

## Helpfeel、日鉄ソリューションズと AI時代のCX変革に向けた戦略的アライアンスで基本合意

～ナレッジをAI-Ready化して基幹システムとつなぎ、  
AIエージェントが申込・解約などの手続きまで完了する顧客対応へ～

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、日鉄ソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：玉置 和彦、以下：NSSOL）と、CX（顧客体験）領域における戦略的アライアンスに関する基本合意書を締結したことをお知らせいたします。

本アライアンスでは、Helpfeelが企業データや業務知識をAI-Ready（※）なナレッジとして整え、NSSOLがそのナレッジをCRM（顧客管理システム）や基幹システムと連携させます。両社は、AIエージェントが問い合わせに回答するだけでなく、申込・変更・解約などの手続き完了までを担える新たな顧客接点の実現を目指します。

※AIが業務を理解し、自律的に動ける状態に整えること

 Helpfeel ×  NS Solutions  
AI時代のCX変革に向けた  
戦略的アライアンスで基本合意

AIエージェントが申込・解約などの手続きまで完了する顧客対応へ

### ■ アライアンス締結の背景

CX領域でのAI活用は、これまでFAQの自動応答やオペレーターの検索支援が中心でした。両社は、生成AI・AIエージェント技術の進化により、今後はAIエージェントが顧客の状況を理解し、企業内のデータやシステムを横断して手続きを完了させる段階へ進むと考えています。しかし、多くの企業では、現場の知見や対応記録・文書などの非構造化データがAIの扱える形式に整っていません。さらに、ナレッジと、顧客データを管理するCRMやERP（統合基幹業務システム）などの基幹システムが分断されているため、AIを導入するだけでは、こうした顧客接点を実現できないという課題があります。

Helpfeelは、1000サイト以上（2026年9月時点）の導入・運用支援を通じて、企業内に埋もれた情報や現場の業務知識を、人にもAIにも検索・活用しやすい状態に整えるノウハウを蓄積してきました。

NSSOLは、長年にわたり大企業のシステム構築と業務変革を支援してきました。2026年8月にはCX・コンタクトセンター高度化支援サービス「NSRelato（エヌエスリレト）」の提供を開始し、顧客接点データと基幹業務データの統合を推進しています。

ナレッジの整備にはHelpfeelの技術が、ナレッジを業務やシステムにつなぐにはNSSOLの構築力が欠かせません。両社は、それぞれの強みを組み合わせることで、ナレッジの整備からシステムとの連携までを分断なく提供できると考え、本アライアンスに合意しました。

## ■ 主な連携領域

両社は、次の4つの領域で連携を深めます。

### 1. 販売・紹介・共同提案

両社の顧客基盤に向けて、ナレッジ整備からシステム実装までを一体とした共同提案を展開します。コンタクトセンターの効率化にとどまらず、企業全体のCXと業務変革を見据えたソリューションを提供します。

### 2. ソリューション・プロダクト連携

両社が持つプロダクトの相互連携を推進します。高度なFAQ検索をはじめとしたHelpfeelの製品群を「NSRelato」と連携させ、ナレッジと基幹データを統合したCX領域のトータルサービスとしての提供を目指します。

### 3. 共同マーケティング

展示会や共催セミナー、コンテンツの発信を通じて、AIエージェントの活用ノウハウや先進事例を発信します。

### 4. 人材・知見交流

営業・技術・事業開発の各領域で人材交流や研修を実施し、Helpfeelの持つナレッジ整備のノウハウと、NSSOLの現場知見やシステム構築の知見を両社で共有します。これにより、ナレッジの整備からシステムとの連携までを一体で提案できる体制を強化します。

## ■ 両社コメント

日鉄ソリューションズ株式会社 上席執行役員 産業ソリューション事業本部長 吉田 利昭氏

AIエージェントの価値を企業の現場で最大限に引き出すには、AI単体の性能だけでなく、業務・データ・既存システムを一体で設計し、実際の業務プロセスへ組み込むことが不可欠です。NSSOLはこれまで、お客様の業務とシステムの双方に向き合いながら変革を支援してきました。Helpfeel社とのパートナーシップを通じて、企業が持つ貴重なナレッジを業務システムへとつなぎ、AI活用を真の業務変革へと昇華させてまいります。

株式会社Helpfeel 代表取締役 CEO 洛西 一周

AIエージェントが回答を超えて「仕事を完了する」ためには、現場が蓄積してきた知識や判断基準をAIが正しく理解できる状態、すなわちAI-Readyな状態にすることが前提となります。Helpfeelが培ってきたナレッジ構築の技術力と、NSSOL社の卓越したシステム実装力を組み合わせることで、整えたナレッジが現場の業務で真価を発揮し、お客様とその先の顧客へ大きな価値を届けられると確信しております。

Helpfeelは、本アライアンスを通じて、AIによる業務の自動化にとどまらず、人間とAIがそれぞれの強みを発揮する顧客接点の実現を目指します。定型的な問い合わせや手続きはAIエージェントが完結させ、人間はより高度な判断や、顧客満足度の高いコミュニケーションに専念できる環境づくりを支援してまいります。

## ■ CX・コンタクトセンター高度化支援サービス「NSRelato(エヌエスリト)」

日鉄ソリューションズ株式会社が提供する、CX領域のシステム戦略の策定から導入、運用定着、継続的改善までをワンストップで支援するサービスです。対応・チケット管理機能を中核に、対応履歴と基幹業務データの統合・分析や、生成AIによる対応の効率化を提供します。

NSRelatoサービスサイト: <https://nsrelato.com/>

(参考)CX・コンタクトセンター高度化支援サービス「NSRelato」の提供開始について

[https://www.nssol.nipponsteel.com/press/2026/20260825\\_110000.html](https://www.nssol.nipponsteel.com/press/2026/20260825_110000.html)

## ■ 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」

株式会社Helpfeelが提供する、企業内のマニュアルやFAQ、対応ログ、ベテランのノウハウなどを、AIが活用できる形に整理・構造化する、AI-Readyなナレッジ基盤を中核としたサービスです。AIエージェントやヘルプサイトによる顧客対応、オペレーター支援、VoC(顧客の声)分析、AIコンサルティングも提供しています。

金融・インフラ・製造・小売などの国内エンタープライズ企業を中心に、1000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>

## ■ 日鉄ソリューションズ株式会社 概要



設立: 1980年10月1日

代表者: 代表取締役社長 玉置 和彦

本社: 〒105-6417 東京都港区虎ノ門一丁目17番1号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー

URL: <https://www.nssol.nipponsteel.com/>

## ■ 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 京都府京都市上京区御所八幡町110-16 かかもとビル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\(ギャゾー\)](#)」

・NS Solutions、NSSOL、NS(ロゴ)、NSRelato\、エヌエスリレト、NSRelato(ロゴ)は、日鉄ソリューションズ株式会社の商標または登録商標です。

・HelpfeelおよびHelpfeel(ロゴ)、Cosense、Gyazoは、株式会社Helpfeelの商標または登録商標です。

・本文中の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

---

#### 【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](mailto:pr@helpfeel.com)