



時間を奪うのではなく、時間を与えるソフトウェアを創り続ける

System Integrator

News Release

報道関係各位

2021年10月11日

株式会社システムインテグレータ

カスタマーサクセス支援サービス「VOICE TICKETS」
2021年10月18日リリース&記念キャンペーン実施のお知らせ

株式会社システムインテグレータ（本社：さいたま市中央区、代表取締役社長：梅田弘之、東証1部：証券コード3826、以下「当社」）は、エンドユーザーの声を直接聴けるカスタマーサクセス支援サービス「VOICE TICKETS」を2021年10月18日（月）にリリースします。また、リリース記念として、2021年12月末までサービス料金が70%オフになるキャンペーンを実施します。



◆VOICE TICKETS（ボイチケ）とは

VOICE TICKETS（以下、「ボイチケ」）は、エンドユーザー（以下、「利用者」）の声を集めて蓄積・管理できるカスタマーサクセス支援ツールです。利用者は1クリックでサービス・製品に対する要望や不満を投稿でき、事業者は上げられた声を進捗別に分類して管理できます。利用者の生の声として得られたフィードバックを活かすことで、製品の改良やサブスクリプションモデル（以下、「サブスクモデル」）における解約率（チャーンレート）の低下につながります。

◆サブスクモデルにおけるカスタマーサクセスの重要性

サービスや製品の改善に活かすため、企業はさまざまな工夫をして利用者の声を集めています。特に近年は「所有から利用」へと消費スタイルが変わり、サービス提供の形態もクラウドサービス（SaaS）などに代表されるサブスクモデルが主流となっています。このモデルで最も重要視されているのがチャーンレートの低下です。これを実現するために、顧客を成功に導く「カスタマーサクセス」の取り組みが世界的に広まっています。

◆カスタマーサクセスの課題

カスタマーサクセスにおける最大の課題は、利用者からのフィードバックを得られないことです。通常、事業者が接するのはユーザー企業の導入担当者であることがほとんどで、利用者の要望や不満を把握するのは難しい状況です。その結果、サービス・製品をうまく使いこなせていない、不満を抱えたまま解消されない、という利用者が放置された状態となり、結果解約に至ってしまいます。

◆ボイチケの利用イメージ

ボイチケは、このカスタマーサクセスにおける課題を解消するために開発された新発想のツールです。クラウドサービス(SaaS)事業者がボイチケを組み込む例をもとに利用イメージをご説明します。

① 声を集める

利用者は、利用中のサービス画面上に設置されたボイチケアイコンをクリックして、要望や不満などを送信します。

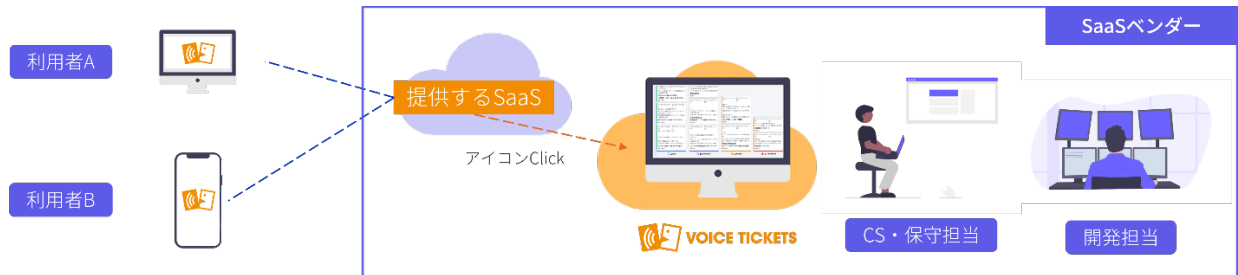


図1：ボイチケの利用イメージ

② ステータスで管理する

事業者(SaaSベンダー)は、ユーザー各社の利用者から上げられた声をチケットとして蓄積します。チケットは、画面のように6つのステータス、Voice(登録)・Nomination(候補)・Planned(計画)・InProgress(進行中)・Completed(完成)・Closed(クローズ)に分類・管理され、製品やサービスの改良に活用されます。

