾えない                                                                                                 | 「ログインできない」と登録<br>→ 「サインインできない」はヒットしない | 答えがあるのに 0 件表示、問い合わせが発生 |
| 誤字・全角半角に弱い                                                                                                 | 「passwrod」などタイプミスで 0 件                | 再入力せずサポートへ直行、不満増大      |
| 類義語を理解しない                                                                                                  | 「パスワード」と「暗証番号」を別物と扱う                  | 関連記事が埋もれ自己解決率が下がる      |
| 結果の並びが学習しない                                                                                                | 閲覧数が少ない古い記事が上位に表示                     | 必要情報が2ページ目以降、離脱が増える    |
| 更新が反映されにくい                                                                                                 | 新しいFAQを追加しても数時間ヒットしない                 | 最新手順を見つけられず「情報が古い」と誤解  |



日本語は語彙や言い回しが非常に多様なため、表記の違いや言い換えに対応できる検索技術がなければ、顧客はFAQにたどり着けず、問い合わせが発生します。そのため、問い合わせ削減には日本語特化の検索技術が不可欠です。

02

情報があるのに辿り着けない  
設計不足のFAQサイトが問い合わせを生む

検索に不慣れなユーザーは、画面に並ぶメニューやボタンを頼りに自己解決しようとしています。ところが、分類や導線が複雑だと答えに届かず、「聞いたほうが早い」とサポートに流れ、問い合わせ件数が膨らみます。

情報設計の弱点



FAQで起きる現象

顧客への影響

分類が多すぎて似通う

「配送」と「発送」など、分類が曖昧

どこを選ぶか迷いクリック疲れ

メニュー名が専門的

「アカウント統合」など社内用語が並ぶ

ラベルの意味が分からずスルーしてしまう

深い／不均一な階層構造

4階層目まで掘らないと記事に届かない

途中で断念し問い合わせへ直行

次の行き先が見えない

記事を読んでも関連リンクが無い

再検索のループでフラストレーション増

人気記事が埋もれる

よく読まれる解決記事がトップに出ない

「答えが無い」と誤解し離脱



検索がどれだけ賢くても、FAQの作りが分かりにくいと意味がありません。自己解決を増やすには、情報の整理や見せ方の工夫、導線設計が重要なポイントです。



# 顧客サポートの課題の多くは「自己解決できない」ことに起因しています

FAQやヘルプページが整備されていても、情報にたどり着けない体験が、顧客満足度の低下や不要な問い合わせの増加につながっています。

## 従来のセルフサポートの前提

### 「FAQがあれば、自己解決は進む」という前提に依存

| 従来の構成                  | 主な前提             |
|------------------------|------------------|
| ✔ FAQを整備する             | 顧客は自ら調べて解決してくれる  |
| ✔ カテゴリや検索を設ける          | 検索スキルがある前提       |
| ✔ お問い合わせフォーム前に「FAQへ誘導」 | サイト上にあれば、解決されるはず |

### しかし、現実には…

約66%の問い合わせが、FAQサイトに既に掲載されていた内容  
その多くは、「見つけれなかった」ことが原因

顧客の約9割が、FAQサイトに不満を覚えている ※2025年自社調査



## 実際のセルフサポートジャーニー

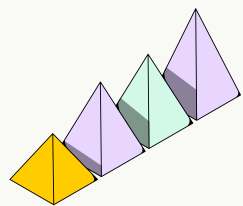
顧客は「迷っている」から問い合わせる。  
答えがどこかにあっても、それだけでは解決しない。

| 実際              | 結果        |
|-----------------|-----------|
| ✔ 画面が複雑で迷う      | サポート依存の増加 |
| ✔ 検索がしづらい、検索が苦手 | 無駄なコストと時間 |
| ✔ スマホでは特に不便     | 顧客体験の低下   |

「答えがあるのに、見つけれない」状況の解消が、求められています

高精度検索×直感的情報設計で「探せる」を整え、分かりやすい記事で「読めば解決」を保証。  
さらにデータ分析で常に磨きをかければ、FAQ は問い合わせ削減と満足度向上の原動力に——  
このサイクルを丸ごと実現できる鍵が、ご紹介するヘルプドッグです。

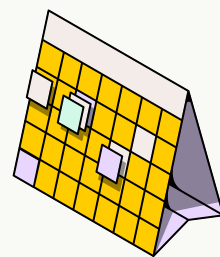
01



## 検索精度の向上

ユーザーが入力した語句が多少違ってても的確に答えを返すことが最優先。同意語「誤字補正」の辞書による名寄せ、検索サジェストなど、検索技術の導入により、『0件ヒット』を限りなくゼロに近づけることで問い合わせ発生源を絶ちます。

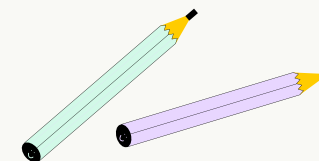
02



## 情報設計の最適化

検索に頼らないユーザーでも迷わず辿り着けるサイト構造を整備。カテゴリを絞り、共通語でラベルを付け、浅い階層に保つことで「クリック途中で諦める」を防ぎ、自己探索を促進します。

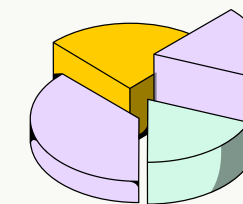
03



## コンテンツ品質の向上

見つけた記事が読みにくければ解決に至りません。要点先出しのライティング、画像・動画による視覚補助、最新情報維持を徹底し、「読んだのにわからない」を解消して一次完結率を高めます。

04



## データ分析と継続的改善

検索ワード・再検索率・閲覧回数・記事の評価などを可視化し、「探されたが見つからなかった質問」や「読まれない記事」を特定。これをもとに検索辞書や記事内容をアップデートし続けることで、自己解決率を右肩上がりに伸ばす循環を作ります。





## 「お客様の知りたい」がすぐに見つかる 顧客の自己解決率を高めるサポートシステム

ヘルプドッグは、FAQサイト・ヘルプセンターを簡単に作成できる  
AI搭載型のセルフサポートシステムです。

お客様が自己解決できるFAQサイトの構築や、先回りスマート検索、  
問い合わせを未然に防ぐ問い合わせフォーム連携により、  
顧客の自己解決率を高め、カスタマーサポート業務の効率化と  
対応コストの削減、顧客満足度の向上の3点を実現します。







高

サポート体制の整備状況

## 応急的対応状態

自己解決は進んでいないが  
サポート体制で吸収

▶ 属人対応や疲弊を招く

## 理想の状態

自己解決が進んでおり  
問い合わせも少ない

▶ 創造的・戦略的対応が可能

## 整備不足・属人依存

FAQも体制も未整備  
複数のツールを併行活用

▶ 非効率・ストレス増大

## 問い合わせ過多

FAQやチャットボットは  
あるが機能せず

▶ 問い合わせに追われる

低

高

自己解決の進み具合

ヘルプドッグの導入により  
FAQの検索性・AI診断・フォーム連携を通じて  
顧客が自ら答えにたどり着ける環境を実現

問い合わせ件数や初期対応の手間を大幅に削減し、  
FAQの見直し・改善にリソースを回せることで、  
少人数でも高精度かつ継続的なサポート運用が可能になります。

1

## 自己解決の 土台を整備

FAQサイトや記事を整備し、顧客が必要な情報にアクセスできる環境を構築します。



見つけて解決！

FAQサイトを簡単に開設

2

## 検索体験を 最適化

顧客の検索意図に応じて、関連するFAQをリアルタイムに提示し、自己解決を促進します。



検索で解決！

検索技術と辞書データ

3

## 問い合わせ送信前 の解決を促す

問い合わせフォームの入力中に内容に応じたFAQを提示し、送信前の自己解決を実現します。



フォームで解決！

問い合わせフォーム連携

4

## 改善サイクルを 自動化

AIによる診断で、FAQの改善点と優先度を定期的に可視化し、継続的な運用改善を支援します



データで解決！

AIが改善点を指摘

「ただFAQを作るだけ」では終わらない ——  
顧客が迷わず答えにたどり着ける仕組みと運用改善まで、ヘルプドッグは1つのシステムで実現。



FAQサイトの作成、公開



先回りスマート検索と専用辞書



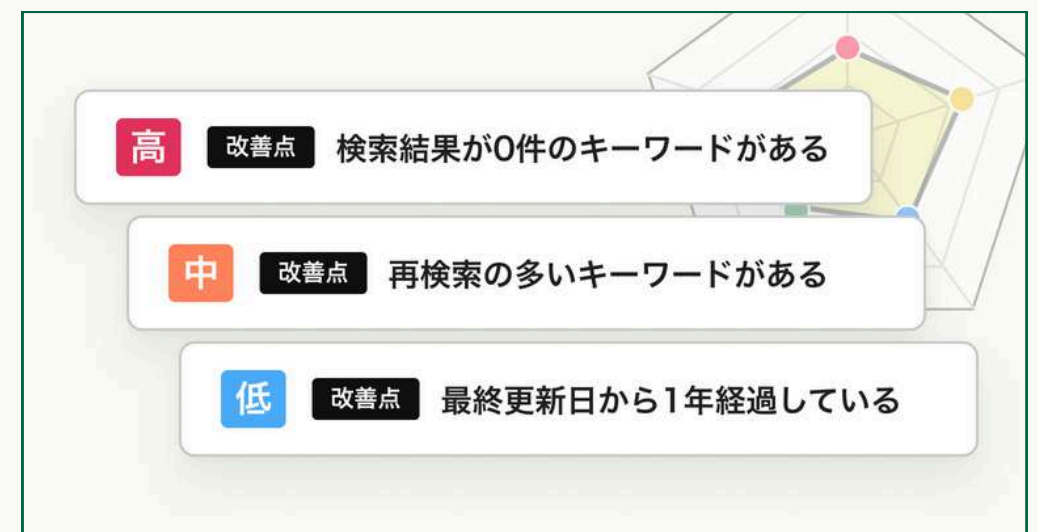
フォーム連携



フォーム作成とデータ管理



顧客の検索ログと行動データ



AIによるサイト診断





## お客様

迷わず、すぐに自分で解決できる

質問したいことを検索すれば、  
関連するFAQがすぐに表示されます。

電話やメールをせずに、  
24時間いつでも自己解決できます。



## カスタマーサポート担当者

定型対応を削減し  
複雑な対応に集中できる

よくある質問への対応がFAQで完結  
するため、対応件数が減少します。

人の判断が必要なケースに注力でき、  
業務の質も向上します。



## カスタマーサポート管理者

問い合わせ傾向の可視化と  
改善施策の自動提案が可能に

どんな質問が多く、どこで顧客が  
つまづいているかを可視化できます。

AIが改善点を日々分析し、自己解決  
率を高める運用が可能になります。

## 検索が得意でないお客様でも 知りたい情報に自然とたどり着ける

- 1 先回りスマート検索技術
- 2 FAQのポータルサイト
- 3 フォーム連携の仕組みにより、  
迷わず自己解決できる導線を提供することで、  
問い合わせの発生を未然に防ぎます。



## ヘルプドッグ

### 作成

FAQをすぐに  
誰でも作れるか

パソコン操作ができればOK。  
簡単にFAQページを作れて、  
すぐ公開できます。

カテゴリ分けや見出しの設定も  
簡単です。ノーコードで誰でも  
作成・即日公開できます。

### 解決

お客様が迷わず見つけて、  
自分で解決できるか

検索しなくても見つけやすい画面  
構成（ポータル）があります。

言葉のゆれにも対応しており、  
質問の途中でも関連FAQが表示さ  
れます。

### 活用

FAQが役に立っているか  
効果を把握して、  
改善につなげられるか

「どんな検索が失敗しているか」  
「どの記事が役立っていないか」  
がすぐにわかります。

AIが改善のヒントも教えてくれま  
す。

## 検索型FAQシステム

FAQのデータは登録できますが、  
ページ全体を構造的に設計するこ  
とはできません。

カテゴリ・用途別の誘導設計な  
ど、情報の見せ方には制限があり  
ます。

検索中心の設計で、補助導線（カ  
テゴリ・人気記事など）が  
あっても表示や構成の自由度に制  
限があります。

検索に慣れていない方への配慮  
や、状況別の誘導設計は難しい場  
合があります。

検索ログなどのデータは一部取得  
できますが、「どこを直せばよい  
か」までは分かりません。

改善の判断や対応は人手で行う必  
要があり、継続的な運用には時間  
がかかります。

## チャットボット

Q&Aの登録は可能ですが、表示  
はチャット形式に限られます。

カテゴリ分けや一覧ページのよう  
な構成はできず、情報を構造的に  
整理しづらいです。

チャット形式で案内はできます  
が、情報を一覧で見ることができ  
ず、目的の内容にたどり着くのが  
難しいことがあります。

やりとりの記録は見られますが、  
どこを直せばいいかはわかりづ  
らいです。

## 自社製作FAQサイト

HTMLの編集が必要で、社外の  
Web制作会社やエンジニアに依頼  
するケースが多くなります。

更新のたびに時間とコストが  
かかり、スピーディな対応が難し  
いです。

FAQの構成や導線は  
自社の設計次第。

良くできていれば便利ですが、  
検索性能が乏しく、  
探せないケースが多いです。

改善のためのログ取得や評価機能  
は自前で構築しなければならず、  
PDCAを回す運用体制を内製化す  
るのは非常に困難です。

そのため、FAQが使われているか  
どうかも分からず、改善が止まり  
がちになります。



## 特長

# 入力中に答えが見つかる検索技術 顧客の「知りたい」を先回り

FAQの内容をAIが解析し、入力中の言葉に合わせてリアルタイムで関連FAQを提案。

「探す」よりも「見つかる」を重視した検索体験で、自己解決が自然に進みます。

## 「言葉のズレ」を超えて答えに導く検索補正技術

296万語を収録した業界最大級の辞書とAIが連携。語彙の違いや言い回しの差を吸収し、「検索してもヒットしない」を大幅に減らします。

## 顧客の調べ方を先読みして、最適な検索語を自動表示

AIがFAQ記事のタイトルと本文を解析し、検索語の入力補完を自動で設定。ユーザーが迷わず入力できます。

## 業界・企業に特化した検索補正

296万語の日本語辞書に加え、業界別の専門用語辞書を搭載。  
さらに、貴社独自の製品名・用語に基づいた専用辞書の構築も。  
より精度の高いFAQ誘導を実現します。



