

ノーリツがAI-FAQを導入しWeb経由の問い合わせ30%削減 最適化したFAQページを見て自己解決したユーザーが増加 ～HelpfeelのAI-FAQでCX改善、国際的なサポートサービス評価機関で「三つ星」獲得も～

AI検索技術で情報格差の解消を目指す株式会社Helpfeel（京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西 一周、以下「当社」）は、温水空調分野を中心とした住宅設備機器の製造、販売、サービス事業を展開する株式会社ノーリツ（兵庫県神戸市、代表取締役社長：腹巻 知、以下「ノーリツ社」）が検索型AI-FAQ「Helpfeel」を導入し、Web経由の問い合わせ件数を約30%削減するなど、顧客対応業務の効率化に貢献していることをお知らせします。

加えて、サポートサービス業界の国際的な評価機関であるHDI-Japanが主催する格付け調査でも、FAQの利便性が高く評価され、ノーリツ社は最高評価となる「三つ星」を獲得しました。



■導入背景：繁忙期に倍増する問い合わせ対応を、Web自己解決でサポート

ガス給湯器や温水式床暖房、ガスコンロなど、生活に欠かせないインフラ製品を国内外で展開するノーリツ社は、全国5拠点にコンタクトセンターを構え、製品の修理・点検受付や問い合わせ対応を行っています。

毎年10月から2月にかけての繁忙期には、問い合わせ件数が通常の約2倍に増加し、現場スタッフの業務負担が課題となっていました。こうした状況を受け、ノーリツ社ではWeb上での情報提供を強化し、ユーザー自身による課題解決（自己解決）を促進する必要がありました。

■導入成果：Web問い合わせ30%削減、修理受付のWeb化率が7ポイント向上

この課題解決に向けて、ノーリツ社は検索型AI-FAQ「Helpfeel」を導入しました。「Helpfeel」のAI検索アルゴリズムおよびFAQページの導線整備によって、ユーザーが求める情報にスムーズにたどり着くことが可能となりました。さらに、問い合わせフォームと「Helpfeel」を連携させることで、問い合わせ送信直前にも関連情報を提示し、ユーザーの自己解決を促進しました。

「Helpfeel」を導入した結果、ノーリツ社はWeb経由の問い合わせ件数を前年比で約30%削減することができました。また、「修理を依頼したい」と考えるユーザーをトラブルに関するFAQページから「修理受付フォーム」へスムーズに誘導する導線が強化されたことで、修理受付のWeb化率は前年比で7ポイント向上しました。

The diagram illustrates the user journey from a search result to a repair request form. It consists of three panels connected by arrows.

Panel 1: Search Results

- Header: NORITZ, 修理のご依頼
- Filter: すべて
- Categories: 給湯機器, 暖房機器, キッチン・コンロ, 浴室・洗面, リモコン, スマホアプリ, その他製品, 季節・災害, 製品以外のQ&A
- Search: お湯
- Results:
 - 【台風】ガスや電気は来ているのに**お湯**が出ない
 - お湯**がでるまでに時間がかかる
 - 給湯機器: <RC-7607限定> 浴槽へ**お湯**はり中にお湯が「止まる」または「止まらない」
- 言葉のヒント A-Z
- 032, 111, 632, 888

Panel 2: FAQ Article

- Header: NORITZ, 修理のご依頼
- Title: お湯が出るまでに時間がかかる
- Text: 給湯機器から給湯栓までの配管の距離によって、お湯が出るまでの時間がかかります。配管の距離が長い場合は異常ではありません。
- Text: 距離が短い、またはあまりにも時間がかかりすぎるなど、気になる場合はご訪問にて症状を確認させていただきますので、下記より修理をご依頼ください。
- Link: **修理受付フォーム**
- 関連ページ
 - 修理受付フォーム
 - 給湯機器

Panel 3: Repair Request Form

- Header: NORITZ
- Title: 個人・店舗のお客さま修理依頼受付
- Buttons: 内容入力, 送信完了
- Text: 賃貸物件にご入居のお客さまは持ち主（貸主）さま、または管理会社さまへご連絡ください。販売店さま、業者さまは「法人のお客さま（ご依頼元さま）修理依頼受付」よりご依頼ください。
- Form Fields:
 - お名前 (必須): 姓 (例) 能率, 名 (例) 太郎
 - フリガナ (必須): フリガナ
 - セイ (例) ノーリツ
 - メイ (例) タロウ

例えば、FAQで検索して「お湯が出るまでに時間がかかる」のFAQ記事にたどり着いた場合、FAQの末尾にある「修理受付フォーム」のリンクからWeb上で修理依頼ができる

