

北陸銀行、ヘルプデスクをAI化。行内の業務ノウハウを約1,800件のデータに整理、検索可能に

150の営業店を支える暗黙知を元に人手不足時代の業務改革・知の継承に挑む

株式会社Helpfeel 配信時間未定



0

AI検索で自己解決を促進するヘルプデスクシステム「[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、電子会議室内に蓄積された業務ノウハウデータを行員がいつでも検索・閲覧できるAIヘルプデスクとして約1,800件の情報を整備し、行内の業務効率化を実現したことをお知らせします。



■導入背景

北陸銀行では、営業店および各部門からの問い合わせに対し、本部・総合事務部が一元的に対応する体制を整えています。そのため、問い合わせが日常的に発生しており、照会対応だけで本部リソースの約3~4割を占める状況が続いていました。

インターネットや回覧レポート、マニュアルに加え、電子会議室、電話など、行員が欲しい情報を得る手段は多数ありましたが、特に電話でのやり取りは、質問をした本人以外に情報が共有されないため、似たような内容の問い合わせが何度も発生したり、特定の分野に詳しいメンバーに問い合わせが集中し属人化するといった事態が発生していました。このため、対応メンバーへの業務負荷の集中や、異動・退職・育休などに伴うノウハウ継承の難しさといった課題が顕在化していました。

こうした背景を受け、北陸銀行では「行員の知見を属人化させないこと」や「行員が自ら情報を検索・解決できる仕組み」の整備が急務となり、HelpfeelのAIヘルプデスクシステムを導入しました。これにより、属人的な知見の資産化と、組織全体の知識の最大活用を支える新たな基盤の構築に着手しました。

■導入成果

これまで本部・総合事務部には情報を網羅的に一元管理したヘルプデスクが存在していましたが、HelpfeelのAIおよび意図予測検索機能を活用し、電子会議室内に蓄積された情報を元に行内ヘルプデスクの整備に着手しました。行員からの問い合わせ領域が多岐にわたることから、優先度の高いテーマを中心に段階的にFAQ記事を追加する方針を採用しました。

こうした取り組みの結果、現在までに約1,800件を超える情報がヘルプデスクに集約され、行員が必要な情報を自ら検索・解決できる環境が整備されつつあります。



北陸銀行の行内ヘルプデスク「Helpfeel」の検索画面

■今後について

北陸銀行は、約150の営業店を有する地域金融機関として、人材不足の中でも高いサービス品質を維持し続けるために、業務知識の継承による業務効率化の改革に取り組んでいます。Helpfeelを活用し、属人的になりがちな業務ノウハウをAIを通じてナレッジとして行内に蓄積することで、「行内の知見が組織に残り続ける未来」の実現を見据えています。



本プロジェクトを推進する 総合事務部 事務管理グループ 部長代理 五十嵐 恵氏（写真左）

五十嵐様コメント

行内の問い合わせ対応はこれまで非常に属人的で、親身に応じてくれるメンバーに負荷が集中するなど、組織としても限界を感じていました。特に人員が限られる中で、照会対応に多くの時間を割かざるを得ない状況が続いており、経験を積んだメンバーが交代するたびに、次の担当者がゼロから学び直す必要がある点も大きな課題でした。

また、電話だけのやり取りでは本当に困っている行員を十分にサポートしきれない場面もあり、もどかしさもありました。

Helpfeelを導入することで、ナレッジをきちんと整備し、誰でも同じ品質で情報にアクセスできる環境の構築が進みつつあります。本プロジェクトの推進によって、「Q&Aに掲載されているのでご確認ください」と行員を正しい情報にスムーズに導けるようになり、対応の属人化を防ぐとともに、業務全体の効率化にもつながることを期待しています。今後も本プロジェクトを進め、人手不足の時代であっても、お客様に満足してご利用いただける銀行であり続けたいと思います。

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-helpdesk>

■ HelpfeelのAIヘルプデスクについて



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検索で自己解決。企業の生産性向上を支援

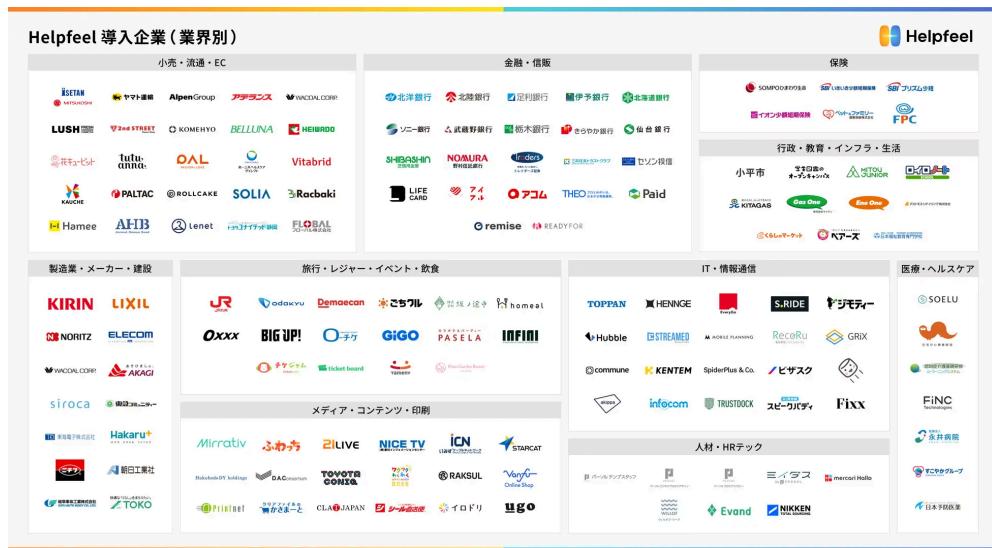
特許取得済みのAI検索技術によってユーザーが必要な情報を自ら検索・解決するAIヘルプデスクです。属人化しやすい業務ノウハウを整理し、検索可能なデータへと変換することで、「ナレッジ」を「会社の資産」として活用できるヘルプデスクを構築し、業務効率化と生産性の向上を後押しします。また、「The Knowledge Journey（ナレッジジャーニー）」のフレームワークに基づく伴走型のサポート体制により、継続的な改善とKPIの達成を支援します。2025年3月時点で、累計600サイト以上に導入されています。

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

▼Helpfeel受賞歴

- 「ITreview Best Software in Japan 2025」TOP100に選出
- 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
- 日経クロストレンド「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等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）



600社以上が導入。多様な業界で選ばれているHelpfeel（業種別ロゴ一覧）

■株式会社Helpfeel 概要



このAIが、解決する

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、「Human Empowerment Technology」を掲げ、散在し属人化しやすい“知”をAIの力で活用可能な資産へと変えることで、組織の業務改革と持続的な成長を支援するテクノロジーカンパニーです。少子高齢化や人手不足が進む中、失われがちなナレッジを仕組み化し、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、業務効率の向上にとどまらず、顧客満足度の向上や、新たなアイデア創出の土壤づくりにも貢献します。AI検索FAQ/ヘルプデスク「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検索で自己解決を促進するヘルプデスクシステム「[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 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