キーワード検索

持ち帰り|

×

🔍 テイクアウト 時間

🔍 持ち帰り容器 温め方法

🔍 持ち帰り 保存

よく検索されるキーワード

👉 アレルギー

👉 産地

👉 冷凍 消費期限

👉 季節限定 いつまで

キーワードの提案

よく検索されるキーワード

関連ワード

空気清浄機 詰まった

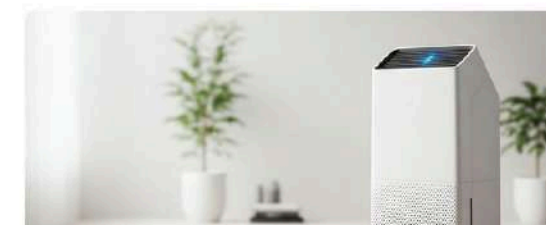
フィルター 目詰まり

フィルター 交換

風量 弱い

空気清浄機 異音

### 空気清浄機のお手入れ方法



#### フィルター目詰まりの原因

ホコリや花粉、ペットの毛が内部に溜まると風量が低下し、運転音が大きくなる場合があります。

#### 風量復活モードを使う

・操作方法

## 特長

# 290万語の語彙と6万語の同義語 業界・企業別の辞書が検索精度を劇的に向上

表記ゆれや言い換え、略語にも強い独自辞書で、  
顧客の入力する言葉を正しく理解。  
業界ごとの専門用語や貴社独自の表現にも対応し、  
自己解決を逃しません。

## ① 290万語の語彙データ

日本語の多様な表現に対応する、大規模語彙データを搭載

## ② 6万語の同義語データ

言い換えや表記ゆれにも強い、精密な同義語辞書

## ③ 業界特化辞書

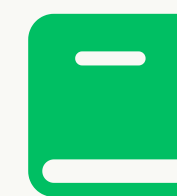
専門用語にも正確に反応する、業界別最適化辞書

## ④ カスタム辞書

御社独自の言葉にも対応する、専用辞書の構築が可能



290万語  
語彙データ



6万語  
同意語データ



業界特化  
辞書データ



カスタム  
辞書データ

## 特長

# 探したい答えが、瞬時に見つかる。 ヘルプドッグの高速検索&高速表示エンジン

独自のキーワード抽出&圧縮技術で、検索も表示も驚くほどスピーディ。「待たせない」検索体験で、顧客の自己解決をスムーズに。

## 驚異的なスピードで、検索結果を即座に提示

検索エンジンに独自のキーワード抽出とデータ圧縮技術を採用し、検索速度0.02秒・表示速度0.1秒（ともに実測値）の高速処理を実現。FAQにアクセスしたいユーザーを待たせず、瞬時に回答に導きます。

## FAQ検索のストレスを限りなくゼロに

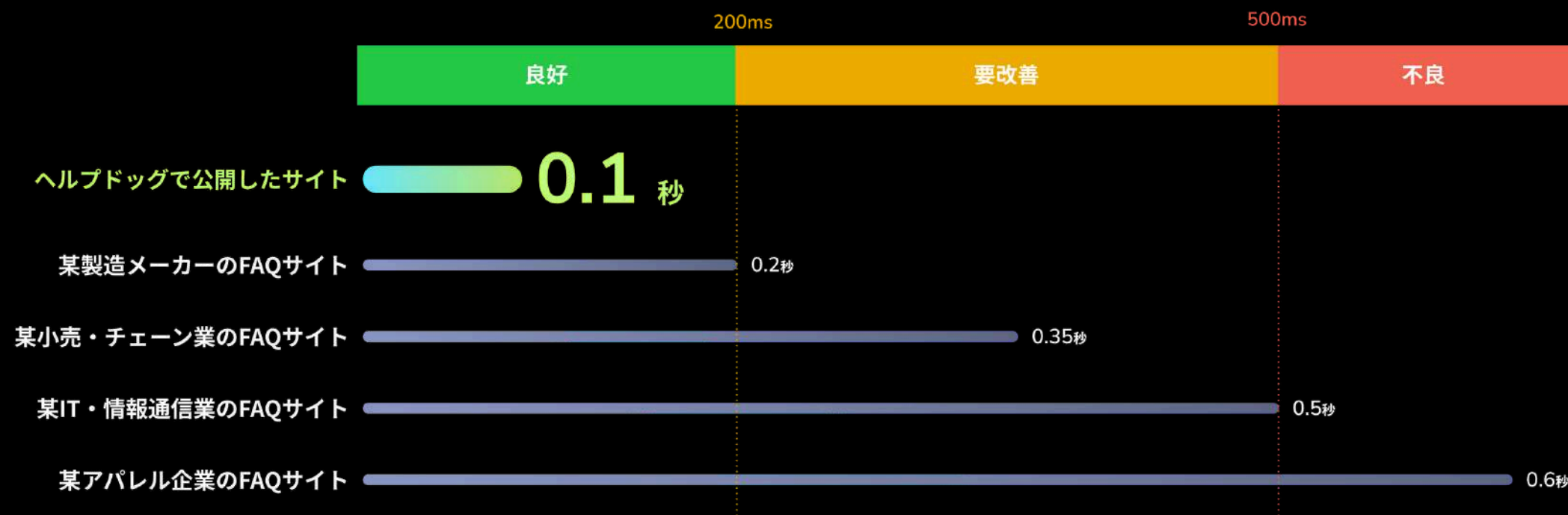
Google社が定める表示体感指標「INP」においても優れたパフォーマンスを記録。一般的なFAQサイトと比べ、開いてすぐ表示される体験を提供します。ユーザーが途中で離脱せず、自己解決へたどり着ける確率を高めます。

## 検索速度

0.02秒

## 表示速度

0.1秒



※本比較結果は、2025年2月14日に実施した測定データに基づいています。そのため、将来的なシステムのアップデートや最適化により、実際の結果と異なる場合があります。※本比較表は、同一条件下で測定した結果に基づいています。・インターネット接続（固定回線）・デバイス（PC）・ブラウザ（Google Chromeの最新バージョン）・キャッシュ状態：キャッシュをクリアした状態で実施。※本結果はテスト環境に基づいており、実際の運用環境（ユーザー数、サーバーロード、地域的要因など）によって異なる場合があります。※検索速度は、検索エンジン自体の処理時間です。特定のキーワード（例：「パスワードリセット」や「アカウント作成」など）に基づいて測定しています。異なるクエリでは結果が変わる可能性があります。※測定には以下のツールを使用しました：Chrome DevTools。※比較対象に選定された企業のFAQサイトは、市場で広く使用されている代表的なサービスを基準としていますが、すべてのFAQプラットフォームを網羅しているわけではありません。※Interaction to Next Paint（INP）は、Event Timing API のデータを使用して応答性を評価するGoogle社が提唱するCore Web Vitals 指標です。参照元：https://web.dev/articles/inp



## 特長

# 入力中に答えを提示し 問い合わせを未然に防ぐ

問い合わせフォームに入力している最中に、  
関連するFAQを自動で表示。

自己解決を促し、顧客体験を向上させます。

## リアルタイムの回答提案

入力中の内容に応じて、その場でFAQを表示。  
顧客が送信前に自分で解決できるよう導きます。

## 既存フォームへのかんたん導入

現在使っているフォームにそのまま組み込めるため、  
業務フローを大きく変えずにすぐ使えます。

製品・サービスへのお問い合わせ

お問い合わせ内容 必須

決済中に |

200文字以上1000文字以内

この中にお探しの内容はありますか？

☐ クレジットカード決済がエラーになる場合の対処法

☐ 決済完了後に領収書や確認メールが届かない場合

☐ 決済完了後に領収書を発行する手順

☐ 決済完了後に領収書を発行する手順

姓 必須

例) 山田

名 必須

例) 太郎

セイ 必須

例) ヤマダ

メイ 必須

例) タロウ

9:41

お問い合わせ・ご意見



下記のフォームに必要事項をご記入のうえ、送信してください。

メールアドレス 必須

例) yamada@example.com

お問い合わせ内容 必須

メール |

200文字以上1000文字以内 現在の文字数 0

この中にお探しの内容はありますか？

☐ メールが届かない場合

☐ 登録したメールアドレスを忘れた

☐ メールアドレスの変更方法

☐ クレジットカード決済がエラーになる

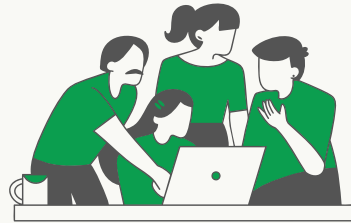
送信する

## 特長

## 今、運用中のフォームはそのまま 問い合わせ削減の仕組みだけ追加

今お使いのフォームに組み込むだけで、  
入力内容に応じたFAQを自動で表示。  
運用を変えずに、自己解決を促進できます。

 開発者向け

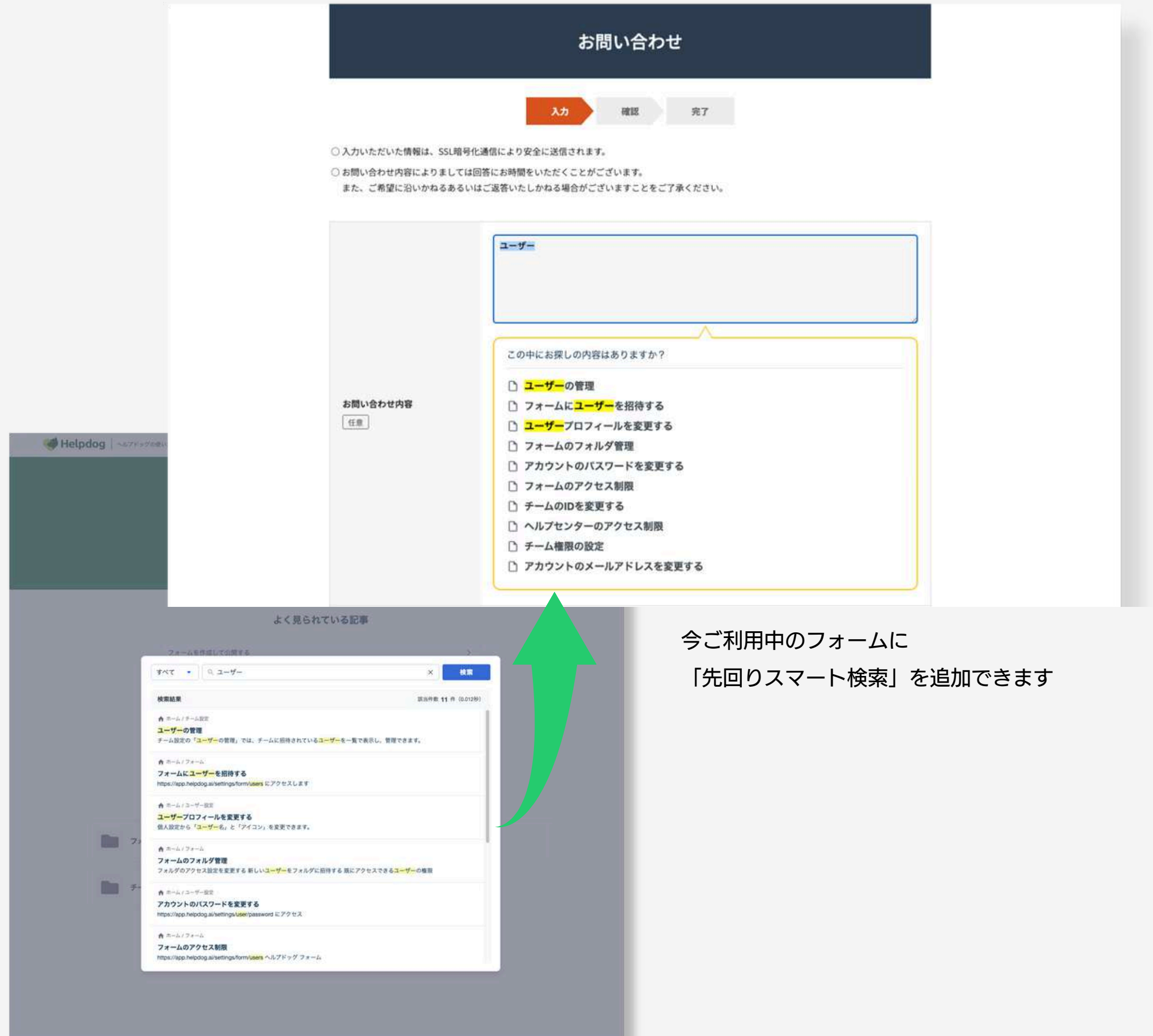


コピーしたスクリプトを、連携したい外部フォームに貼り付けてください。

続いて、`data-hd-selectors` の値に、検索対象とする入力フィールドのセレクターを設定します。あとは、入力された内容をもとにヘルプセンターのFAQ 検索が動作していれば、連携の設定は完了です。



※一部の特殊な仕様やカスタマイズされたフォームでは、  
フォームサポート機能が適用できない場合があります。





## 特長

# 誰でもすぐに使える かんたんフォーム作成とデータ

専門知識がなくても、  
業務に合わせた問い合わせフォームを柔軟に作れます。  
用途ごとに複数フォームを使い分けることも可能です。

## テンプレートで誰でもすぐ作れるフォーム作成画面

よく使われる項目を揃えたテンプレートを選ぶだけで、  
最短60秒でフォームを作成・公開できます。

## フォームへの入力しやすさを高めるEFO設計

記入例や補足表示に加え、入力途中の離脱を防ぐ仕組みで、  
送信完了率を向上させます。

## 不要な問い合わせを事前にブロック

営業メールやイタズラ送信を防ぐために、  
特定のメールアドレスやドメインを受け付けない設定ができます。  
無駄な対応を減らし、本当に必要な問い合わせだけに集中できます。

## 送信データの一覧・集計・通知

送信された情報は一覧で確認・管理でき、CSVで出力も可能。  
新着はメールやチャットに自動通知され、対応漏れも防げます。

設定

当社への問い合わせ

1 フォーム項目

2 入力画面

3 完了画面

4 自動返信メール

5 公開設定

● 非公開

保存

保存して次へ →

よく使われるブロック

電話番号

生年月日

会社名

職業

性別

フォーム項目

お名前

性別

メールアドレス

住所

お問い合わせ内容

個人情報の取り扱いに同意する

項目を追加

株式会社セイントスター

当社への問い合わせ

この度は、弊社にご関心をお持ちいただきまして、誠にありがとうございます。お手数ではございますが、下記のフォームに必要事項をご記入のうえ送信してください。弊社担当者よりご連絡させていただきます。

