農林中央金庫、WalkMe導入でシステム投資を業務成果へ転換～グループ会社・協力会社を含む7,000名以上が利用、問い合わせを3分の1程度に削減～

6月 25, 2026

WalkMe株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：野田 亮、以下 WalkMe）は、農林中央金庫（本社：東京都千代田区、代表理事理事長：北林太郎、以下 農林中金）において、WalkMeの段階的な導入と、グループ会社・協力会社を含む7,000名以上の従業員の利用、そして具体的なビジネス成果へと転換した取り組みを発表します。

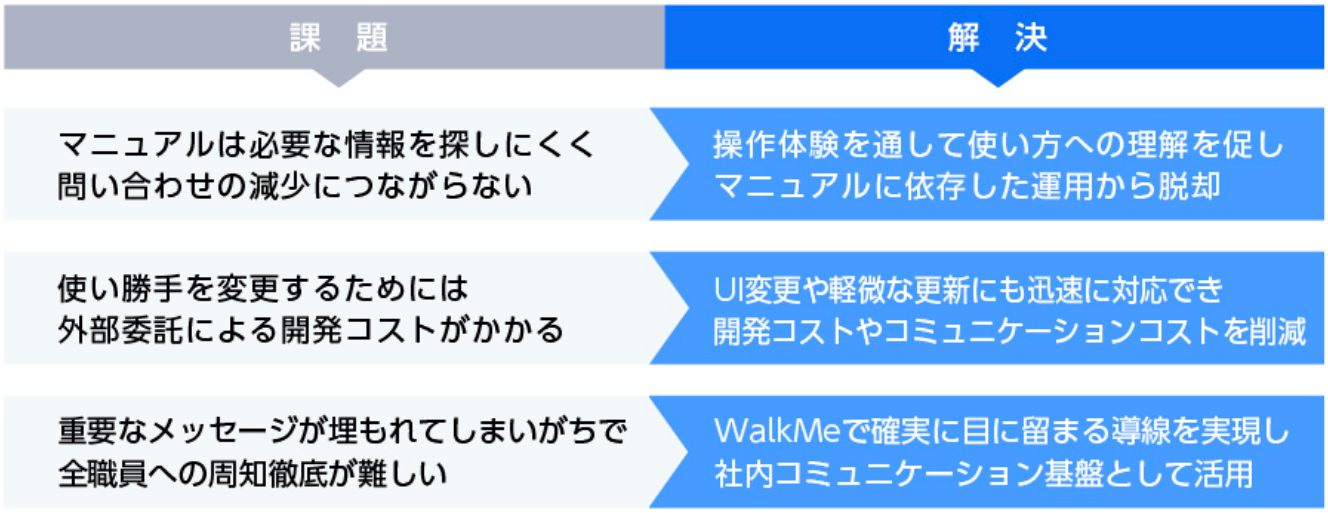
農林中金は、中期ビジョン（Nochu Vision 2030）のもと、業務とITを一体的に変革するDX戦略を推進しています（ServiceNow®、Box®、SAP Concur®、COMPANY®など全社的なシステム導入を積極的に進める一方、IT環境が急速に変化するなかで現場へのシステムの定着に課題を抱えていました。マニュアルから必要な情報が探しにくく問い合わせが頻発し、UIの変更のたびに外部委託が必要になるなど、こうした障壁が、システム投資の効果を現場の業務成果に結びつけにくくしていました。

こうした中、農林中金は、ServiceNowを全社導入するにあたりWalkMeを実装。マニュアルは徹底して作成しない方針で展開し、ユーザーが実際に操作を行う中で自然と使い方を習得できるようにしたことで、現場の混乱もなく全社導入を推進しました（WalkMe導入によるServiceNow上での年間業務削減時間は4,409時間（WalkMeによる試算）にのぼります。この経験をベースに、Box、SharePoint、経費精算システムのSAP Concur、人事管理システムのCOMPANYへと段階的に実装範囲を広げ、現在はグループ会社・協力会社を含む7,000名以上の従業員が、WalkMeが実装されたシステムを利用しています。