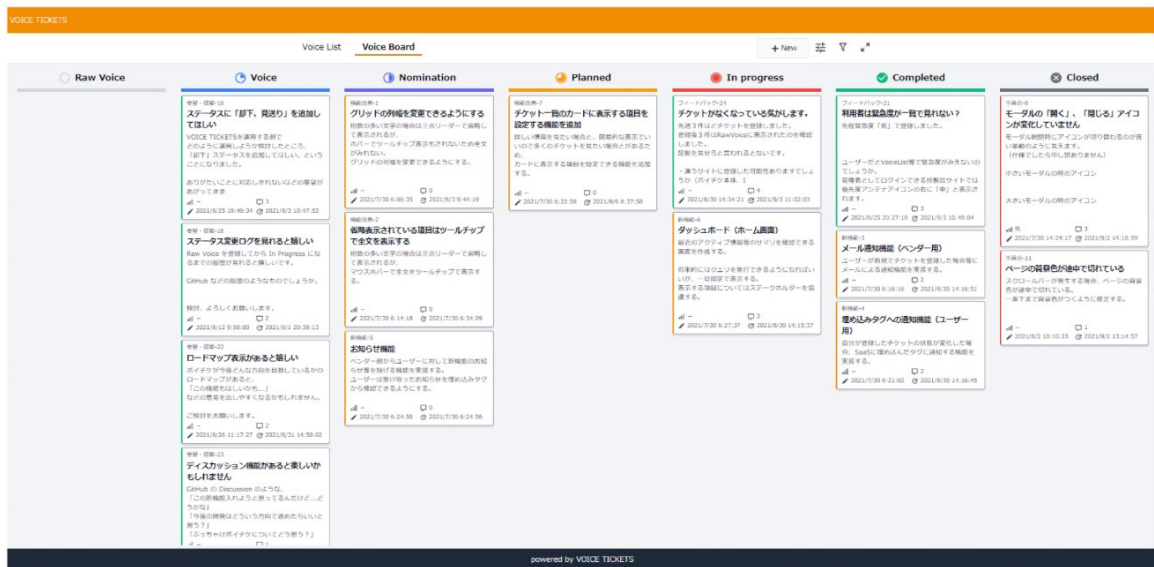


図2：ボイチケの画面

③ 利用者と事業者のコミュニケーション

事業者は、チケット上のコメント機能で利用者と双方向のコミュニケーションをとることができます。利用者は自分の声はどう受け止められたかがわかるため、安心感や満足度の向上にもつながります。

◆実証実験

リリース前に当社の2つのクラウドサービスにボイチケを組み込み、効果を検証しました。

① プロジェクト管理システム「OBPM Neo」

利用者 150 名程度の企業に対してボイチケを使って要望を集めました。画面のように OBPM のヘルプに「フィードバック」のリンクを設置し、利用者はここから OBPM に対する要望を登録します。2 カ月の検証の結果、1 月目 12 件、2 月目 12 件、合計 24 件の声がフィードバックされました。当社ではこの結果を受けて、リリース後 200 社に展開を拡大する計画を立てています。

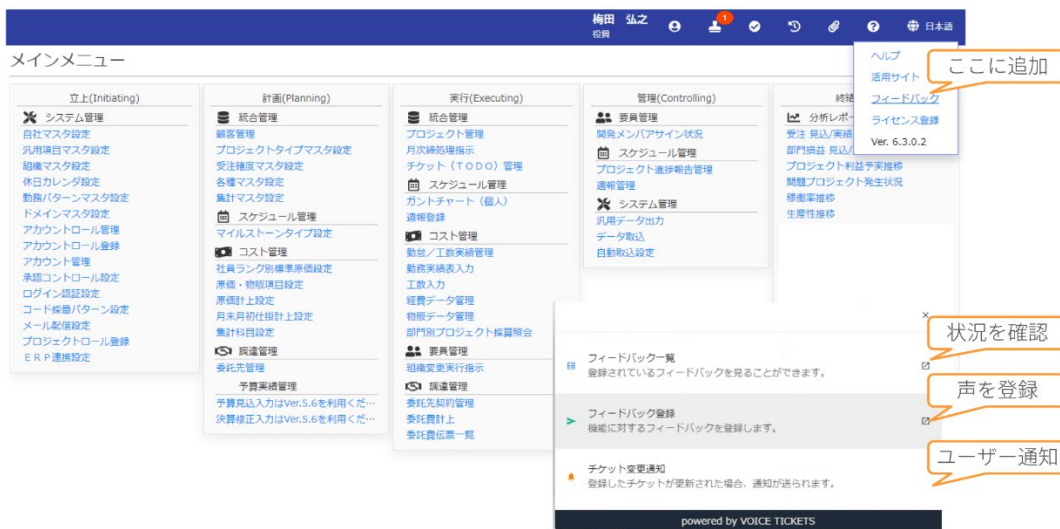


図 3 : OBPM Neo の画面 (ヘルプにボイチケを組み込み)

② アイデア発想支援サービス「IDEA GARDEN」

IDEA GARDEN には、ヘルプのリンクではなくボイチケアイコンを埋め込みました。1 月目 12 件、2 月目 27 件、合計 39 件もの声が集まり、現在はその内容をもとに製品の改良を行っています。