姓 必須

名 必須

セイ 必須

メイ 必須

性別 任意

メールアドレス 必須

お問合せフォーム

公開

helpdog.ai/t/team-slug/f/contact

| 受付番号      | 受付日                 | 会社名         | お名前    | お問い合わせのきっかけを数... |
|-----------|---------------------|-------------|--------|------------------|
| noco-1008 | 2024年5月12日          | 株式会社秀華      | 後藤 ひとり | 日経・ビジネス誌など...    |
| noco-1007 | 2024年5月12日          | 下北沢株式会社     | 伊地知 虹夏 | 検索サイト (Google... |
| noco-1006 | 2024年5月11日(土) 18:28 | 株式会社イシバシ楽器  | 山田 リョウ | 検索サイト (Google... |
| noco-1005 | 2024年5月11日(土) 13:45 | noco株式会社    | 喜多 郁代  | 日経・ビジネス誌など...    |
| noco-1004 | 2024年5月10日(金) 17:33 | 合同会社FOLT    | 廣井 きくり | 友人・知人のご紹介        |
| noco-1004 | 2024年5月10日(金) 17:16 | 株式会社STARRY  | 伊地知 星歌 | 日経・ビジネス誌など...    |
| noco-1003 | 2024年5月10日(金) 17:01 | SIDEROS合同会社 | 大橋 ヨヨコ | セミナー・イベント        |
| noco-1002 | 2024年5月10日(金) 16:59 | 株式会社ストレイバート | 司馬 都   | セミナー・イベント        |
| noco-1001 | 2024年5月10日(金) 16:47 | 株式会社恒星      | 大山 猫々  | 検索サイト (Google... |
| noco-1000 | 2024年5月10日(金) 16:22 | 合同会社ラファエル   | 日向 恵忍奈 | 検索サイト (Google... |
| noco-1000 | 2024年5月10日(金) 16:22 | 紀ノ川食品株式会社   | 日向 恵忍奈 | 友人・知人のご紹介        |

送信内容の詳細

会社名  
noco株式会社

お名前  
喜多 郁代

お問い合わせ内容  
お世話になっております。喜多郁代と申します。突然のご連絡失礼いたします。ヘルプデスク管理システム「ヘルプドッグ」について質問がございます。

コーポレートサイト  
https://helpdog.ai

ファイルを添付してください  
ヘルプドッグ製品カタログ.pdf  
106KB | pdf

アクセス情報  
地域 日本 東京  
OS Mac OS Sonoma 14.2.1  
ブラウザ chrome 108.0  
デバイス デスクトップ

閉じる



## 特長

# 情報が探しやすく、見つけやすい FAQサイトを簡単に構築

HTMLや専門知識がなくても、ノーコードで誰でも見やすく整理されたFAQページを作れます。自社サイトの一部のようにデザインも調整できます。

## コンテンツの配置と管理

よく検索されるキーワードや、よく見られている記事をトップに表示し、すぐ見つかるFAQに。

## 見やすいカテゴリナビゲーション

カテゴリごとの表示や順序を簡単に設定。検索が苦手なお客様でも、迷わず探せる構成に。

## マルチデバイス対応とブランド設定

スマホ・タブレットでも最適に表示されるレイアウト。ロゴ、外部リンク、OGP、Google検索にも対応。



## 特長

# かんたん整理、柔軟に公開 効率的な記事管理を実現

記事をカテゴリやフォルダで整理し、編集もかんたん。  
下書きや公開設定に対応し、運用の自由度が高まります。

## カテゴリ・フォルダでの記事整理

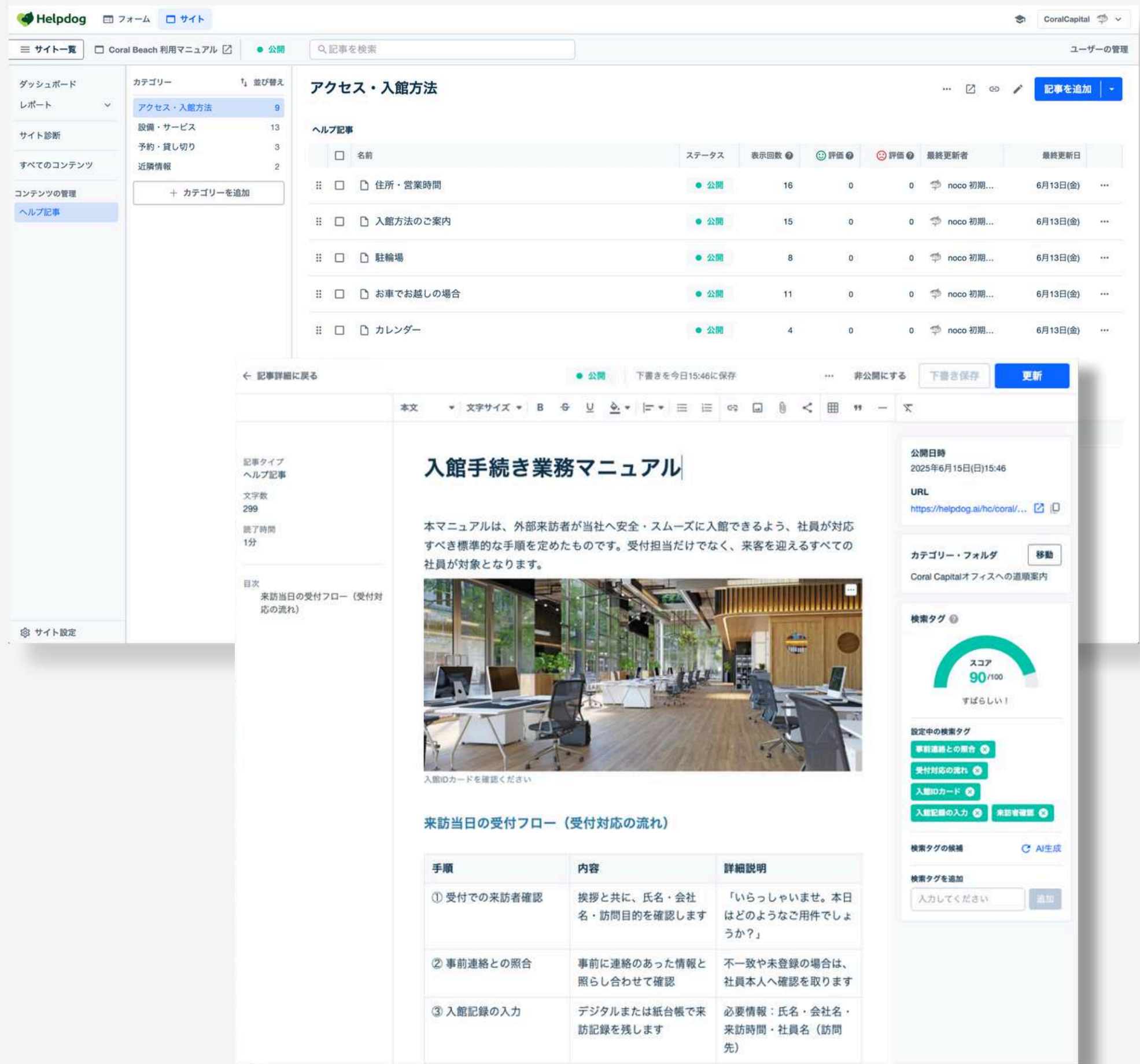
FAQやガイド記事をカテゴリ・フォルダ単位で分類。  
閲覧者も管理者も、目的の記事に迷わずたどり着ける構造を実現します。

## 見出し・装飾・画像で視認性の高い記事作成

見文字の強調、画像の挿入などに対応したリッチエディタを搭載。  
誰でも見やすく、伝わりやすい記事を簡単に作成できます。

## 下書き・公開設定で柔軟な運用管理

記事の下書き保存、公開・非公開の切り替えが可能。  
記事の準備・改修状況に応じて、タイミングを見て柔軟に公開できます。





## 特長

## 見せて伝える リッチコンテンツ対応エディタ

動画や地図を記事に埋め込み、わかりやすく伝える。  
外部サービスとつなげて、自己解決をもっと身近に。

## 対応サービス例（埋め込み可能）

| カテゴリ名           | 対応サービス                                                                          | 用途                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ビジュアル<br>コンテンツ型 | YouTube / TikTok / Instagram /<br>SpeakerDeck / Matterport /<br>Canva / Spotify | 視覚・聴覚でわかりやすく伝える。<br>動画・画像・スライド・音声による<br>コンテンツ表現。       |
| 行動・連携型          | Googleマップ / Googleカレン<br>ダー / HubSpot Meetings /<br>X (旧Twitter)                | 地図表示や予約、カレンダー登録、<br>SNS投稿の連携など、ユーザーの行<br>動を促す導線づくりに活用。 |
| 情報・ファイル共有型      | Googleドキュメント / Figma /<br>Miro / Box                                            | テキスト資料・PDF・画像・UIデザ<br>インなどの共有・閲覧を可能にし、<br>業務や学習を支援。    |
| データ・技術可視化型      | Looker Studio / Tableau /<br>GitHub                                             | グラフ・レポート・コードなど、専<br>門性の高い情報を視覚的に整理し、<br>効果的に伝達。        |





## 特長

# 運用中のヘルプセンターを ネイティブアプリにそのまま埋め込める

ヘルプドッグは、WebView形式でアプリ内に簡単表示。  
開発不要で、最新のFAQをいつでもアプリに反映できます。

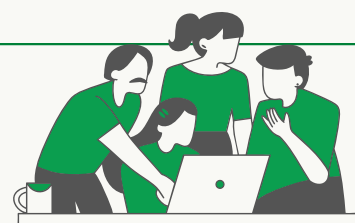
## ネイティブアプリに開発不要でFAQを組み込み

アプリ内にWebView形式でヘルプドッグのFAQを表示できるため、  
個別にFAQ機能を開発・保守する必要がなくなるため、  
開発コスト・エンジニア工数を大幅に削減できます。

## Webから一元更新。常に最新の情報を反映

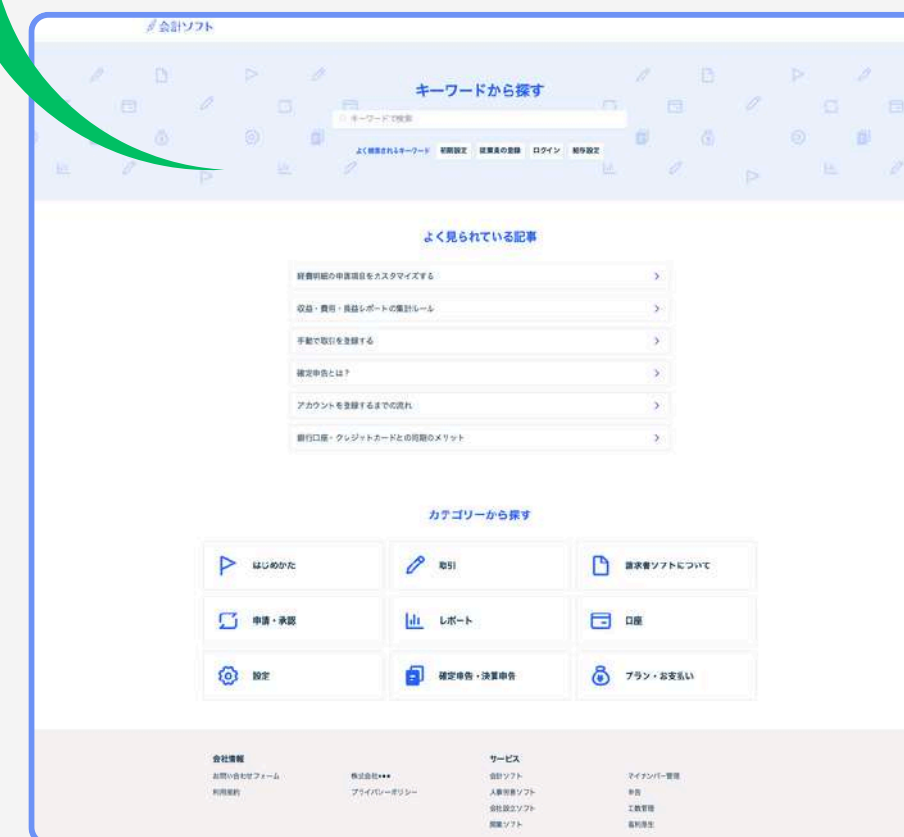
FAQやガイド記事はすべてWeb管理画面から更新でき、  
アプリのストア申請やリリース作業は不要。  
内容の変更や改善を即座に反映でき、情報の鮮度を常に保つことが可能です。

## 開発者向け



ヘルプドッグで作成したヘルプセンターは、  
貴社のネイティブアプリ内にWebView形式で埋め込み表示が可能です。

JavaScript・Cookie・LocalStorage を有効にしていれば、  
追加開発なしでそのままご利用いただけます。



## 特長

# 見やすいレポート画面でFAQと顧客の行動をまるごと把握

検索語・記事の閲覧数・評価だけでなく、訪問経路やページ遷移、検索結果からの行動まで一画面で確認可能。顧客がどのようにFAQサイトを利用しているか、数字と動きの両面からつかめます。

## 記事の閲覧状況と評価を一覧で確認

各FAQの表示回数、Good/Bad評価、閲覧後の行動を視覚的に表示。役立っている記事と改善が必要な記事がすぐにわかります。

## 検索ワードの傾向とヒット状況を可視化

検索された語句とヒット数を分析。検索0件ワードも一覧化され、顧客が求める情報の不足を把握できます。

## 流入元・デバイス・地域別のアクセス分析

ヘルプページにどこからアクセスされ、どんな端末やエリアから見られているかをグラフで確認。ユーザー行動の背景が見えます。

## ページ遷移や再検索率などの行動データを表示

FAQ内でのページ移動や、検索後に再検索した割合などを数値化。顧客が「解決に至ったか」「迷ったか」を読み取れます。





## 特長

# FAQサイト全体の課題を自動で見つけ、改善の道筋をAIがガイド

検索ヒットがないワードや再検索の多い記事、閲覧されていない記事などをAIが毎日診断。改善すべき問題を優先度順に提案し、迷わず次の一手に着手できます。

## 課題の自動抽出（検索0件・未読・再検索など）

AIがFAQサイトを毎日診断し、ユーザーがつまづいているポイントや改善が必要な記事を自動で見つけます。

## 優先度つきの改善提案

発見された課題を「高・中・低」の優先順位で提示。影響の大きいところから効率的に改善できます。

## 専門知識なしで活用できる診断内容

「どの記事が読まれていないか」「どのキーワードがヒットしていないか」など、専門用語を使わずにわかりやすく問題点を表示します。



Helpdog

フォーム サイト

noco shop

ダッシュボード

レポート

サイト診断

すべてのコンテンツ

コンテンツの管理

ヘルプ記事

サイト診断

対象サイト <https://helpdog.ai/nocoshop/faq> 記事数 258 チェック更新日 2025年4月4日

| 優先度     | 問題                   | 解説                                                                                  | 該当件数 |    |
|---------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 高       | 記事の閲覧後に問い合わせが多い      | 記事を読んだ後も問い合わせが多く発生しています。記事の内容だけでは問題が解決できていない可能性があります。                               | 7    | 詳細 |
| 高       | 検索結果から記事がクリックされていない  | 記事が検索結果に表示されているにもかかわらず、クリックされる回数が少ない状態です。記事のタイトルや説明が、検索した人の関心を引いていない可能性があります。       | 12   | 詳細 |
| 中       | 検索後に別のキーワードで再検索されている | 検索した後に記事をクリックせず、別のキーワードで再検索するケースが多く発生しています。記事のタイトルや内容が、検索した人の求める情報と一致していない可能性があります。 | 9    | 詳細 |
| 低       | 記事が1年以上更新されていない      | 記事の最終更新から1年以上が経過しています。情報が古く、内容が最新の状況に合っていない可能性があります。                                | 32   | 詳細 |
| 解決済みの問題 |                      |                                                                                     |      |    |