WalkMeの活用は、マニュアルに依存した運用からの脱却にとどまりません。突発的なUIの変更に速やかに対応できるだけでなく、ユーザーからの問い合わせ傾向に応じて、もともと存在していたかのようにガイダンス表示を追加することもできます。毎年年末調整の時期に問い合わせが急増していたCOMPANYでは、WalkMeを実装したことで問い合わせを3分の1程度に削減しました。ベンダーに開発を委託する場合との比較では、開発工数や開発コストの削減はもちろん、ベンダーとのやりとりにかかるコミュニケーションコストの削減にもつながっています。

活用は単なる操作ガイドの域を超え、社内コミュニケーション基盤としての価値も生み出しています。役員メッセージの閲覧促進を目的にシャウトアウト機能を用いて2日間限定で表示したところ、職員の50%近くがWalkMe経由で記事を閲覧。確実に目に留まる導線として高い効果を発揮しました。

農林中金は、AIとDAPがより深く融合した先に生まれる新しい価値にも注目しており、WalkMeが業務とシステムの間に立つ”インテリジェントな触媒”として進化していくことを期待しています。



■ 農林中央金庫 理事常務執行役員 ITデジタル統括責任者（CI&DO） 半場 雄二氏のコメント
「現場職員がシステムを十分に使いこなすためにはUIが重要です。システム上でのユーザー行動をリアルタイムに捉えることを得意とするWalkMeの特性を活かして、可視化された情報をもとにAIが状況判断を行うようになれば、ユーザーは”操作する”意識を持たずに、ストレスなくシームレスに業務を完了できるようになるでしょう。将来的には、”システムが人の業務に寄り添う”形での業務遂行が当たり前になっていくと考えています。」

■ WalkMe株式会社 代表取締役 野田 亮のコメント
「農林中央金庫様での取り組みは、企業が積み上げてきたシステム投資を実際の業務成果へとつなげた好例です。WalkMeは、AIにリアルタイムのスクリーンコンテキスト、クロスアプリケーションでの統合、そして実行する力を与えることで、企業のAI投資を証明できるビジネス成果へと変えます。農林中金様のように現場とIT部門が一体となって変革に取り組む企業と共に、AIのポテンシャルをAIのパフォーマンスに変えていきたいと考えています。」

■ 農林中央金庫　会社概要
農林中央金庫は、1923年12月に設立されたJA・JF・JForestその他の農林水産業者の協同組織を会員とする全国金融機関です。国内有数の機関投資家としての機能とJAバンク・JFマリンバンクの全国機関としての機能を兼ね備え、農林水産業の発展と持続可能な地球環境への貢献を使命としています。資本金4兆8,174億円、従業員数3,380人（いずれも2025年9月30日現在）。本社は東京都千代田区大手町1-2-1。代表理事理事長は北林太郎氏。
（URL：https://www.nochubank.or.jp/）

■ WalkMe株式会社　会社概要
WalkMe（SAPグループ）は、企業のAI活用を成功に導く不可欠なレイヤーです。コパイロットとAIエージェントは強力ですが、不完全です。従業員の画面上の状況を把握したり、アプリケーションを移動したり、実際に作業が実施される場所で機能したりすることはできません。WalkMeではそれが可能です。

WalkMeは、エンタープライズでの10年以上の経験を基に構築されており、AIに「リアルタイムのコンテキスト」と「アプリ横断の実行力」を与え、確実な成果を生み出します。これにより、企業が変化に迅速に適応し、より良い意思決定と継続的な学習を実現できるよう支援します。WalkMeは、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ており、AIへの投資を確かなビジネス成果へと変えるソリューションです。

詳しくはhttps://www.walkme.com/jp/をご覧ください。

・ServiceNowは、ServiceNow, Inc.の登録商標または商標です。

・Boxは、Box, Inc.の登録商標または商標です。

・SAP Concurは、SAP SEの登録商標または商標です。

・COMPANYは、株式会社Works Human Intelligenceの登録商標または商標です。

・SharePointは、Microsoft Corporationの登録商標または商標です。

※記載されている会社名、製品名およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。