

足利銀行、AI-FAQで非対面対応を刷新し金融DXを加速

問い合わせフォーム利用者の7割が自己解決に成功。検索データを起点とした改善サイクルも構築

株式会社Helpfeel

2025年8月8日 10時00分



ナレッジを届ける自己解決AIシステムを提供する株式会社Helpfeel（本社：京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西一周、以下「当社」）は、株式会社足利銀行（本店：栃木県宇都宮市、取締役頭取：清水 和幸、以下「足利銀行」）が、Helpfeelの検索型AI-FAQを採用し、Webサイトにおける非対面サポートの強化と顧客利便性の向上、問い合わせ対応の効率化を実現したことをお知らせします。

導入後、FAQページは月間2万セッションを超えるアクセスを記録し、問い合わせフォーム利用者の約7割がAI-FAQによって自己解決に至るなど、顧客体験の質が向上しました。あわせて、電話問い合わせの削減による業務効率化や、FAQの検索データをもとにしたサービス改善のサイクルも確立され、足利銀行の金融DXを後押ししています。



■ 導入背景：電話対応が月4,000件超「探せないから聞いたほうが早い」状態に

足利銀行のWebサイトには約670件の「よくある質問」が各サービスページに分散して掲載されており、顧客が必要な情報を見つけにくい状況にありました。そのため、「探すより聞いた方が早い」と考える顧客が多く、コールセンターには月間4,000件を超える問い合わせが寄せられていました。

コールセンターの人員体制が限られる中、電話がつながりづらい状況や、対応時間が平日日中に限定されることによって、時間外の問い合わせニーズに応えきれない課題も顕在化しました。そこで、顧客がいつでも情報にアクセスできる体制が必要と考え、2024年4月、24時間365日対応可能な自己解決環境としてHelpfeelを同社ホームページに設置しました。

■ 導入効果①：電話問い合わせ1割削減。問い合わせフォームでは7割が自己解決

導入後、以下の成果が表れています。

- **電話問い合わせを1割削減 :**

増加傾向にあったインターネットバンキングやアプリに関する問い合わせを中心に、前年比で約1割の問い合わせ削減に成功しました。

- **顧客の自己解決を促進 :**

FAQページには月間2万セッションを超えるアクセスがあり、コールセンターの営業時間外でも多くの顧客が疑問を自己解決しています。

- **問い合わせフォーム経由の問い合わせを7割抑制 :**

問い合わせフォーム上にもHelpfeelを実装し、質問入力時に関連するFAQを表示した結果、約7割の利用者が問い合わせを行わずに疑問を解消。顧客の利便性が大幅に向上しました。



問い合わせフォームからFAQに遷移した人のうち7割が問い合わせしない自己解決へ 残りの3割は問い合わせへ

これらの成果により、顧客は問い合わせにかかる時間と手間を削減でき、コールセンターは提案業務や専門的な対応に注力できる体制の構築が進んでいます。

■ 導入効果②：データ活用で新サービス開発へ。部門の壁を越えた連携も実現

FAQ検索ログを分析することで、顧客の潜在ニーズを正確に把握し、サービス改善につなげる取り組みも進んでいます。

たとえば、「口座番号の確認方法」に関する検索が多かったことを受け、これまで電話や来店が必要だった手続きをオンライン上で完結できる仕組みを新たに構築しました。検索データという客観的な裏付けにより、他部門との合意形成も円滑に進みました。

この取り組みを起点に、ホームページ運営チーム、コールセンター、商品開発部門の三者による連携が強化され、「顧客の声」を迅速にサービスに反映する好循環が生まれています。

■ 今後の展望：人事異動に左右されない安定運用と共創コミュニティで挑む、金融DXの“継続戦略”

金融機関においては、定期的な人事異動が避けられません。足利銀行では、Helpfeelのカスタマーサクセスによる伴走支援を活用することで、担当者が変わってもFAQ運用の質を維持し、安定した継続運用が可能な体制を整えています。

今後は、コールセンターの問い合わせログとFAQデータの連携を進め、さらなる顧客利便性の向上と業務効率化を図ります。また、Helpfeelが主催する「地銀AIコミュニティ」に参加し、他の地方銀行と知見を共有しながら、業界全体での課題解決と金融DXの推進に取り組んでいく方針です。