Helpdog

フォーム サイト

noco shop

ダッシュボード

レポート

サイト診断

すべてのコンテンツ

コンテンツの管理

ヘルプ記事

閲覧後に問い合わせが多い

記事を読んだ後も問い合わせが多く発生しています。記事の内容だけでは問題が解決できていない可能性があります。

対応待ち 9

対応済み

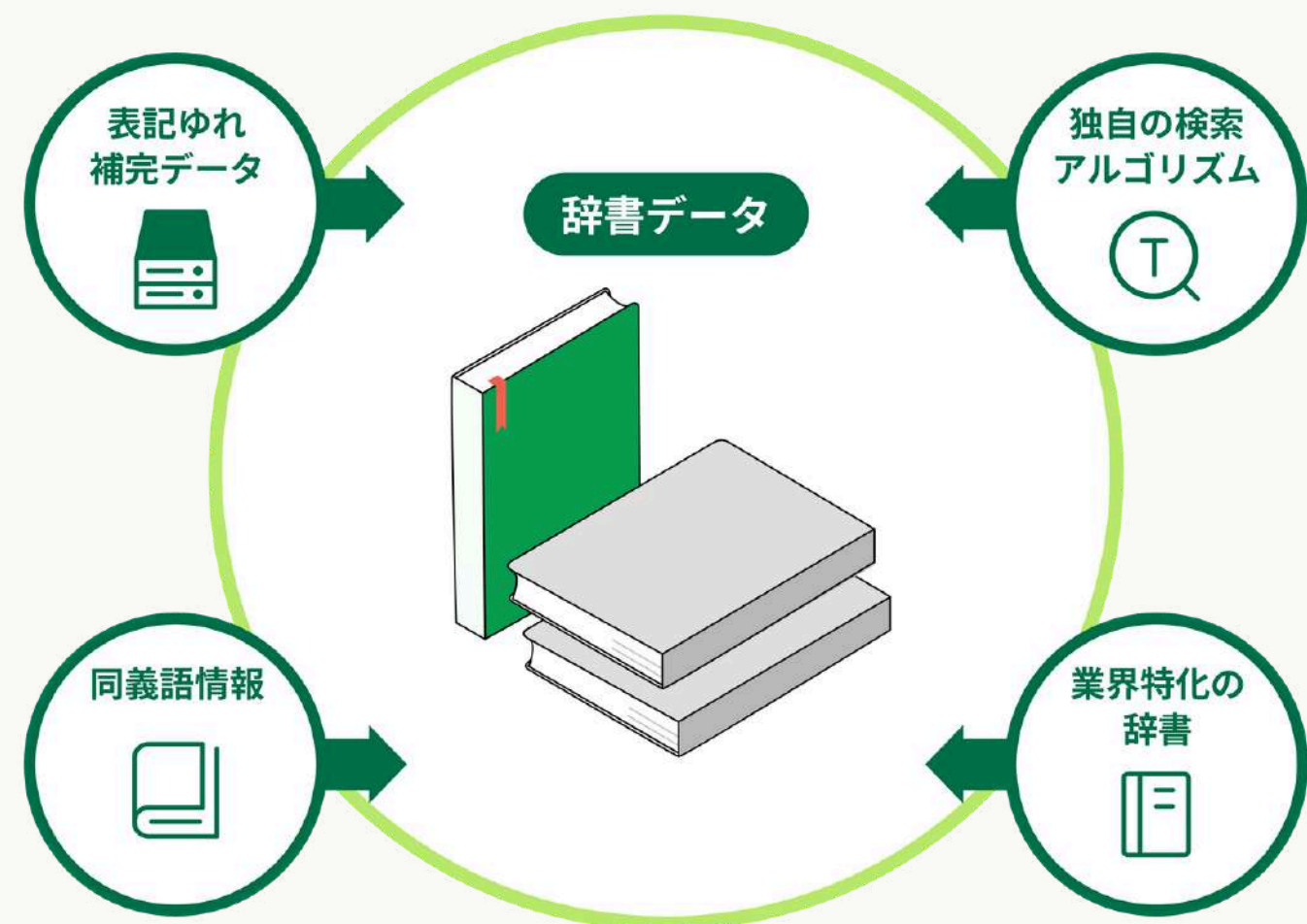
対応不要

| 記事             | 検索回数の多いワード | 問い合わせ数 | 表示回数 | 記事の更新日      |       |         |
|----------------|------------|--------|------|-------------|-------|---------|
| 再配達サービスを利用するには | 再配達        | 11     | 766  | 7月26日(金)    | 記事を編集 | 対応済みにする |
| 支払い方法のよくある質問   | 支払い方法      | 6      | 752  | 5月14日(火)    | 記事を編集 | 対応済みにする |
| 商品の発送日はいつですか？  | 発送日 いつ     | 5      | 676  | 2024年12月14日 | 記事を編集 | 対応済みにする |
| メールが届かない場合の対処法 | メール 届かない   | 5      | 571  | 2024年11月12日 | 記事を編集 | 対応済みにする |
| 再入荷通知の設定方法     | 再入荷 通知     | 5      | 523  | 2024年11月10日 | 記事を編集 | 対応済みにする |
| 製品の起動方法        | 製品 起動方法    | 5      | 501  | 2024年10月24日 | 記事を編集 | 対応済みにする |



## 顧客の入力を正しく理解し 答えにたどり着ける検索体験を実現

ヘルプドッグの検索エンジンは、290万語以上の語彙と6万語の同義語データを搭載した独自辞書により、表記ゆれや言い換え、略語にも強く、誰でもスムーズに答えにたどり着ける設計です。

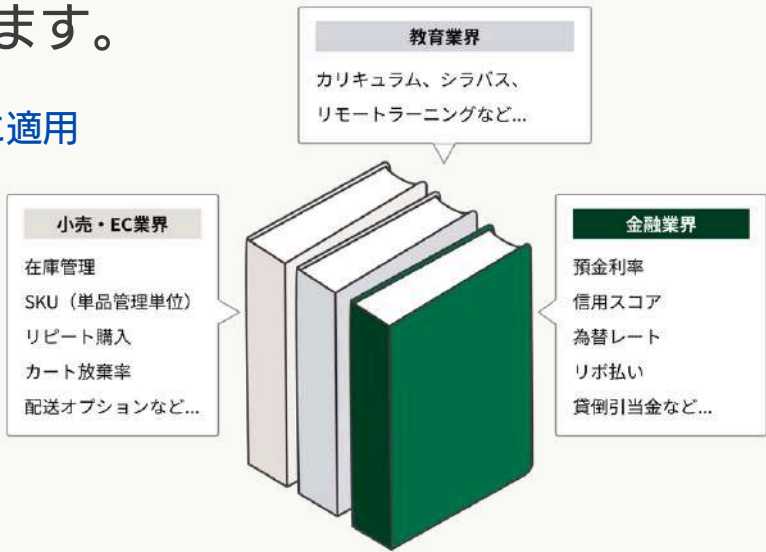


|              |                        |
|--------------|------------------------|
| 表記の揺れの統一     | 例：サンマ／秋刀魚／さんま          |
| 外来語の多様な表記    | 例：メッセージ／メッセ／message    |
| 慣用的な送り仮名の統一  | 例：払い戻し／払戻し／払戻          |
| 言い間違いの補正     | 例：エキスペリエンス → エクスペリエンス  |
| 漢字の異なる表記     | 例：灯台 → 燈台、準 → 準、桜 → 櫻  |
| 略語・くだけた表現の対応 | 例：～しよ → ～しましょう         |
| 同義語          | 例：賃料 / 家賃              |
| 旧称           | 例：日本電信電話公社 / NTT       |
| 別称           | 例：軽自動車 / 軽四            |
| 略語・略称        | 例：コンビニエンスストア / コンビニ    |
| 誤用           | 例：敷居が高い / ハードルが高い      |
| 対訳           | 例：空港 / Airport         |
| 翻字           | 例：日本酒 / Sake           |
| 異表記          | 例：電子メール / メール          |
| 誤表記          | 例：プロフェッショナル / プロフェショナル |

業界ごと、企業ごとに最適化できる  
先回りスマート検索のカスタム辞書

「ヘルプドッグ」は、296万語の一般辞書に加え、業界別・企業別の用語に特化した独自辞書を搭載。業界固有の表現や、貴社独自の社内用語にも対応し、検索の的中率と体験精度を大きく向上させます。

※カスタム辞書は1サイトに適用、業界特化辞書は全サイトに適用



|                 | カスタム辞書で登録すべき用語の一例                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| サービス統合による改称     | 例：Tポイント → Vポイント<br>例：Yahoo!プレミアム → LYPプレミアム                 |
| ブランド名称の変更       | 例：G Suite → Google Workspace<br>例：Office 365 → Microsoft365 |
| ユーザーによる愛称       | 例：アマプラ / Amazon Prime<br>例：インスタ / Instagram                 |
| 企業の通称・ロゴに由来する略称 | 例：クロネコ / ヤマト運輸                                              |

※自社製品・サービスの統合前後の名称、愛称の登録を推薦

| 業界        | 用語の一例                               |
|-----------|-------------------------------------|
| 金融        | 例：預金利率、信用スコア、為替レート、リボ払い、貸倒引当金       |
| 医療        | 例：バイタルサイン、MRI、カルテ、抗生物質、インフォームドコンセント |
| 製造        | 例：CADデータ、加工精度、サプライチェーン、品質管理（QC）、工程表 |
| IT・テクノロジー | 例：API、クラウドコンピューティング、DevOps、バックエンド   |
| 小売・EC     | 例：SKU、在庫管理、リピート購入、カート放棄率、配送オプション    |
| 物流・運送     | 例：追跡番号、貨物重量、トラック積載率、配送スケジュール        |
| 教育        | 例：カリキュラム、シラバス、単位互換、教育評価基準、リモート学習    |
| 観光・宿泊     | 例：チェックイン、空室状況、キャンセルポリシー、アクティビティ予約   |
| エネルギー     | 例：再生可能エネルギー、スマートグリッド、発電効率、需要曲線      |
| 不動産       | 例：仲介手数料、敷金・礼金、契約書類、物件概要、固定資産税       |
| 保険        | 例：保険料率、契約者貸付、特約、共済、保険金請求書           |
| 建設・インフラ   | 例：工事台帳、施工図、地耐力、建築確認申請、インフラ老朽化対策     |
| 飲食・外食産業   | 例：食品表示、アレルギー、予約管理、テイクアウト対応、食材ロス     |
| 公共サービス・行政 | 例：住民票、マイナンバー、税務証明、補助金制度、手数料一覧       |
| 美容・化粧品    | 例：スキンケア、成分表示、アレルギーテスト、定期購入、パッチテスト   |
| 人材・HR     | 例：雇用形態、労働契約、年末調整、評価制度、ジョブ型雇用        |
| 農林水産      | 例：防除、病害虫、漁獲高、トレーサビリティ、間伐、伐採計画       |

検索が苦手なお客様向け



FAQサイトのカテゴリやナビゲーションから探す

検索に慣れているお客様



検索ワードを入力すると記事を提案

記事が存在しない

問い合わせ発生

記事で解決！



関連FAQ記事を開覧

フォームで解決！

お問い合わせ内容 **必須**

商品

この中にお探しの内容はありますか？

- ☐ 商品に不具合や不良品が合った場合
- ☐ 店舗で購入した商品の返品・交換方法
- ☐ 注文内容と異なる商品が届いた場合

送信する

問い合わせフォームの入力中にFAQを再提案

検索ヒット0件

真っ先に問い合わせする場合



なにか困った・疑問がある

例：ログインできない  
商品が届かない



自己解決！



| FAQ記事管理                                                                                                                                                                       | 先回りスマート検索                                                                                                          | フォームサポート / 連携                                                                                                                                                                                                       | データ解析 / 検索                                                                                                                                             | サイト診断                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>FAQの記事作成</li><li>目次の自動生成</li><li>読了時間の表示</li><li>リッチコンテンツ対応</li><li>ファイルアップロード対応</li><li>記事の評価ボタン</li></ul>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>記事本文のAI解析</li><li>検索補正技術</li><li>検索ワードの自動サジェスト</li><li>カテゴリの絞り込み検索</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>入力中にFAQ記事を自動提示</li><li>複数項目の対象によるサジェスト</li><li>既存フォームとの連携</li><li>ヘルプドッグフォームとの接続</li></ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>検索ワード分析</li><li>検索ヒット0ワード分析</li><li>再検索ワード分析</li><li>検索利用率</li><li>再検索率</li><li>検索結果のクリック率</li></ul>             | <ul style="list-style-type: none"><li>AIによるデイリー診断</li><li>診断結果に基づいたタスク化</li><li>優先順位「高・中・低」表示</li><li>ToDo/スキップ管理</li></ul>                                                                                            |
| ヘルプセンター                                                                                                                                                                       | 辞書データ                                                                                                              | フォーム作成                                                                                                                                                                                                              | データ解析 / 顧客                                                                                                                                             | セキュリティ                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>サイトのデザイン設定</li><li>ロゴ設定</li><li>OGP設定</li><li>Google検索設定</li><li>複数サイト</li><li>独自ドメイン</li><li>スマホ最適表示</li><li>アプリにWebView形式表示</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>290万語の語彙データ</li><li>6万語の同意語データ</li><li>業界特化辞書</li><li>カスタム辞書</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>フォームの作成</li><li>フォルダの設定</li><li>エントリーフォーム最適化</li><li>迷惑営業、嫌がらせブロック</li><li>フリーメールアドレスのブロック</li><li>ワードプレス、STUDIO連携</li><li>フォーム送信データの管理</li><li>メール転送、Slack、Teams連携</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>FAQ記事の評価分析</li><li>FAQ記事の離脱率</li><li>流入元のURL分析</li><li>地域別のアクセス分析</li><li>利用端末の分析</li><li>サイト経由の問い合わせ数</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>ISO/IEC 27001:2022取得</li><li>SSL接続対応</li><li>TLS1.3およびAES-256暗号化</li><li>24時間365日の監視</li><li>日次によるデータバックアップ</li><li>AIポリシーの制定</li><li>スパム・BOT対策</li><li>メールのSPF/DKIM認証</li></ul> |

JAPANBLUESKY

ヘルプセンター

お問い合わせヘルプドッグとは

何かお困りですか？

キーワードで検索

よく検索されるキーワード

欠航

航空券

予約方法

キャンセル

予約確認

チェックイン

マイル

手荷物

座席

変更

子ども

よく見られている記事

機内に持ち込める手荷物はどのくらいですか？

予約確認メールが届きません。どうすればいいですか？

支払い方法には何がありますか？

子どもだけで飛行機に乗れますか？（ジュニアサポート）

搭乗でどのくらいマイルがたまりますか？

カテゴリから探す

予約・購入

搭乗・出発

特別なご利用（小さなお子様・高齢の方など）

お問い合わせ・トラブル対応

手荷物について

到着後・乗り継ぎ

マイル・会員サービス

搭乗手続き・チェックイン

機内サービス

国際線に関するご案内

お問い合わせフォーム

資料請求

製品に関するお問い合わせ

お知らせ

ニュース

プレスリリース

ムービー

サービス一覧

ヘルプドッグ

ヘルプドッグフォーム

ヘルプドッグマニュアル

ヘルプパーク

クリックで  
デモサイトを見る

クリックで  
フォームを見る

© 2025 noco Inc.