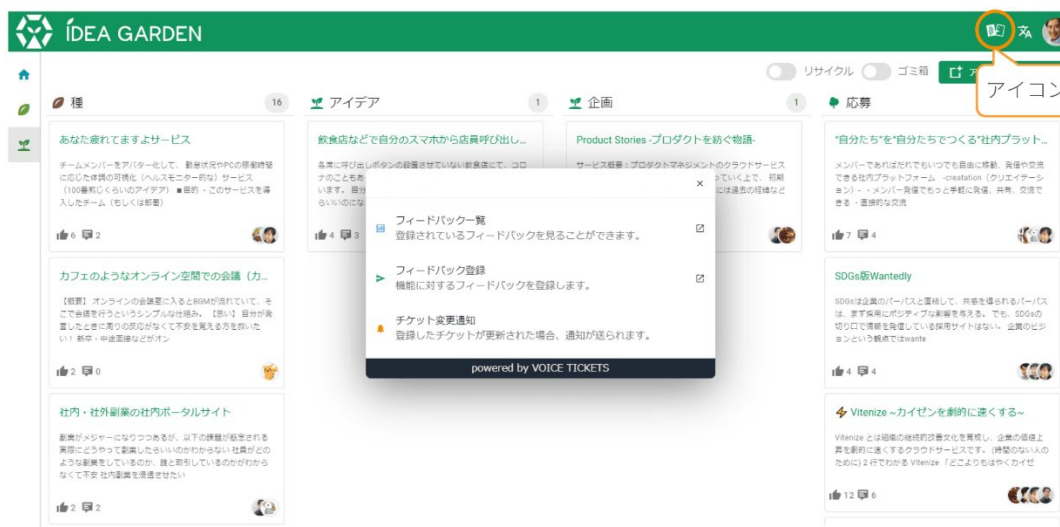


図 4 : IDEA GARDEN の画面 (ボイチケのアイコンを組み込み)

◆ボイチケを利用する企業

ボイチケは、利用者の声を「聴く」「蓄積・管理する」「利用者とコミュニケーションをとる」というすべての企業に共通のニーズを満たすツールであるため、非常に幅広い用途で利用できます。代表的な想定利用者を以下に示します。

① SaaS 利用者

SaaS 事業者が提供しているサービスにボイチケを組み込むことで、カスタマーサクセスに欠かせない貴重な情報を集めることができます。

② 社内システム利用者

社内システムの改善は多くの企業で共通する課題です。ボイチケを使って社内利用者の声を定期的集めて整理することで、社内システムを改善し、継続的に業務効率化を推進できます。

③ ソフトウェアやゲームのユーザー

クラウドサービスでなく、オンプレミス製品でもボイチケは有効です。ソフトウェアにボイチケを組み込み、アイコンを設置することで、利用者は簡単に要望を送れるようになります。

④ 製品やサービスの利用者全般

ソフトウェアだけでなく、ハードウェアや役務サービスなどの利用者の声もボイチケで集められます。QRコードを読み取る、あるいはリンクをクリックするだけでボイチケの画面を表示でき、製造業をはじめとするあらゆる業種の企業で活用いただけます。

◆ボイチケの利用料金

利用者の生の声は Raw Voice として蓄積されます。この中から事業者がピックアップしたものが Voice として登録されます。ボイチケでは、新規登録できる Voice の件数によって Bronze、Silver、Gold の 3 種類の契約プランを提供いたします。

※Raw Voice および削除されたチケットは Voice としてカウントされません。

契約プラン	Voice の年間上限	年間利用料金
Bronze	1200 件	¥600,000
Silver	2400 件	¥1,200,000
Gold	無制限	¥3,600,000

◆リリースキャンペーン

2021 年 12 月 31 日までにご契約いただいた場合は、発売記念として通常年間料金の 70%引きで提供いたします。

◆販売目標

カスタマーサクセスは、今まさに多くの企業で専門部隊が設けられ、取り組みが強化されています。当社は、この時代のニーズを背景にボイチケが幅広いユーザーにご利用いただけるサービスになると見込んでおります。

ボイチケはクラウドサービスとして、蓄積型で売上が伸びるビジネスモデルを採用しております。売上目標として、初年度 18,000 千円、5 年後 110,000 千円を目指します。

製品ホームページ：<https://products.sint.co.jp/voicetickets>

【株式会社システムインテグレータについて】

会社名	株式会社システムインテグレータ
証券コード	3826（東証1部）
代表者	代表取締役社長 梅田 弘之
本社所在地	埼玉県さいたま市中央区新都心 11-2 ランド・アクシス・タワー32階
設立	1995年3月
資本金	3億6,771万円
URL	https://www.sint.co.jp/
事業内容	<ul style="list-style-type: none">パッケージソフトウェアおよびクラウドサービス（SaaS）の企画開発・販売、コンサルティング（EC、ERP、開発支援ツール、プロジェクト管理ツール、プログラミングスキル判定サービスなど）AIを使った製品・サービスの企画開発および販売、AI関連のソリューションの提供・支援およびコンサルティング

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社システムインテグレータ

TEL：048-600-3883（担当：岸）

E-mail：r.kishi@sint.co.jp

※本広報資料はご自由に転送／引用いただけます。

※記載されている商品名は、各社の商標または登録商標です。