■HDI-Japanによる国際評価で2年連続の三つ星を獲得

こうした取り組みは、国際的なサポートサービス評価機関であるHDI-Japanにも認められています。ノーリツ社は、HDI-Japanが実施する「2024年 公開格付け調査」において、「問い合わせ窓口」と「Webサポート」の両部門で、2年連続となる最高評価の三つ星を獲得。特に「Webサポート」部門では、FAQの操作性が高く評価されました。

株式会社ノーリツ お客さま室 業務サポートセンター 第1チームの本 知世氏からのコメント

「Helpfeelの良さは、お客さまに対してコンパクトかつスピーディーに情報を伝えられる点にあります。公式サイトからお客さまが自分にとって有益な情報を探し出すのは大変です。Helpfeelを活用すれば、製品やサービスを選ぶ際のアシスト役として貢献できるのではないかと考えています。」

株式会社ノーリツ お客さま室 業務サポートセンター 第1チームの森田 梢氏からのコメント

「Helpfeelの導入は、単なるFAQ強化にとどまらず、“人の価値を最大限に活かす”という私たちの組織ビジョンの実現にもつながっています。カスタマーサクセスによる継続的な支援を通じて、確実な改善を進めることができました。」



■今後の展望：Web顧客体験のさらなる向上へ

ノーリツ社は今後、Helpfeelをより一層活用し、Web上での顧客利便性の向上を図るとともに、製品選定のサポートや点検の促進など、製品ライフサイクル全体にわたる顧客支援を強化していく方針です。さらに、FAQの運用を通じて顧客満足度の可視化にも取り組み、より質の高い顧客体験の提供を目指します。

本日、事例インタビューページを公開いたしました。全文は以下をご覧ください。

<https://www.helpfeel.com/works/noritz>

■Helpfeelの検索型AI-FAQについて

AI検索で問い合わせ削減も、CX改善も。

FAQ市場でのシェア成長率業界No.1（※）の「Helpfeel」は、AI技術を活用した特許取得済みの検索技術を用いて顧客の検索意図を予測し、自己解決に導くFAQシステムです。このAI検索技術により最適なカスタマーサポートを提供し、問い合わせの削減や顧客体験の向上を実現。「The Knowledge Journey（ナレッジ

ジャーニー）」のフレームワークに基づいた伴走サポートにより、自己解決率を向上させる改善活動を支援します。累計500以上のサイトに導入されています（2024年12月時点）。

※出典 富士キメラ総研「2025 生成AI／LLMで飛躍するAI市場総調査」

Helpfeelサービスサイト：<https://www.helpfeel.com>

▼Helpfeel受賞歴

- ・ デロイト トーマツ グループ「Technology Fast 50 2024 Japan」32位を受賞
- ・ 「ITreview Grid Award 2025 Winter」FAQシステム部門 Leaderを受賞
- ・ 日経クロストrend「未来の市場をつくる100社【2025年版】」マーケティングDX部門に選出
- ・ 「第7回 ITトレンド Good Productバッジ」FAQシステム部門、チャットボット部門など5部門を受賞
- ・ 「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

▼Helpfeel導入企業（一部）

Helpfeel 導入企業（業界別）



| 小売・流通・EC | 金融・信販 | 保険 | |
|---|---|---|---|
|                        |                    |                     | |
| IT・情報通信 | 旅行・レジャー・イベント・飲食 | 製造業・メーカー・建設 | 人材・HRテック |
|                    |                                    |                |            |

■株式会社Helpfeel 概要



創業：2007年12月21日（2020年12月4日に日本法人を設立）

代表者：代表取締役/CEO 洛西 一周

京都オフィス：〒602-0023 京都市上京区御所八幡町110-16 かわもとビル5階

東京オフィス：〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-14-1 住友不動産八重洲通ビル4階

URL：<https://corp.helpfeel.com/>

株式会社Helpfeelは、2007年にシリコンバレーで創業したスタートアップ企業です。経産省IPA未踏ソフトウェア創造事業の天才プログラマーに認定された洛西 一周（CEO）と、米Apple社に招かれ、iPhoneの日本語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「情報格差（ナレッジギャップ）」という社会問題に向き合い、3つのプロダクトを開発・運用しています。

- AI検索で問い合わせ削減やCX改善を実現する検索型FAQシステム『[Helpfeel（ヘルプフィール）](#)』
- ドキュメント文化が育つナレッジベース『[Helpfeel Cosense（コセンス）](#)』
- 画像や動画の瞬間キャプチャー/共有ツール『[Gyazo（ギャゾー）](#)』

【本発表に関する報道関係者様からのお問い合わせ先】

株式会社Helpfeel 広報 担当者：河端、成田

MAIL：pr@helpfeel.com