

北陸銀行、HelpfeelのAI-FAQを導入しWeb接客を強化。コールセンターの放棄率が15%から2.5%に改善し負荷軽減

顧客の情報ニーズに合わせて更新される「進化し続けるFAQ」を「非対面店舗」に

株式会社Helpfeel 配信時間未定



AI検索で問い合わせ削減やCX改善を実現するAI-FAQシステム「[Helpfeel（ヘルプフィール）](#)」を提供する株式会社Helpfeel（京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西一周、以下「当社」）は、株式会社北陸銀行（富山県富山市、代表取締役頭取：中澤 宏、以下「北陸銀行」）がHelpfeelを導入し、約800件あったFAQ記事を4分の1に圧縮しながら、電話経由での問い合わせ放棄率を15%から2.5%へと大幅に改善するなど、コールセンターの負荷軽減を実現したことをお知らせいたします。



■導入背景

北陸銀行は、顧客満足度向上を目的として、ホームページ上にFAQやチャットボット機能を設置し、コールセンターに問い合わせせずとも回答を得ることができる環境を整えていましたが、検索機能がなかったために顧客が必要な情報が見つけられず、コールセンターへの電話問い合わせが集中していました。この結果、コールセンターの放棄率（応答できない割合）は最大15%に達していました。

また、従来のFAQでは、同じ内容であっても異なる表現で記事を作り分ける必要があったため、内容が重複するFAQが多数存在しており、その数は約800件にのぼっていました。この重複により検索精度は低下し、顧客が欲しい回答にたどり着きにくいだけでなく、FAQの管理にかかる運用負荷も大きな課題となっていました。

■導入成果

Helpfeelを導入したことで、AIによる意図予測検索がキーワードの揺れを吸収し、FAQ記事数は従来の4分の1にあたる約200件まで削減されました。この結果、検索精度が向上し、欲しい回答にたどり着ける顧客が増え、コールセンターの人員増加の要因もありますが、電話問い合わせが減ったことから放棄

率は15%から2.5%へと大幅に低下しました。着信件数も減少傾向にあり、コールセンターの負荷が軽減され、オペレーターの対応品質の向上にもつながっています。

さらに、FAQの検索ログデータを活用し、他部門と連携しながらスピードièreにFAQ記事を改善する体制を構築。顧客の情報ニーズに合わせ、常に進化し続けるFAQ運用を実現しています。

■今後について

北陸銀行は今後、FAQを単なるサポートツールではなく、Web上の「非対面店舗」として活用していく予定です。実店舗の10倍以上の来訪があるWebサイト上で、FAQを起点に顧客が回遊し、興味関心に応じた情報に触れることで、資産運用やローンなどのサービスに自然につながる「提案型チャネル」としての役割を担うことを目指しています。

たとえば、検索ニーズに対応した「NISA」に関する記事の拡充や、FAQ内でのキャンペーン案内など、顧客の関心を広げる情報提供を強化します。FAQは顧客の気づきを促し、顧客との関係深化やコンバージョン(CV)につながる「Web接客の場」へと進化していきます。

事例インタビューページにて詳細を公開しております。以下でご覧ください。

<https://www.helpfeel.com/works/hokuriku-bank>

■Helpfeelの検索型AI-FAQについて



入力ワードに応じて関連質問を提示する「Helpfeel」の検索画面イメージ

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く伴走型のサポート体制により、自己解決率を向上させる改善活動を支援します。2024年12月時点で、累計500サイト以上に導入されています。

※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>

■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、AIの力で顧客接点のインサイトデータを的確に収集・分析・ナレッジ化して提供することで、カスタマーサクセス、マーケティング、経営企画といった企業の中核部門におけるデータドリブン経営を後押しするテクノロジーカンパニーです。

ナレッジ化したデータに誰もがいつでもアクセス・活用できる状態を実現することで、顧客満足度の向上から事業改善までを一環して支援します。AI検索FAQ「Helpfeel」、ナレッジベース「Helpfeel Consense」、瞬間キャプチャーツール「Gyazo」の3製品を展開しています。

- AI検索で問い合わせ削減やCX改善を実現するAI-FAQ 「[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 Consense（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）](#)」

以下、メディア関係者限定の特記情報です。個人のSNS等での情報公開はご遠慮ください。

【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