クリックで、デモサイトを見る

会計ソフト

キーワードから探す

キーワードで検索

よく検索されるキーワード

初期設定

従業員の登録

ログイン

給与設定

よく見られている記事

経費明細の申請項目をカスタマイズする

収益・費用・損益レポートの集計ルール

手動で取引を登録する

確定申告とは？

アカウントを登録するまでの流れ

銀行口座・クレジットカードとの同期のメリット

カテゴリーから探す

はじめかた

取引

請求書ソフトについて

申請・承認

レポート

口座

設定

確定申告・決算申告

プラン・お支払い

会社情報

お問い合わせフォーム

利用規約

株式会社●●●

プライバシーポリシー

サービス

会計ソフト

人事労務ソフト

会社設立ソフト

開業ソフト

マイナンバー管理

申告

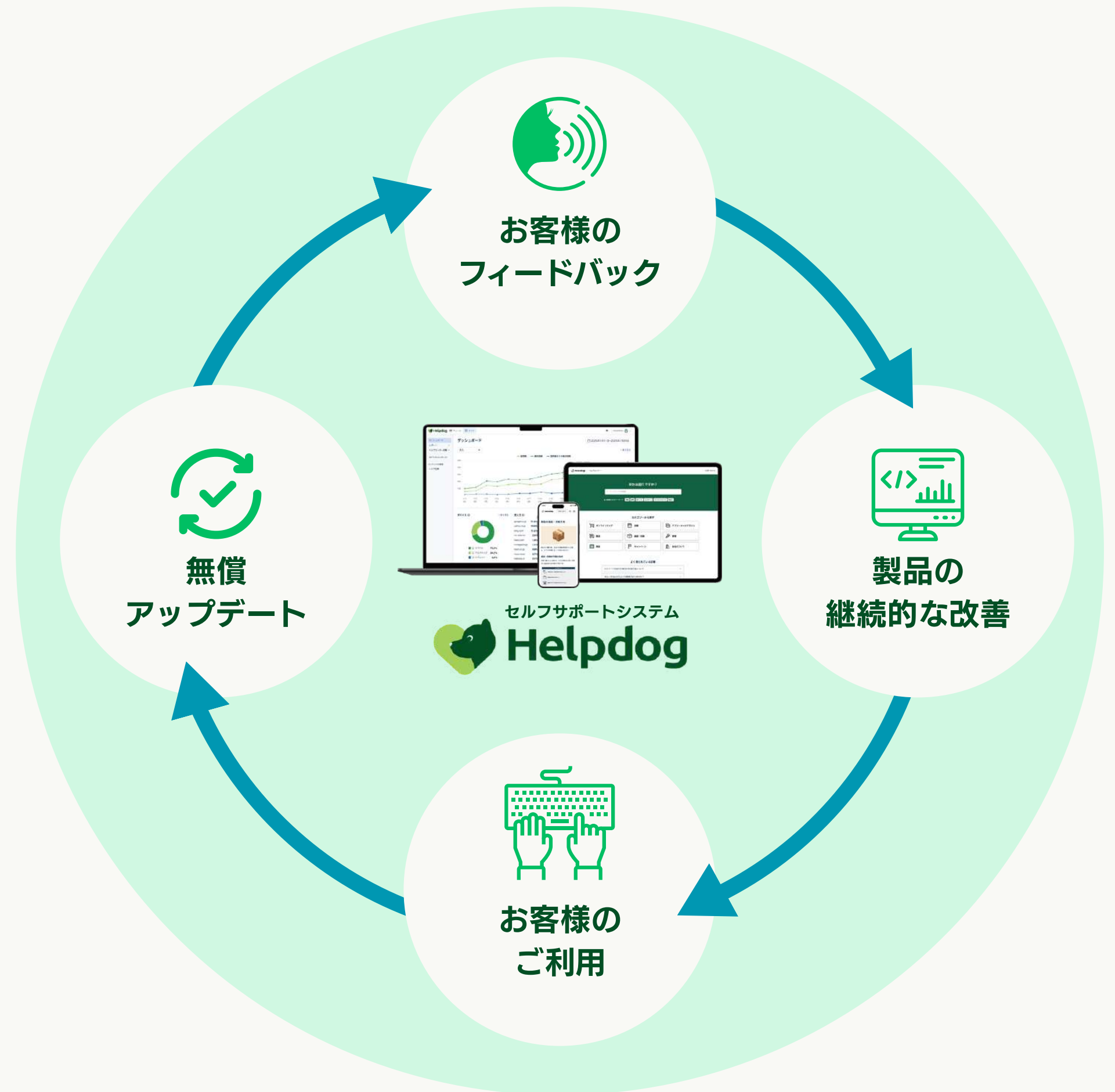
工数管理

福利厚生



## アップデートは自動で、費用ゼロ。 お客様のご利用状況や声をもとにプロダクトが進化

お客様のフィードバックを起点に、プロダクトは日々改善。  
改善した機能はすべてのユーザーに無償で自動反映され、  
すぐにご利用いただけます。

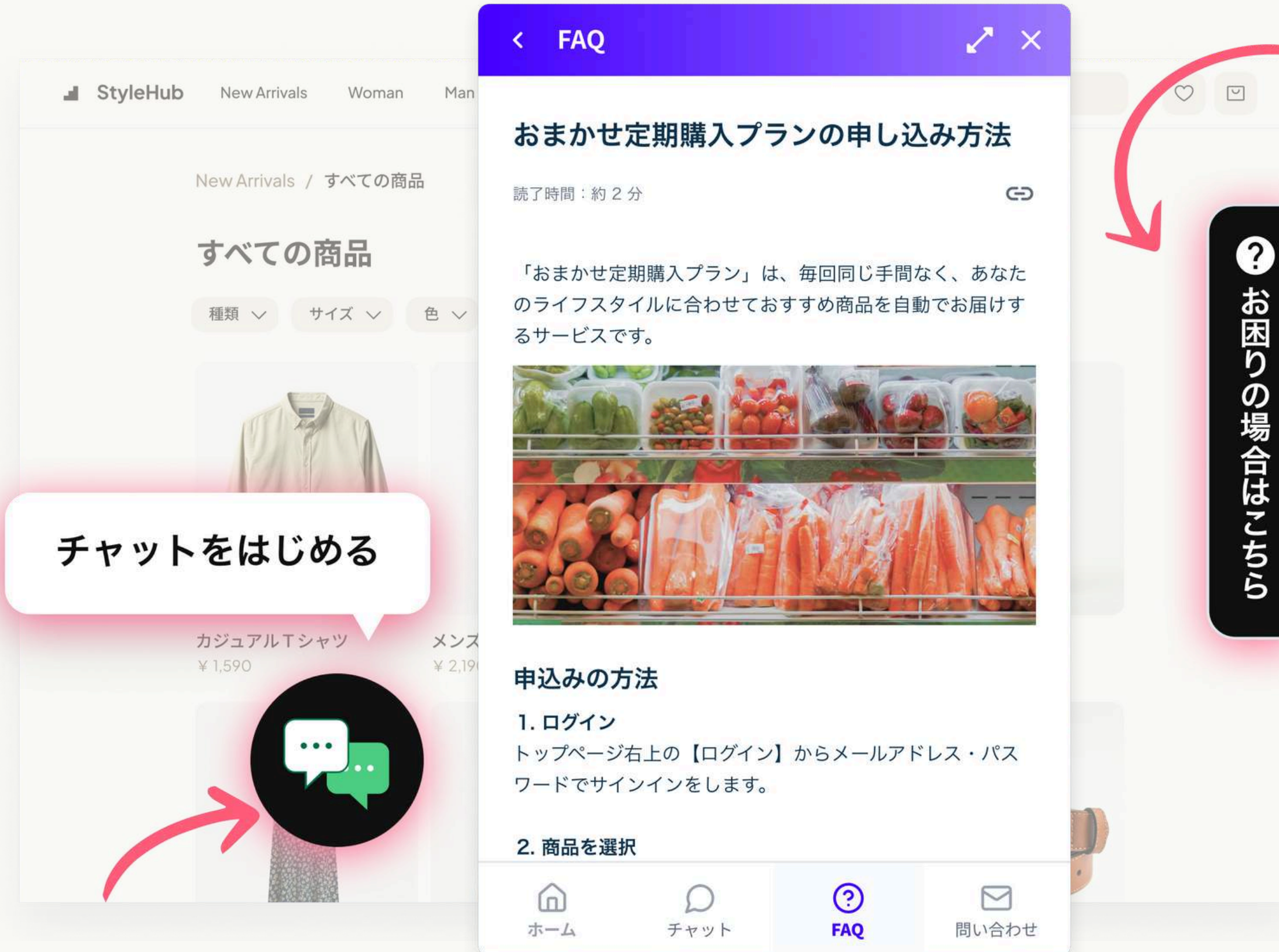


## すぐ表示、すぐ解決。 どこでもつながるFAQ体験！ ウィジェット「どこでもサポート」

任意のWebサイトにサポートボタンを設置し、ユーザーが閲覧中の画面からFAQをすぐに引き出せる「どこでもサポート」機能を提供。

ページ遷移なしでFAQを表示できるため、離脱を防ぎながら自然な自己解決を促進できます。

商品ページ・お問い合わせフォーム・決済画面など、  
任意の導線上で適切なサポートを即時に提供可能です。





## FAQとつながる、意味を理解して応答する RAG技術の最新AIチャットボット

RAG（Retrieval-Augmented Generation）技術を活用し、FAQと連携した高精度なチャットボット「ヘルプドッグAI」なら、ユーザーの曖昧な質問にも意味を理解して応答し、選択肢やシナリオに頼らず自然な対話で自己解決へと導きます。

これまで有人対応が必要だった定型的な問い合わせも、無人でカバーでき、離脱防止と対応コストの削減を同時に実現します。

本ページで紹介している開発中の機能は、現時点での予定に基づくものであり、仕様やリリース時期については予告なく変更される場合があります。また、提供予定の機能については、その提供を保証するものではありません。最終的な内容は正式なリリース時の情報をご確認ください。

< チャット

アパレルショップ NANA

こんにちは！どのようなことでお困りですか？

07:00

サイズについて知りたい

07:00

アパレルショップ NANA

サイズに関するお問い合わせですね。  
以下から当てはまるものを教えてください。

07:00

サイズ選びがわからない

サイズ表の表示方法が知りたい

着丈や身幅、股下などの用語を説明してほしい

サイズ展開について知りたい

メッセージを入力

< チャット

配送日時を変更したい

今日 08:12

StyleHub お客様サポート

配送日時の変更についてですね。  
  
【指定住所受取り・ポスト受取りの場合】  
出荷前の指定日時の変更はできません。  
  
出荷メールを受信した後、配送会社へご連絡ください。  
  
※配送会社は出荷後に、出荷メールまたは  
購入履歴の注文詳細からご確認できます。  
※状況により、ご要望にそえない場合があります。  
※保管期限は、配達店到着日を含め7日間  
です。  

出典

自動応答 今日 08:12

役に立った

役に立たなかった

入力してください



## 整備・管理・活用まで。 ヘルプ運用を、もっとスムーズに。

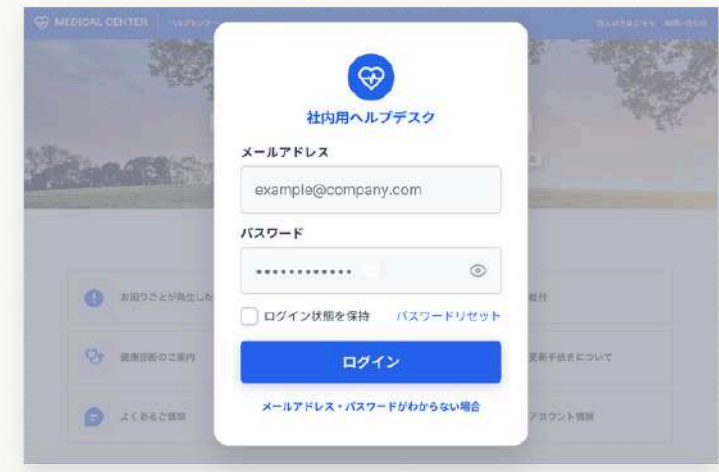
ヘルプドッグは、FAQの検索性や表示機能だけでなく、  
整備・管理・社内運用を支える周辺機能も充実。