事例インタビューページにて詳細を公開しております。以下よりご覧ください。

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



■ AIで地方銀行の未来を創る「地銀AIコミュニティ」

足利銀行は、2025年6月に当社が発足した「地銀AIコミュニティ」に参画し、地方銀行間でAIを活用した業務変革と地域活性化の共創に取り組んでいます。AI活用で得られた知見や成功事例を共有し、参加行同士が相互に知見を高め合う取り組みを通じて、CXの向上と業務効率化を推進しています。

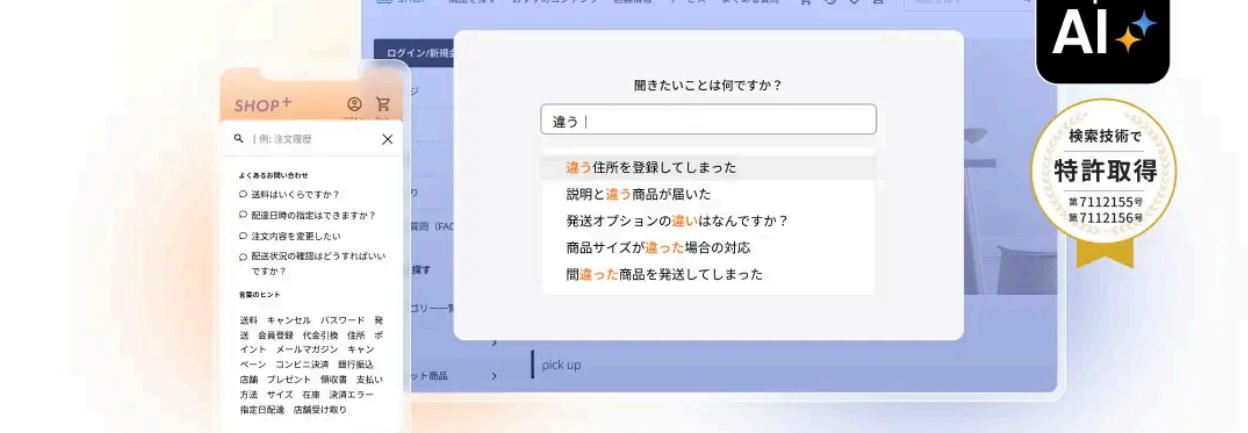
詳細はこちら :

<https://prtentimes.jp/main/html/rd/p/000000389.000027275.html>

■ 地銀専任コンサルティングチーム

当社には、地方銀行に特化した「地銀専任コンサルティングチーム」があります。各行の業務や課題を深く理解した担当者が各行のニーズに応じたカスタマイズ提案を行うことで、現場に根ざした実践的なAI活用を支援しています。単なるツール導入にとどまらず、各行の業務フローに沿った最適な活用方法をご提案し、成果につながる運用まで伴走します。

■ Helpfeelの検索型AI-FAQについて



Helpfeelの検索UIイメージ。「違う」と入力するだけで、複数の“違い”に関する質問が自動提案される

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。2025年7月末時点で、累計650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>

Helpfeel 導入企業（業界別）													
小売・流通・EC				金融・信販				保険					
製造業・メーカー・建設													
		旅行・レジャー・イベント・飲食				IT・情報通信				医療・ヘルスケア			

Helpfeel導入企業（業界別）

■株式会社Helpfeel 概要



Helpfeel

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、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。ナレッジを届ける自己解決AIシステム「Helpfeel」、AIを育てるナレッジベース「Helpfeel Consense」、画像や動画をあなたの代わりに記憶するAI「Gyazo」の3製品を展開しています。

- ナレッジを届ける自己解決AIシステム「[Helpfeel（ヘルプフィール）](#)」
- AIを育てるナレッジベース「[Helpfeel Consense（コセンス）](#)」
- 画像や動画をあなたの代わりに記憶するAI「[Gyazo（ギャゾー）](#)」

このプレスリリースには、メディア関係者向けの情報があります

[メディアユーザーログイン](#)

既に登録済みの方はこちら

[メディアユーザー新規登録](#)

無料

メディアユーザー登録を行うと、企業担当者の連絡先や、イベント・記者会見の情報など様々な特記情報を閲覧できます。※内容はプレスリリースにより異なります。

すべての画像

