デジタルアダプションプラットフォーム「WalkMe」、日清食品ホールディングスで問い合わせを約3割削減～業務定着の進化とAI連携で“業務を止めない仕組み”を実現～

2月 10, 2026

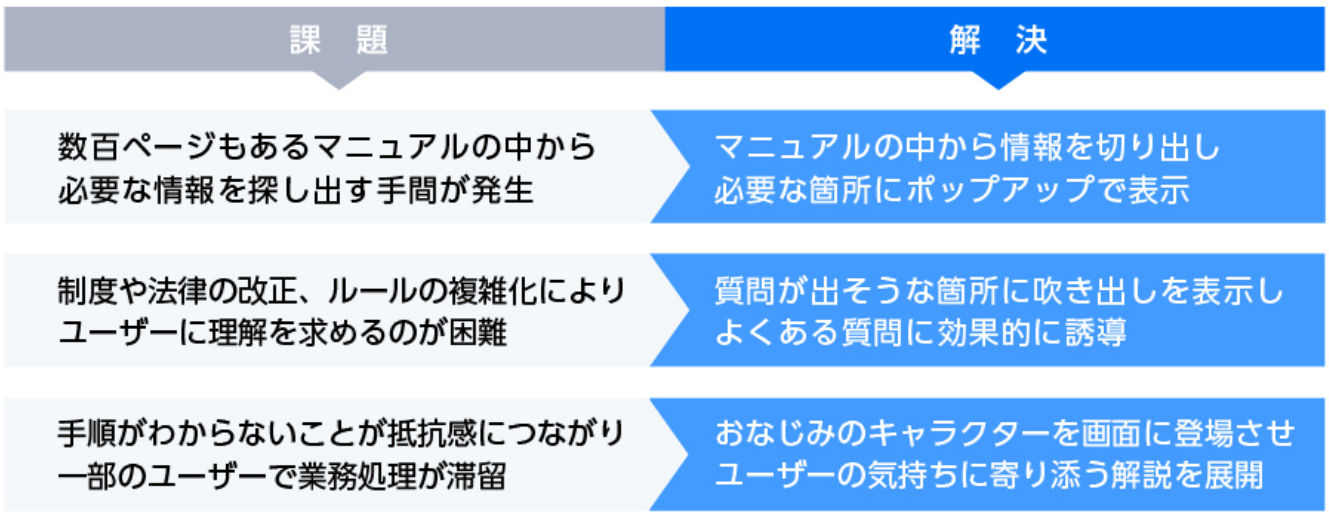
デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）のリーディングカンパニーであるWalkMe株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：野田 亮、以下WalkMe）は、日清食品ホールディングス株式会社（本社：東京都新宿区）においてWalkMeを活用した業務定着の取り組みが進化し、AIを含む複数の仕組みを横断的に連携させることで、業務を止めない運用モデルが実装段階に入った導入事例を新たに公開しました。
本事例は、単なる問い合わせ削減にとどまらず、人手不足が深刻化する環境下において、業務を継続的に回しながら価値創出を続けるための実践例として位置付けられます。

日清食品ホールディングスの財務経理部では、2021年にSAP Concur®とWalkMeを同時に導入し、操作ガイドやナビゲーションを通じて業務定着を支援する仕組みを構築してきました。導入初期には、問い合わせ対応の負荷軽減につながるなど一定の効果が見られた一方で、制度改正や業務ルールの変更が重なる中、業務を止めずに運用を継続していくための仕組みづくりが次の課題として浮かび上がっていました。

こうした状況を踏まえ、同社は従来から掲げてきた「マニュアルレス」「問い合わせレス」という方針のもと、業務の流れを止めないことを最優先に、WalkMeを活用した業務定着の取り組みを段階的に深化させてきました。

その取り組みの中で、業務画面の文脈に応じて必要なガイドや補足情報を提示するとともに、社内に蓄積された問い合わせデータやナレッジを活用。社内専用の「NISSIN AI-chat」を含む複数の仕組みをWalkMe上で横断的に連携させることで、ユーザーが操作画面から離れることなく、その場で疑問を解消できる環境を実現しています。こうした取り組みの積み重ねにより、同社は月間約3割の問い合わせ削減を達成しました。