PDF内検索やAIによるコンテンツ作成支援、  
社内限定公開、問い合わせステータスの一元管理など。  
実務での困りごとをまるごとカバーします。

作りやすく、見せやすく、漏れなく届けられる——  
そんな自己解決環境を実現します。



PDFファイル検索



for 社内版・会員限定



記事制作をAIがサポート

| 対応状況 | 受付番号  | 受付日時       | ステータス  | メールアドレス |
|------|-------|------------|--------|---------|
| 対応待ち | _____ | 2025年5月4日  | 新規     | _____   |
| 対応待ち | _____ | 2025年5月1日  | 新規     | _____   |
| 対応待ち | _____ | 2025年4月28日 | メール対応中 | _____   |
| 対応待ち | _____ | 2025年4月10日 | 保留     | _____   |
| 対応待ち | _____ | 2025年3月2日  | 電話対応中  | _____   |

対応状況の可視化



## 成果が出せるFAQ運用を、誰でも、すぐに。 はじめての方でもスムーズに導入

ヘルプドッグは、検索体験・運用のしやすさ・  
AIによる支援・SaaS基盤による進化性まで。  
自己解決の実現に必要なすべてを備えたFAQシステムです。

導入から改善まで、時間もコストも最小限で、  
成果の出る自己解決環境を構築できます。



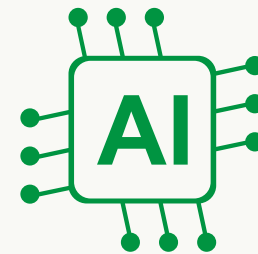
### 誰でも見つけられる、高精度な検索体験

曖昧な表現や自然な文章でも、関連性の高い回答を瞬時に提示。  
先回り検索や入力補助で、検索が苦手なユーザーでも迷わず自己解決へ。



### ノーコードで、運用もラクに始められる

FAQやフォームの作成・更新が簡単に。  
専門知識がなくてもすぐに構築でき、日々の改善にも柔軟に対応できます。



### AIが支える、効率的な運用と改善

FAQの自動生成やサイト診断など、AIが整備と改善をアシスト。  
手作業を減らし、運用負荷を大きく軽減します。



### 常に最新。SaaSならではの自動アップデート

お客様の声をもとに製品は継続的に改善され、その成果は全ユーザーに無償で反映。  
導入後も追加作業なしで、常に進化した状態をご利用いただけます。



### 安心のサポート体制で、導入から伴走

初期導入の支援はもちろん、FAQ改善や活用方法の相談まで専任スタッフがサポート。  
ただ導入するだけでなく、継続的な成果につながる運用を支えます。

問い合わせが減る。人手が減る。満足度が上がる。  
成果につながる自己解決のしくみ。

問い合わせ件数の削減や24時間対応の実現を通じて  
サポート業務の最適化と顧客満足度の向上を同時に叶えます。  
少ない工数で大きな成果が出せる運用体制を  
無理なく継続できる仕組みです。



## 01

### 問い合わせ件数とサポートコストの削減

自然文検索や先回り提示により、ユーザー自身で解決できる環境を構築。

定型的な問い合わせが大幅に減少し、対応工数と人件費の最適化につながります。

## 02

### 24時間365日、無人对応を実現

営業時間外や少人数体制でも顧客対応が可能に。

人手に頼らず、常時対応できる柔軟なサポート体制を構築できます。

## 03

### 顧客満足度と対応品質の向上

問い合わせ前に答えが見つかる体験を提供することで、待たせない・迷わせない顧客対応を実現。

一次対応の“質”が向上し、顧客の不満や離脱を防ぎます。

## 04

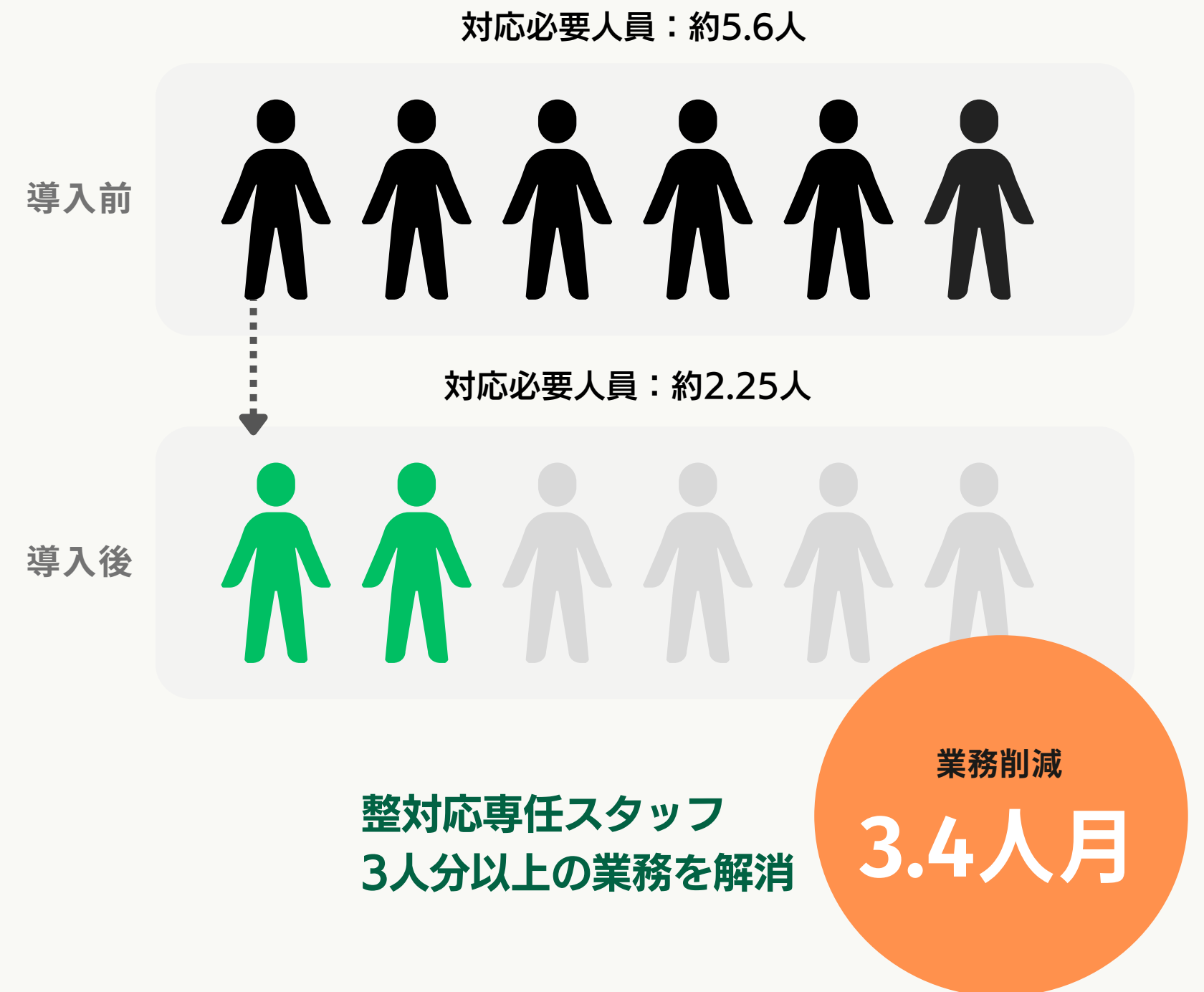
### FAQ運用の効率化と属人化の防止

AIによる検索サジェストの自動生成やノーコード管理により、FAQサイトや記事の整備が簡単に。

特定の担当者に依存せず、継続的に改善できる運用体制を確立できます。



顧客が『探しやすい』を感じる瞬間から、問い合わせ件数の変化が始まります。  
多くの現場で、導入後すぐに40～60%以上の削減効果が確認されています。



# 投資先向けに開放するシェアオフィスでのFAQ管理に「ヘルプドッグ」を導入

## 入居者からの問い合わせ対応をFAQ整備と検索支援で効率化、運営コストを大幅に削減

Coral Beachは、スタートアップ支援と投資育成を目的に、投資先企業に対して都内のコワーキングスペースを無料で提供しています。施設運営にあたっては、利用者からの問い合わせ（設備、ルール、Wi-Fi接続など）が日々寄せられており、現場スタッフの負荷が増加。その解決策として、FAQ整備とセルフサポートの強化を目的に「ヘルプドッグ」を導入し、問い合わせ対応を効率化しました。

### 導入前の課題と導入効果

- 1 口頭・Slack対応に依存し、情報が属人化**  
よくある質問の対応がスタッフの記憶頼みでバラつきがあり、同じ質問が繰り返された
- 2 FAQは用意していたが、読まれず使われない**  
Notionで整備していたが検索性が悪く、利用者がたどり着けなかった
- 3 口頭・Slack対応に依存し、情報が属人化**  
よくある質問の対応がスタッフの記憶頼みでバラつきがあり、同じ質問が繰り返された



### 選定のポイント

- ✓ **FAQ記事の検索性が高いか？**  
入力途中でサジェストされる先回りスマート検索により、利用者が迷わず自己解決可能に
- ✓ **サポート対応を減らす導線があるか？**  
問い合わせフォームにFAQを自動提案。  
入力途中で解決できる設計で、Slackによる回答も削減
- ✓ **ブランド感を損なわずに導入できるか？**  
独自ドメイン＆デザインカスタマイズで、  
Coral Beachの雰囲気にも馴染むヘルプサイトを構築可能



CoralCapital株式会社  
コミュニティマネージャー  
佐伯亜紗美 様



## すべての人に、迷わず「できる」を。

ヘルプドッグは、ただ問い合わせを減らすだけのツールではありません。

顧客が迷わず自分で答えにたどり着ける体験を整え、  
サポート担当者が、本来取り組むべき支援や仕組み化に集中できる  
時間を生み出します。

日々の対応の中で蓄積される知識や気づきを、  
チームや組織全体で活かしていける環境を整えることで、  
サポートに携わる一人ひとりの経験や判断が、  
企業の価値へとつながっていきます。

人とAIが役割を分かち合いながら、より自由な働き方と、  
持続可能な顧客ファーストのサポート体制を築いていく。  
企業にとっては新たな競争力に、  
顧客にとってはサポートがもっと身近で信頼できる存在になる。

私たちは、そうしたサポートが企業の力となり、  
顧客の安心を支える社会を目指しています。





基本の料金は「初期費用」＋「月額料金」です。  
月額料金は、プランによって異なります。

## 初期費用 100,000円

サイトの初期構築

検索システムのセットアップ

業界特化辞書、カスタム辞書の設定

導入支援



## 月額料金

プラン別の機能提供

検索システム、辞書のチューニング

システムの運用、保守、監視

サポート、運用支援

## Entry エントリー

39,800円 / 月

- ✓ ヘルプセンター作成
- ✓ 先回りスマート検索
- ✓ フォームサポート
- ✓ データ分析
- ✓ サイト診断
- ✓ 独自ドメイン
- ✓ ユーザー管理権限
- ✓ スпам・不正アクセス対策

- ✓ サイトの作成上限数 3
- ✓ フォームのフォルダ作成上限数 10
- ✓ 検索ワードのデータ保存期間 1年間

円 / 月

## Professional プロフェッショナル

59,800円 / 月

- ✓ ヘルプセンター作成
- ✓ 先回りスマート検索
- ✓ フォームサポート
- ✓ データ分析
- ✓ サイト診断
- ✓ 独自ドメイン
- ✓ ユーザー管理権限
- ✓ スпам・不正アクセス対策

- ✓ サイトの作成上限数 5
- ✓ フォームのフォルダ作成上限数 無制限
- ✓ 検索ワードのデータ保存期間 2年間



ユーザー利用数  
(ヘルプセンター・フォーム)  
無制限

記事の作成数  
(ヘルプセンター)  
無制限

記事の閲覧数  
(ヘルプセンター)  
無制限

フォームの作成数  
(フォーム)  
無制限

※記載の料金はすべて税抜表示です。  
※料金・プラン内容は予告なく変更となる場合がございます。  
※ご契約は1年単位でのご提供となり、料金はご契約時に一括でのお支払いをお願いしております。  
※実際の契約にあたっては、契約締結時点での最新の料金・条件が適用されますので、予めご了承ください。



人を増やさず、仕組みで支える。1人月を、月4万円で。  
投資額（月額費用）に対して5倍～7倍以上の業務削減効果

サポート担当1人が担っていた日々の対応業務を、仕組みによって自動化できます。  
その効果を、月額わずか39,800円～で実現可能です。

※Entryプランの場合

- 問い合わせ件数が月1,000件の企業の場合、
- ▶ 約400件（40％）が自己解決に置き換わる
  - ▶ 担当者1人が毎日3時間以上かけていた対応がなくなる
  - ▶ 1人分の「時間」（1人月160時間）相当が削減！

| 月間問い合わせ件数 | 削減件数<br>(自己解決) | 削減工数（時間）  | 削減人月     | 削減金額（バイト）  | 削減金額（社員）   |
|-----------|----------------|-----------|----------|------------|------------|
| 500件      | 200件           | ▲ 66.7時間  | ▲ 0.42人月 | 100,000円   | 145,833円   |
| 1,000件    | 400件           | ▲ 133.3時間 | ▲ 0.83人月 | 200,000円   | 291,667円   |
| 3,000件    | 1,200件         | ▲ 400.0時間 | ▲ 2.50人月 | 600,000円   | 875,000円   |
| 5,000件    | 2,000件         | ▲ 666.7時間 | ▲ 4.17人月 | 1,000,000円 | 1,458,333円 |

※本試算は、ヘルプドッグ導入による問い合わせ対応の削減効果を評価するためのものであり、前提として、1件あたりの問い合わせ対応に要する時間を20分（0.33時間）、1人月の労働時間を160時間と設定しています。削減率は、導入によって40％の問い合わせが自己解決へと置き換わることを想定しています。人件費の算出にあたっては、カスタマーサポート業務を担うアルバイトの時給を1,500円、正社員の月給を350,000円とし、社員の時給換算は約2,188円としています。これらの条件に基づき、削減される問い合わせ件数、対応工数、ならびに人件費ベースでの削減効果を算出しています。なお、試算には社会保険料や福利厚生費などの間接人件費は含まれていません。

