

**現場でDXを推進したが、本社に寄せられる問い合わせは増加
鉄建建設、「根強い電話文化」を変え、社員2,000人の自己解決を促進
～AI検索システム「Helpfeel」導入で問い合わせ40%減。社内アワードで最優秀賞を受賞～**

ナレッジの力でAIの社会実装を加速する株式会社Helpfeel（本社：京都府京都市、代表取締役 CEO：洛西 一周、以下：Helpfeel）は、総合建設会社の鉄建建設株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：今井政人、以下：鉄建建設）が、現場のDX推進に伴い顕在化した「本社への問い合わせ電話増加」という課題に対し、AIナレッジ検索システム「Helpfeel」を活用し、問い合わせ件数を40%削減するとともに、社員が自ら情報を探して解決する「自己解決文化」の定着を実現していることをお知らせいたします。



■ 導入背景：現場でDXを推進したが、本社に寄せられる電話問い合わせは増加

2024年の時間外労働規制や深刻な人手不足を背景に、建設業界ではDXの取り組みが加速しています。一方、デジタルツールの導入が進むにつれ、現場では操作方法や運用に関する疑問も増えています。JR東日本の鉄道関連施設をはじめ、土木・建築の幅広い分野で社会インフラを支える鉄建建設でも、全国の現場から本社へ寄せられる問い合わせが増え、情報システム部だけでも1日10～15件の電話対応が発生していました。

そのため、本社では問い合わせのたびに業務が中断され、次のDX施策の立案など、本来注力すべき業務にまとまった時間を確保しにくい状況が生じていました。また、ツールや業務に詳しい一部の担当者に問い合わせが集中し、特定の社員が繰り返し対応する状態も続いていました。

このように鉄建建設では、現場の負担軽減を目的に導入したデジタルツールが、問い合わせ対応を通じて、かえって本社側の業務負担を高めてしまうという課題が顕在化していました。

■ 導入プロセス：建設業界のDXを阻む大きな壁、「根強い電話文化」からの脱却

建設業界のDXを阻む大きな壁の一つが、「マニュアルを探すより、本社に電話した方が早い」という根強い電話文化です。鉄建建設でも、社内ポータルサイトを整備していたものの、情報を探す手間や目的のページにたどり着く難しさから、現場の行動を変えるまでには至りませんでした。

そこで、現場の「探す手間」を減らし、従業員自身が必要な情報にたどり着ける環境を整えるため、AIナレッジ検索システム「Helpfeel」を導入しました。加えて、単に検索ツールを導入するだけでなく、従業員が日常業務の中で迷わずアクセスし自己解決できるよう、利用導線を工夫しました。

<社内利用を広げる工夫>

1. 検索画面へすぐにアクセスできる「ワンタップ導線」
会社支給のスマートフォンやタブレットのホーム画面に、「Helpfeel」へのショートカットを設定することで、ワンタップで疑問点の検索を始めることが可能となりました。
2. 現場の動線に組み込んだ「QRコードポスター」
「FAQの確認先がわからない」という状況をなくすため、本支店および現場事務所にQRコード付きのポスターを掲示し、疑問が生じたその場でスマートフォンをかざして、必要な情報を検索できる導線を設計しました。



■ 導入成果：問い合わせを40%削減。「まず自分で調べる」が定着

直感的に検索できる環境を整えたことで、鉄建建設の現場では、疑問が生じた際に「電話で聞くより、まず自分で調べて解決する」という習慣が定着しました。その結果、本社への問い合わせは40%減少し、電話対応によって本社側の業務が中断される機会も大幅に減少しました。これにより、担当者がDX施策の推進や管理業務など、本来注力すべき業務に集中できる環境が整いました。また、自己解決が可能となった現場ではデジタルツールの利用が浸透し、DX推進が着実に進んでいます。

この取り組みは、「自己解決文化の定着を目指す挑戦」として社内でも高く評価され、業務改善をテーマとする社内アワードでは、100件を超えるエントリーの中から最優秀賞を獲得しました。受賞をきっかけに「Helpfeel」の社内認知がさらに広がり、利用部門は当初の2部門から10部門へと拡大しています。

■ 鉄建建設よりコメント



DX推進室 DX企画部 主任 幸田 慎ノ介氏(写真左)

以前は「困ったらすぐ電話」というアナログな文化があり、問い合わせ対応で本社の業務が頻繁に中断していました。Helpfeel導入後は、徐々に自ら調べて自己解決する習慣が定着し、月間1.4万PVを記録する全社のインフラへと成長しました。個人の経験に頼らず業務を標準化できたことで、人手不足に強い持続可能な組織づくりが進んでいます。

DX推進室 情報システム部 主任 富樫 奈都乃氏(写真右)

以前はシステム問い合わせが1日15件も届き、業務の中断と対応の属人化が課題でした。現在はよくある質問をHelpfeel上に集約し、問い合わせがあっても該当記事のURLを送るだけで誰でも即座に対応できる体制を構築できました。問い合わせが削減されただけでなく、異動があってもノウハウが会社に残る仕組みが整い、コア業務に集中できるようになりました。