この結果、現場のユーザーは、複数の業務アプリケーションやツールの存在を強く意識することなく、業務そのものに集中できる環境が整いつつあります。WalkMeは、複数のアプリケーションやAIを裏側でオーケストレーションすることで、ツールの存在を意識させることなく業務を遂行できる環境を支え、企業成長につながる本質的なDXの実現に寄与してまいります。



日清食品ホールディングス株式会社 財務経理部 課長 矢島氏のコメント

WalkMe導入当初は、SAP Concurの業務定着を主な目的としていましたが、現在は問い合わせ削減やユーザー目線の価値創出（マニュアルを見なくても処理ができる環境構築）を目指し、「業務を止めないための仕組み」として活用の幅が広がっています。
ユーザーが操作画面上でそのまま疑問を解消できる環境を整えたことで、問い合わせ対応にかかる工数を削減することができました。
制度改正や業務ルールの変更が続く中でも、現場に過度な負担をかけずに運用できている点は大きな成果だと感じています。

WalkMe株式会社 代表取締役 野田 亮のコメント

このたび、日清食品ホールディングス様にWalkMeをご活用いただいていることを、大変光栄に思っております。導入当初の目的であった業務定着にとどまらず、現在では「業務を止めないための仕組み」として活用の幅を広げ、継続的に改善を重ねておられる点は、私たちにとっても非常に示唆に富む取り組みです。
こうした実践は、人・AI・アプリケーションをつなぐオーケストレーションの重要性を示す好例であり、WalkMeは今後も、業界や業種を超えて、人を中心としたDXの実現を支援してまいります。

日清食品グループにおける導入事例詳細
https://www.walkme.com/jp/customer-stories/nisshin-foods-holdings2/

© 2026 SAP SE. All rights reserved.
SAP、SAPロゴ、記載されているすべてのSAP製品およびサービス名は、ドイツにあるSAP SEやその他世界各国における登録商標または商標です。
また、その他の商標情報および通知については、https://www.sap.com/copyright をご覧ください。

日清食品ホールディングス株式会社について

日清食品グループの持株会社として、グループ全体の経営戦略の策定・推進、グループ経営の監査、その他経営管理などを行う。1948年の設立以来、即席麺、チルド食品、冷凍食品などの製造・販売を通して、さまざまな「食」の可能性を追求し、夢のあるおいしさを創造すると共に、人類を「食」の楽しみや喜びで満たすことを通じて、社会や地球に貢献している。
URL：https://www.nissin.com/

設立：1948年9月
資本金：251億2200万円
（2025年3月現在）
代表者：代表取締役社長・CEO 安藤宏基
本社：東京都新宿区新宿6-28-1
従業員数：連結17,512人（2025年3月現在）

WalkMe 会社概要

SAPの一員であるWalkMeは、世界をリードするデジタルアダプションプラットフォーム（DAP）を開発した先駆者であり、企業があらゆるアプリケーションやシステムにおける技術的変化を乗り越える手助けをしています。10年以上の経験を活かし、WalkMeのプラットフォームは生成AIを統合し、積極的でアクセス可能かつ実行可能なインサイトを提供します。私たちのコンテキストに基づくソリューションは、ユーザーがどんなワークフローでもスムーズに進めるようガイドし、デジタルフリクションを特定・解決して、すべての部門における重要な業務プロセスの円滑な実行を確実にします。旭化成、荏原製作所、富士通、アメリカ国防総省などのグローバルリーダーから信頼されるWalkMeは、企業がソフトウェア投資のROIを最大化し、人中心のデジタルトランスフォーメーションを推進する力を与えます。
お客様事例はこちら。https://www.walkme.com/jp/customer-stories/
詳細はウェブ・SNSをご覧ください。
https://www.walkme.com/jp/
https://www.facebook.com/walkme.japan
https://www.linkedin.com/company/walkme-japan/
https://twitter.com/WalkMeJapan
公式チャネル：https://www.youtube.com/@WalkmeSF
日本語再生リスト：https://youtube.com/playlist?list=PLMcF2BRKbfSRvp9qkBvXPW6dr0L-9OYEU&si=AUyyKT65iiBFLJ9q