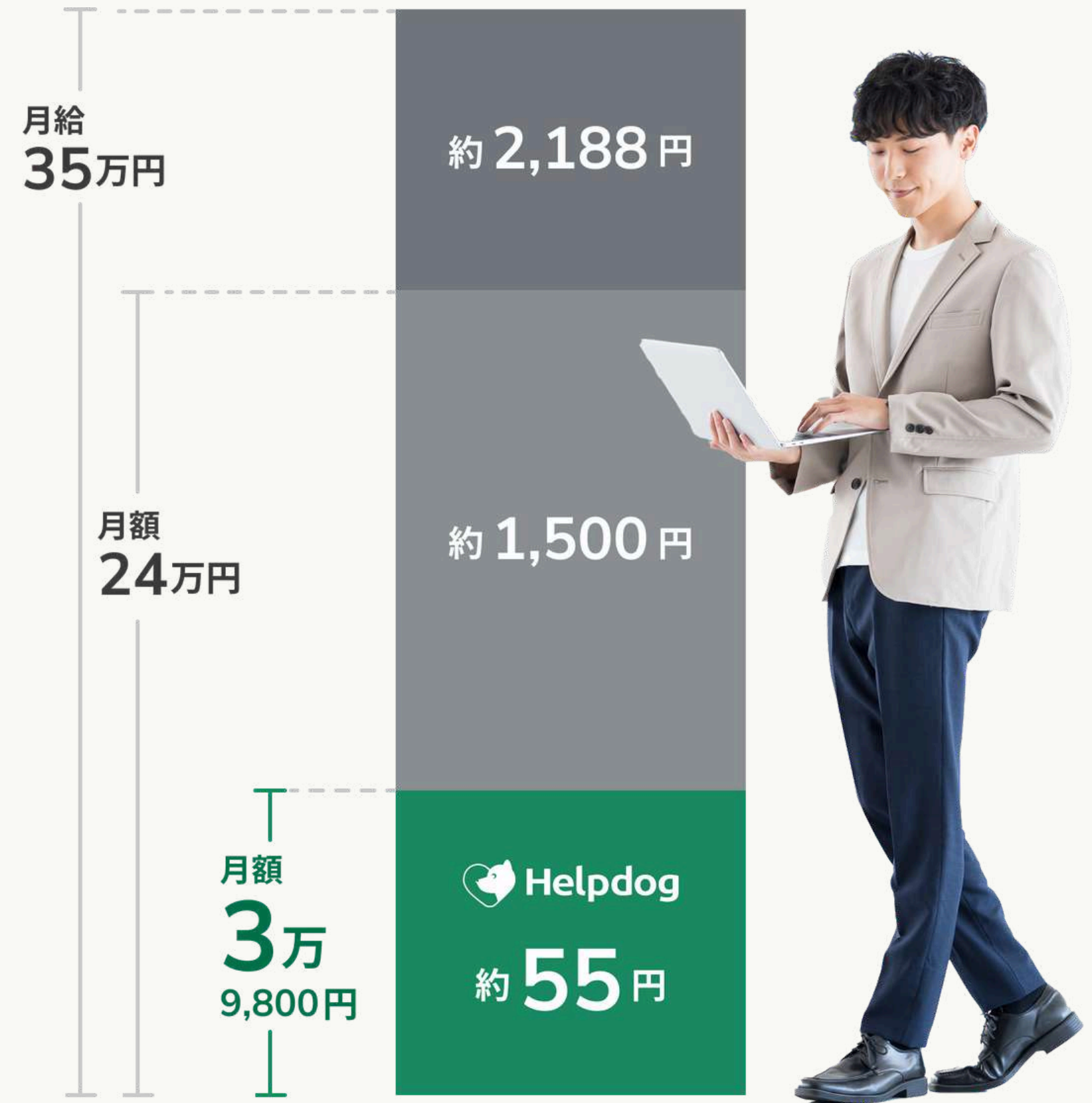
## 1時間あたり、わずか55円で。 24時間365日、顧客の自己解決をサポート

ヘルプドッグは、月額39,800円から導入可能な、自己解決を支援するFAQ・検索型ヘルプツールです。365日×24時間稼働を前提とした場合、1時間あたり約55円という低コストで、顧客の問い合わせ対応を自動化できます。

これは、正社員やアルバイトの人件費（1,500～2,180円／時）と比較しても圧倒的な低コストを実現。夜間や休日も稼働し続けるため、人を増やさずとも、5～7倍以上の業務削減効果が見込めます。

サポート体制を強化したいが、  
人手確保が難しい、コストは抑えたい——  
そんな企業に最適な、コストパフォーマンスに優れた選択肢です。

※本試算は、ヘルプドッグ「エントリープラン」（月額39,800円/税別）導入による問い合わせ対応の削減効果を評価したもので、1人月の労働時間を160時間と仮定しています。サポート業務を担う中堅正社員は月給35万円（時給換算約2,188円）、アルバイトは時給1,500円（月額換算24万円）と想定しています。一方、ヘルプドッグは24時間365日稼働を前提に月720時間の対応が可能であり、1時間あたりの運用コストは約55円と非常に低コストです。また、1件あたりの問い合わせ対応時間を20分（0.33時間）とし、導入によって全体の40%の問い合わせが自己解決に置き換わると仮定した場合、導入費用に対して5～7倍相当の業務削減効果が得られるケースも確認されています。なお、本試算には社会保険料や福利厚生費などの間接人件費は含まれておらず、数値はあくまで概算であり、実際の効果は業種や運用状況によって異なる可能性があります。



人件費とヘルプドッグ料金の比較（1時間あたり）

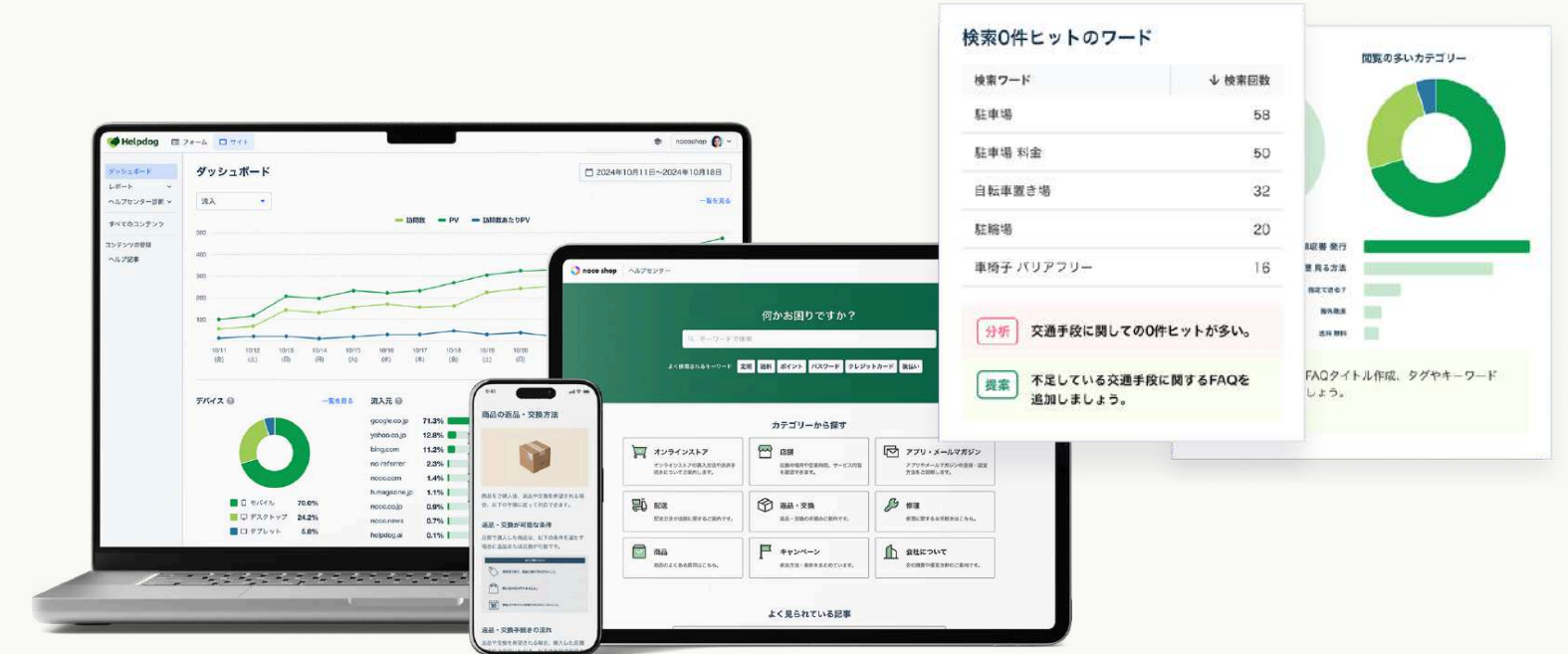
|             | ヘルプドッグ                                                      | 一般的な検索型FAQシステム         |
|-------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| 料金（月額）      | 39,800円（税込）～                                                | 数十数万円（例：15万円～30万円が中心）  |
| 基本機能        | ○ FAQ検索＋フォーム＋AIチャット＋分析を統合                                   | ○ FAQページ＋検索機能が中心       |
| 検索性能        | ○ 入力途中にFAQ候補を先回り表示<br>290万語の語彙、6万語の同意語、業界特化およびカスタム辞書による補完あり | △ キーワード一致が中心、表記ゆれに弱い   |
| 問い合わせフォーム連携 | ○ フォーム入力中にFAQを自動提示                                          | × 基本的にフォームとは非連携        |
| フォーム作成      | ○ ノーコードで問い合わせフォームを自由に作成 / エントリーフォーム最適化あり                    | × 外部フォームツールが必要 or 作成不可 |
| ポータルサイト作成   | ○ ノーコードでブランド別FAQサイトを複数構築可能                                  | △ テンプレのみ / 1サイト制限あり    |
| 独自ドメイン      | ○ Proプランで対応（Entryプランは非対応）                                   | △ 有料オプション or 非対応       |
| 分析・レポート     | ○ 検索ワード、再検索ワード、記事の評価、訪問客の行動分析を可視化                           | △ アクセス数・PV中心           |
| 自動診断・改善提案   | ○ AIが毎日FAQ利用状況を分析し、改善点を提案                                   | × 手動でのログ分析／提案機能なし      |
| チャットボット機能   | ○ 最新のRAG技術搭載 AIチャットボットを提供予定（FAQと連携）                         | △ 搭載なし or 外部連携が必要      |



## ―「自己解決」と「運用改善」を支える3つの視点

ツールを入れても問い合わせが減らない、FAQが使われない——  
そんな現場の悩みには共通する理由があります。

それは、ユーザー視点で答えにたどり着ける仕組みと、  
現場が続けられる運用性、そして改善を支える構造の欠如です。  
この3つを満たすかどうか、SaaS選定の明暗を分けます。



1

自己解決を促す検索  
導線設計が優れていること

ユーザーが「自分で答えを見つけられる」ような先回り検索や、問い合わせ前にFAQを提示する導線設計があることが重要。検索精度や文脈の理解力が低いと、自己解決は実現せず、かえってユーザー体験を損ないます。

2

ノーコードでFAQサイト、フォーム・チャットなど運用一体化できること

FAQを作って終わりではなく、問い合わせフォームやチャットボットなどとの連動があるか。また、それらをノーコードで簡単に整備・更新できるかどうか。運用工数が大きいと形骸化するため、現場主導で扱える操作性が重要です。

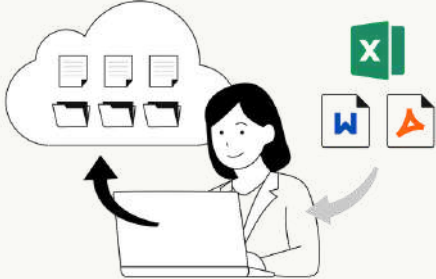
3

改善を回す仕組み（分析・提案・PDCA）が内包されていること

FAQや検索ログの分析が可能で、活用状況や改善すべき箇所を明示できるか。さらに、AIなどによって日々の改善提案が自動で行われ、運用のPDCAが回せると、導入効果を継続的に維持することができます。更に管理者の負担削減も実現します。

仕組みを根づかせ、成果に変える  
結果につながるまで、ヘルプドッグが継続サポート

FAQの整備や検索体験の最適化を、計画から改善まで一貫して支援。  
運用チームが迷わず進められるよう、段階ごとの課題に応じて伴走します。

|                    | ～1週間                                                                                                                                                                                                                      | 1～2週間                                                                                                                                                                                                           | 3週目～                                                                                                                                                                            | 月次（1回～）                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | プレ導入準備                                                                                                                                                                                                                    | セットアップ・初期構築                                                                                                                                                                                                     | 公開・社内浸透                                                                                                                                                                         | 導入後の運用・改善支援                                                                                                                                                                                                                                            |
| 導入企業側（貴社）で対応いただくこと | <ul style="list-style-type: none"><li>- キックオフMTGの参加</li><li>- 対象業務／問い合わせの整理</li><li>- 既存FAQ／フォームの洗い出し</li><li>- ドメイン／デザイン要件の共有</li></ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- FAQ原稿作成、移行作業（既存資料ベースで可）</li><li>- ドメイン設定 ※Professionalプランのみ</li><li>- フォームのつなぎこみ</li><li>- カスタム辞書登録のリスト化</li></ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- 社内アナウンス</li><li>- 運用ルールの定義</li><li>- フォームUIの確認</li><li>- テストチェック</li></ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- 月次定例への参加 ※任意 15-30分</li><li>- 提案内容の検討・実施</li><li>- FAQ改善・追記</li><li>- カテゴリの最適化</li><li>- マルチサイト活用</li></ul>                                                                                                    |
| 専任チームによるサポート       |  <ul style="list-style-type: none"><li>- キックオフMTGの実施</li><li>- アカウントの発行、環境構築</li><li>- 活用イメージ・構成提案</li><li>- FAQ設計方針、辞書の確認</li></ul> |  <ul style="list-style-type: none"><li>- 初期設定サポート（検索・フォーム連携）</li><li>- 業界特化辞書データの構築</li><li>- データ移行サポート ※有料オプション</li></ul> |  <ul style="list-style-type: none"><li>- 公開前サポート／最終調整</li><li>- 管理画面レクチャー（オンライン）</li></ul> |  <ul style="list-style-type: none"><li>- 月次定例会の提案、実施 ※任意/15-30分</li><li>- 改善ポイントの提案 / 効果の振り返り</li><li>- 辞書のチューニング、カスタム辞書 ※サイトのURLが必要です</li><li>- サポート対応</li></ul> |



## 契約手続き

ご発注書の締結後、アカウントの発行およびご利用環境のご案内を行います。

\* ご利用開始日は毎月1日付けとなります。月途中でのお申込みは、翌月1日からのご利用開始となります。



## ご請求・お支払い

ご利用開始月の翌月末までに、1年間分の利用料金を一括請求いたします。お支払いは、弊社指定の銀行口座へのお振込みにてお願いいたします。

\* 銀行振込の手数料はお客様にてご負担いただきます。お振込みの期日変更のご依頼はお受けできません。途中解約による返金は承っておりません。



## 運用サポート

導入後は、利用状況や課題に応じて専任チームが継続的に支援。コンテンツ改善のご提案や活用方法の最適化を伴走します。



## 更新に関するご案内

本サービスは自動更新制です。契約満了の3か月前を目安に、更新のご案内と請求書をお送りいたします。ご継続の場合は、更新月の翌月末までに、1年間分の利用料金を一括でお支払いいただきます。