事例インタビューの詳細は以下よりご覧いただけます。

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

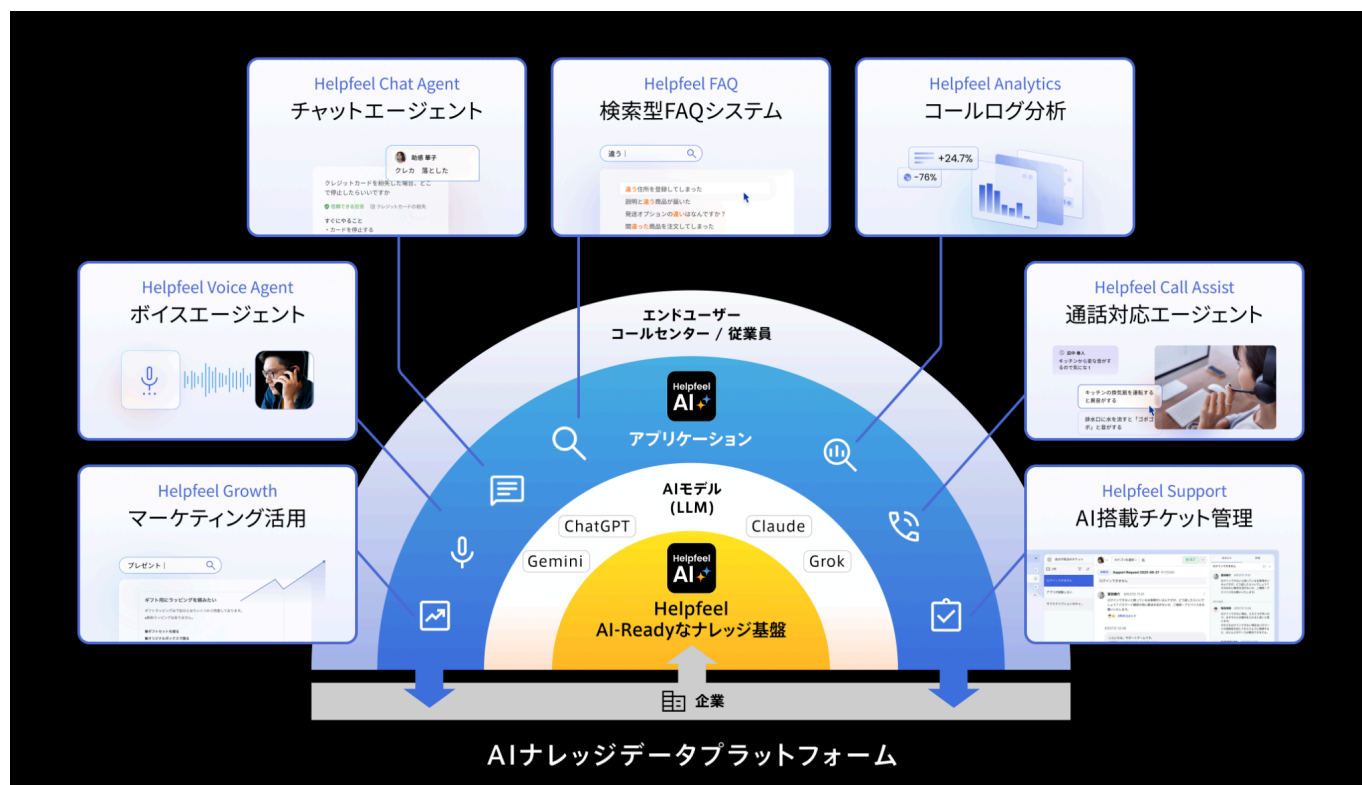
■ 企業のAI活用を加速する「AIナレッジデータプラットフォーム」

AIの回答精度を左右するのは、参照する「ナレッジデータ」の質です。企業内には、マニュアルやFAQなどの明文化された知識だけでなく、未活用の応対ログや、ベテランのノウハウといった暗黙知など、多くの情報資産が眠っています。

Helpfeelは、こうした社内の知識をAIが活用できる形に整理・構造化し、AI-Readyなナレッジ基盤を構築します。この基盤を中核に、AIエージェントやヘルプサイトを通じた顧客対応、オペレーター支援、VoC分析まで、幅広いソリューションを「AIナレッジデータプラットフォーム」として展開しています。さらに、経営・組織・人材のAI-Ready化を支援するAIコンサルティングも提供し、企業の意思決定や顧客体験を高度化し、持続的な競争優位の実現に貢献します。

現在、金融・インフラ・製造・小売をはじめとする国内エンタープライズ企業を中心に、900サイト以上（2026年4月時点）に導入されています。

「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 京都府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/>

Helpfeelは、企業内に蓄積された膨大な知識資産を、AIが即座に活用できる“AI-Ready”なナレッジ基盤へと最適化するナレッジテクノロジー企業です。AIの精度やパフォーマンスを左右する「コンテキストレイヤー」を担い、ナレッジデータの創造・蓄積・分析・活用を一気通貫で支援することで、知識資産の価値を継続的に高め、AIの精度向上と自律的な活用を支えます。以下3つのプロダクトを中核に、企業の“AI-Ready化”を支援する包括的なソリューションを展開しています。

- 企業のAIを強くするAIナレッジデータプラットフォーム「[Helpfeel\(ヘルプフィール\)](#)」
- AIを育てるナレッジベース「[Helpfeel Cosense\(コセンス\)](#)」
- 画像や動画をあなたの代わりに記憶するAI「[Gyazo\(ギャゾー\)](#)」

【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、坂本

MAIL: pr@helpfeel.com