

## FAQ システム「i-ask」の導入について

当行(頭取 西川義教)は、株式会社スカラコミュニケーションズ(代表執行役社長 榑野憲克)が提供する FAQ(よくあるご質問)システム「i-ask」を導入いたしますので、お知らせします。

### 1. 導入目的

- ・キーワード・カテゴリ検索や参照数のランキング表示により、お客さまの操作性を向上します。
- ・FAQ の閲覧数や検索数より、お客さまの疑問点を可視化します。それにより、新たな FAQ 掲載・修正を行い、よりお客さまの問題解消がしやすくなるよう改善します。
- ・お客さま自身での自己解決を促しお客さま満足度の向上を実現することで、電話やメールでのお問い合わせを減らし行内の業務効率化を図ります。

### 2. 運用開始日

2022年4月1日(金)

### 3. 「i-ask」概要

「i-ask」は、「よくあるご質問と回答」を簡単に作成・管理することができる FAQ 管理サービスです。

#### 【主な機能詳細】

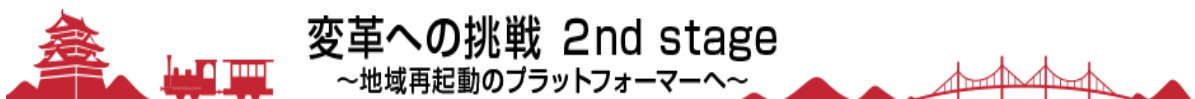
- ・サジェスト機能  
検索ワード入力時、履歴から候補ワードがリスト表示されます。
- ・自動更新機能  
新サービスやサービス内容の更新を時間設定して公開可能です。
- ・検索機能(自然文検索、OR 検索)  
自然文検索、単語検索の切替やカテゴリを絞っての検索など用途に応じた検索が可能です。

### 4. その他

- ・当行ホームページ(スマホ用サイト含む)の「よくあるご質問」ボタン位置を変更し、お客さまへの視認性を高めます。
- ・個人向けインターネットバンキング WithYouNet の専用サイトからも閲覧可能となります。



以上



【お問い合わせ先】 愛媛銀行 企画広報部 TEL 089(933)1111