\* ご解約を希望される場合は、契約満了月の1か月前までに書面または所定の方法にてお申し出ください。ご連絡がない場合は、契約は自動的に1年間延長されます。





当社では現在FAQを公開していないのですが導入できますか？

はい、問題ございません。ゼロからでも立ち上げられるよう、テンプレートや他社事例をご提供し、初期構築をサポートします。社内に散在する情報を整理するところからお手伝い可能です。



既に他のFAQシステムを使っています。乗り換えが難しそうです。

現在のFAQをCSVなどでご共有いただければ、データ移行を支援いたします。既存FAQの構成や用語も活かしながら、より「見られる・使われる」形に改善できます。



当社の製品では、専門用語が多く検索してもヒットしないのでは？

ヘルプドッグは、入力されたキーワードに対して関連FAQを先回りでサジェストする「先回りスマート検索」を搭載しており、業界特有の用語にも柔軟に対応できます。表記揺れや類義語の吸収にも強みがあります。



社内にFAQツールを担当する専任者を置けないのですが、大丈夫でしょうか？

ヘルプドッグは運用の負担を最小限にする仕組みを提供しており、少人数体制でも継続利用されています。また、AIによる自動診断と改善提案でPDCAを効率化できます。



FAQだけでなくサポート全体を見直したいのですが。

ヘルプドッグはFAQだけでなく、問い合わせフォーム連携、検索UI、AIチャットボット、レポート機能なども備えており、サポート全体の再設計や自動化を段階的に進められます。



チャットボットとの違いは何ですか？

ヘルプドッグはFAQを軸とした「自己解決体験の最適化」に重点を置いており、チャット形式ではなく「検索＋ナレッジベース＋導線設計」による可視性・一覧性が特長です。2025年秋には、AIチャットボットも提供予定です。



複数サービスを運営していて、FAQを分けて管理したいのですが可能ですか？

はい、製品ブランド・サービス別に複数のFAQサイトを作成・運用可能です。Entryプランで最大3サイト、Proプランで最大5サイトまで作成可能です。



FAQ記事など、コンテンツの公開承認フローはありますか？

承認機能は現在ございませんが、記事の「下書き」「公開済み」といったステータス管理が可能です。



セキュリティ対策はどうなっていますか？

通信はすべてSSLで暗号化されており、データは日本国内の信頼性の高いクラウド環境にて安全に保管されています。情報セキュリティの国際規格「ISO/IEC 27001:2022」も取得しています。



利用人数に制限はありますか？

サイトやフォームの管理画面へのアクセス人数に制限はありません。サポートチーム全員での共同編集や確認が可能です。



社外には公開せず、社内用としてFAQを使いたいのですが？

ヘルプドッグはBasic認証が必要な社内限定モードには現在対応していませんが、「No Index」設定により検索結果には表示されず、限定的なアクセス制御が可能です。尚、社内版は現在開発中です。



導入後に担当者が異動になった場合、サポートは受けられますか？

はい、引き継ぎに必要なトレーニング資料のご提供や、初期導入と同様のサポートを再度実施いたしますのでご安心ください。



## あらゆるサポート業務を、まるっと最適化

ヘルプドッグは、お客様対応・社内支援・情報整備までサポートに必要な仕組みを、すばやく、しっかり整えます。

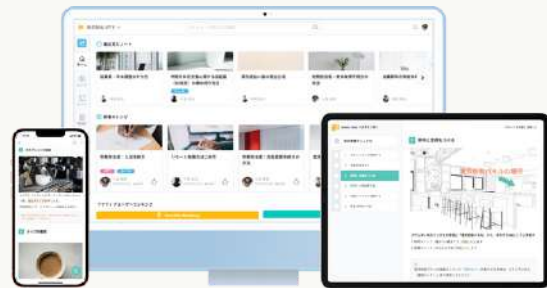


社外用 FAQサイト/問い合わせフォーム

### ヘルプドッグ

検索されやすく、見つけやすいFAQを誰でも簡単に作成。問い合わせが減り、ユーザーの自己解決が自然に進みます。

<https://helpdog.ai/>



社内用 マニュアル作成ツール

### ヘルプドッグマニュアル

業務の手順やノウハウを、誰でも迷わず見える化。動画マニュアル、用語集も使えるマニュアルツールです。

<https://helpdog.ai/form/>



フォーム作成管理ツール

### ヘルプドッグフォーム

業務に応じたフォームを、ノーコードで誰でも簡単に作成。最短数分で公開でき、問い合わせ管理に活用できます。

<https://toaster.how>





## 自己解決の新しいスタンダード FAQからマニュアルまで、導入企業が続々！

ヘルプドッグシリーズは、FAQ整備とマニュアル作成を支援する自己解決ソリューションとして、多くの企業に選ばれています。

検索型FAQ「ヘルプドッグ」と、マニュアル作成ツール「ヘルプドッグマニュアル」は、EC・金融・製造・SaaSなど幅広い業界で活用され、問い合わせ件数の削減、対応工数の圧縮、業務属人化の解消といった効果を実現しています。

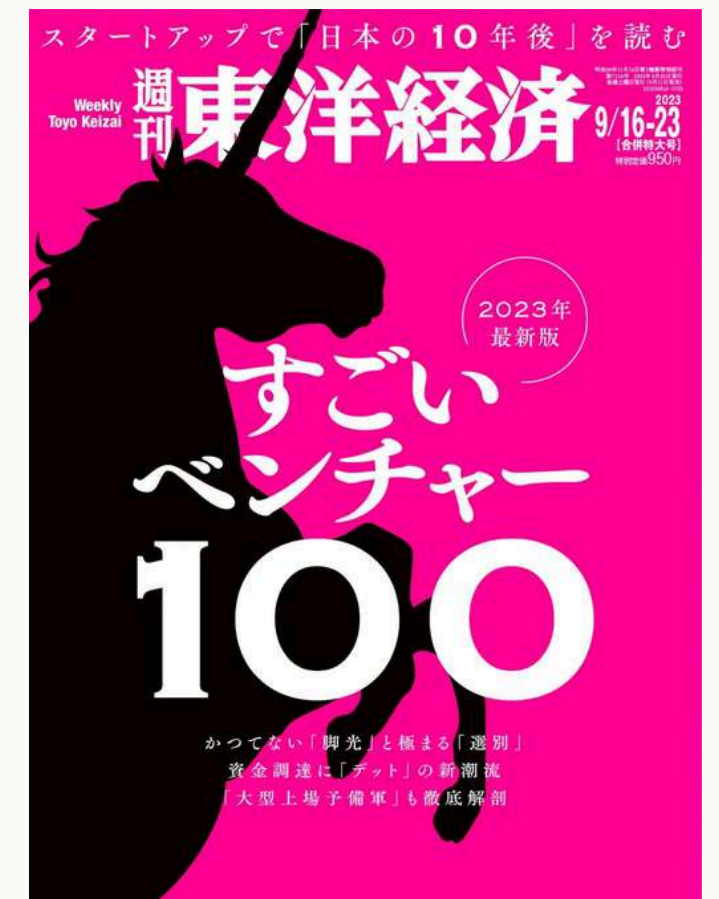
「見つかる・伝わる」情報共有の仕組みが、サポート業務の負担を軽減しながら、顧客および従業員満足度の向上にもつながっています。





## 国内トップクラスの評価 各種アワードでも受賞多数

ヘルプドッグシリーズは、その使いやすさ・導入効果・革新性が高く評価され、各種アワードにおいても多数の受賞実績。  
現場課題を本質から解決するプロダクトとして、第三者機関からの信頼と評価を獲得し続けています。



▲ 東洋経済新報社  
「すごいベンチャー2023」に選出



## 問い合わせフォームだけでもご利用可能 毎月、無料で使える「ヘルプドッグフォーム」

FAQサイトと連携せず、フォーム単体での導入もOK！  
ご用途に合わせて柔軟に使える、簡単・高機能なフォームを提供します。



ヘルプドッグフォームが  
選ばれる理由

データ受信数  
**無制限！**

フォーム作成数  
**無制限！**

ファイル容量  
**無制限！**

初期費用  
**0円**

ご利用開始まで  
最短 **30秒**

ご契約もご解約も  
オンライン  
**完結**

充実の **サポート体制**

データを  
保護する **セキュリティ対策**

まずはこちらから！

### 無料プラン

カジュアルにフォームを利用する  
個人・会社が利用できるプラン

**0** 円/月

無料で始める

- 👤 ユーザー数 無制限
- 📄 フォーム作成数 無制限
- 📊 データ受信数 無制限
- 📁 ファイル容量 無制限

#### 基本機能

- ✍️ フォームの作成
- ⚙️ フォームの公開設定
- 📋 受信データの管理
- ✉️ ビジネスメールの登録リクエスト
- 🔒 フォーム入力のブロック設定
- 🛡️ EFO フォーム入力の離脱防止

### 法人プラン

仕事に必要な機能が備わった  
ビジネス向けのプラン

**4,000** 円/月  
(税込4,400円)

無料プランを  
登録してお申し込み

- 👤 ユーザー数 無制限
- 📄 フォーム作成数 無制限
- 📊 データ受信数 無制限
- 📁 ファイル容量 無制限

#### 無料プランの全機能と以下の機能

- 👤 ユーザー権限の設定
- 📤 受信データのエクスポート
- 📄 広告の非表示
- 🛎️ 優先サポート





ヘルプドッグ製品パンフレット

↓ [ダウンロードする](#)



マンガでわかる！ヘルプドッグ

↓ [ダウンロードする](#)



動画でわかる！ヘルプドッグ

▶ [再生する](#)



1分でわかる！ヘルプドッグ

▶ [再生する](#)

## 最後までご覧いただき ありがとうございます

ご質問やお見積り、ご商談のご依頼など、  
ご興味がございましたら、お気軽にお問い合わせください。  
皆様からのご連絡を心よりお待ちしております。

### お問い合わせ



<https://helpdog.ai/inquiries/sales/>

製品説明や無料デモ、料金のご相談など、  
お気軽にお問い合わせください

### オンラインご商談予約

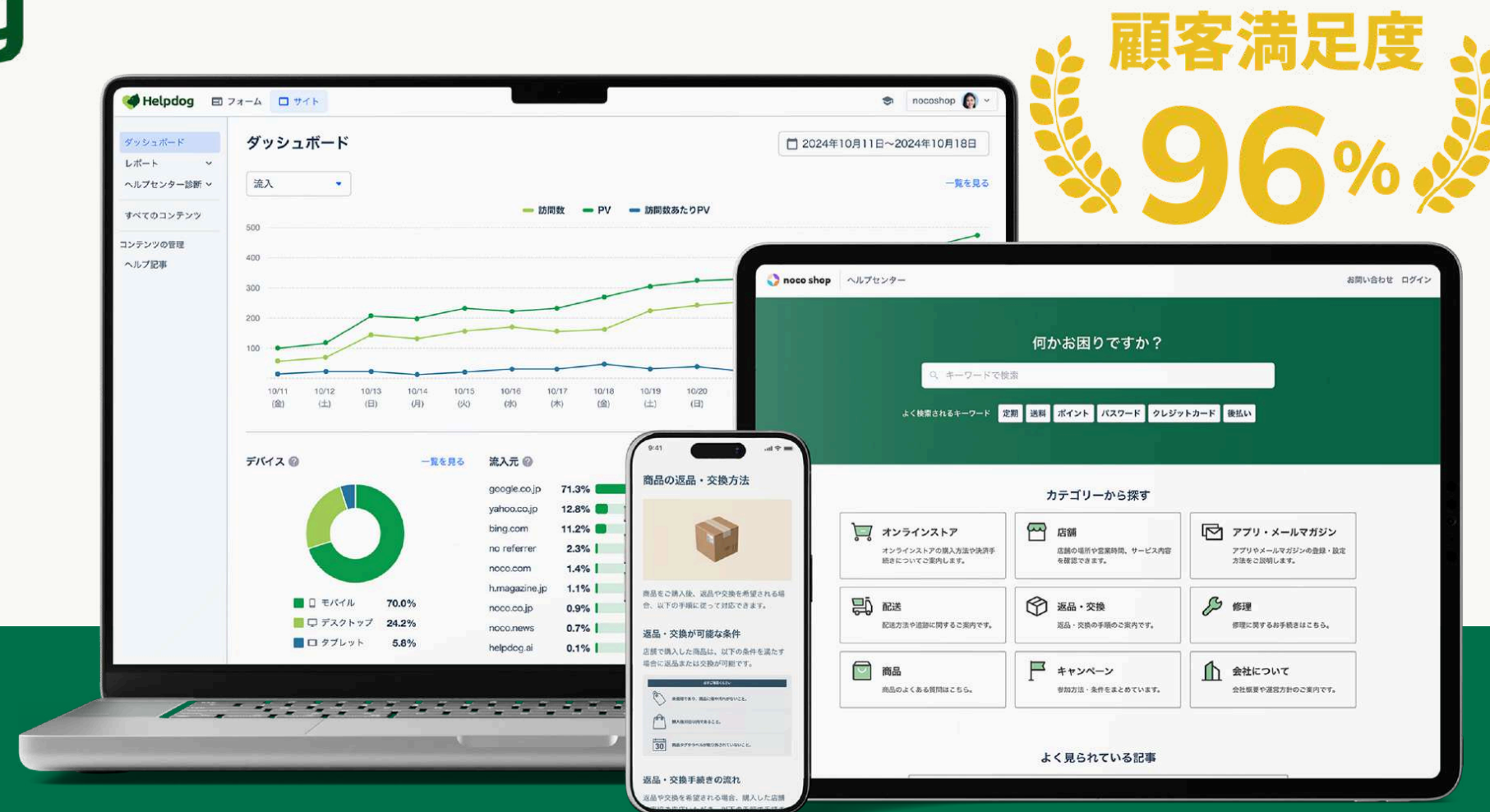


<https://meetings.hubspot.com/takeda19/hd>

オンラインでのご商談予約も承っております。  
ご希望の日時を選んでご予約ください。

導入に関するご相談、お申し込みはWebから





その問い合わせ、起きる前に解決します！



見つけて解決！



検索で解決！



フォームで解決！



データで解決！

すべての人に、迷わず「できる」を。



＼ サポートの「できる」をもっと増やす ／



ヘルプドッグ

