

2026年6月30日

各位

山形県山形市旅籠町三丁目2番3号
株式会社 きらやか銀行

生成 AI を活用した業務効率化の取り組みについて

株式会社きらやか銀行（本店 山形市 頭取 西塚 英樹）では、株式会社 Helpfeel が提供する検索型 AI-FAQ「Helpfeel（ヘルプフィール）」について行内 FAQ としての活用を開始したことをお知らせします。

当行は今後も、生成 AI などのデジタル技術を活用した業務効率化や生産性向上に向け取り組んでまいります。

記

1. 経緯

これまで行内手続きに必要な規程・マニュアル関連などの行内文書の検索に時間を要しており、職員からも改善を求める声が寄せられていました。これらを踏まえ、行内の業務効率化・生産性向上を図ることを目的に、現在お客様向けに稼働している「Helpfeel」を行内 FAQ として導入し、2026年4月より稼働しております。

2. 主な機能

規程やマニュアルをはじめとする行内文書、およそ 10,000 ページにおよぶ PDF 文書を一括検索できる環境を整備しております。また、行内の利用状況を踏まえ今後も同システムの改善に努めていきます。

3. 期待する効果

- (1) 行内文書・規程などの検索時間の短縮
- (2) 業務従事経験年数が浅い職員に対する指導時間の削減
- (3) 若手職員の業務や学びに対する意識改善
- (4) 職員の自己解決力向上による、本部への問い合わせ削減

4. 導入システムの概要

検索型 AI-FAQ システム : Helpfeel (ヘルプフィール) 「意図予測検索 3」

「意図予測検索 3」とは、同社独自の検索技術「意図予測検索」と RAG※技術を組み合わせた革新的な AI 検索システムです。ユーザーの曖昧な問いかけから検索意図を予測し、分散して保管されている膨大な文書群を横断的に検索、回答とその根拠を提示します。

※RAG:「検索拡張生成」と呼ばれ、AI が回答を生成する際に外部からの情報を検索し、文書等を生成する仕組みのこと。

5. 提供会社

株式会社 Helpfeel (代表取締役 CEO 洛西 一周)

以上

10,000ページの規程や通達をAIで検索可能に
行内の情報検索基盤に「Helpfeel」を導入





きらやか銀行

×



Helpfeel

※画面はイメージです

じもとグループは
SDGsに賛同しています



本件に関するお問合せ先
デジタル営業部 DX 推進室
担当 山田・沼澤
電話番号 023-628-3790