



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12月14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」  
社内システムの改善要望を集められる新機能リリースのお知らせ

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、カスタマーサクセス支援サービス「VOICE TICKETS（以下、ボイチケ）」にて、社内システムの改善要望を集められる新機能を2021年12月8日にリリースしました。



◆社内システムの改善要望を聴くニーズ

社内システムの改善は、すべての企業に共通する重要課題です。業務効率化に直結するこの課題を解決するために、情報システム部門がアンケートや受付窓口を通して社員から改善要望を集める取り組みを実施することは多いですが、なかなかフィードバックが集まらないという悩みがあります。

ボイチケは、エンドユーザーの声（VoC：Voice of Customer）を直接聴くための専用ツールです。社内システムに「ボイチケタグ」を組み込むと、社員はシステムを使っている最中に気づいた改善要望をワンクリックですぐに伝えられるようになります。

寄せられた声はチケットとしてボイチケで一元管理されますので、Excelなどに転記する必要もなく簡単に活用できます。また、ボイチケではチケットのコメント機能を使って運営側と登録者との間でやり取りができるため、要望の意図の確認など双方向コミュニケーションも可能です。集まった声をもとに社内システムの改善プランを立て、継続的に業務効率化を推進できるようになります。

◆ボイチケの利用イメージ

社内システムには、自社でシステムを開発する場合と他社製品・サービスを利用する場合があります。自社開発の場合、ボイチケアイコンを社内システムに組み込むことで、ユーザーはログインの手間もなくアイコンをクリックするだけで要望を登録できるようになります。他社の製品やサービスを利用する場合は、ショートカットをクリックしてボイチケに移動し、Microsoft365などで使用している Azure AD（Active Directory）認証のシングルサインオンで簡単にログインすることができます。

### ① 社内システムの声を集める

社員は、自社開発システムの画面に組み込んだボイチケアイコンをクリックすることで要望を伝えることができます。他社システムの場合は画面に設置したリンクをクリックしてボイチケにシングルサインオンで入り、同じように要望や改善提案などを送ります。情報システム部門など運営側では、利用している社内システムごとに登録された要望を一括して受付管理できます。



図1：ボイチケの利用イメージ（自社および他社システムの要望を一括して受付・管理）

### ② ステータスで管理する

社員からあげられた声はチケットとして蓄積・管理されます。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・管理されます。メールやアンケートなどで集めた場合と異なり、体系的に管理して改善に役立てられるようカンバン管理機能が用意されています。

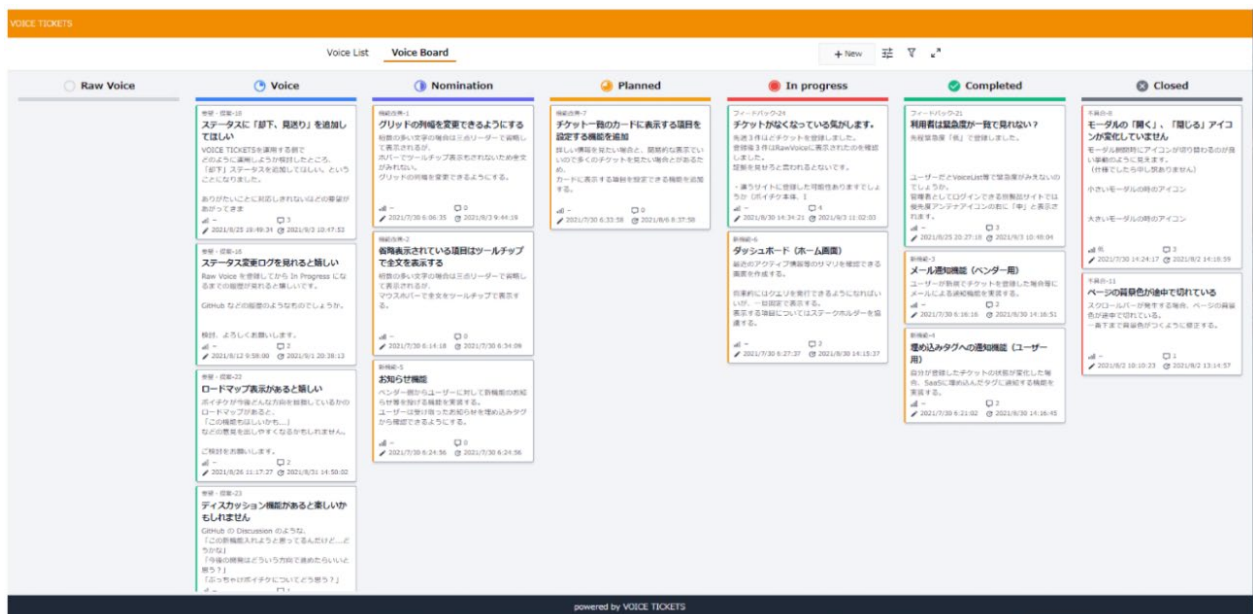


図2：ボイチケのカンバン管理

### ③ 改善に活かす

情報システム担当者は、集まった声の優先順位付けを行い、自社開発システムの場合はシステム改良や運用見直しに活かします。他社システムの場合は運用の改善を図ったり FAQ を充実させるなど業務効率化に活かすほか、システムベンダーに要望を伝えることで製品・サービスの改善にも貢献できます。

#### ◆新機能リリースの背景

株式会社メタップスが2020年12月に行った調査レポート（※1）によると、国内企業の1社あたりのSaaS導入数は平均8.7個であり、オンプレミスの製品も加わると更に多くなります。多岐に渡る社内システムに対する意見をメールやチャットで個別に対応する運用は負担が大きく、改善サイクルをうまく回せていない会社が大多数だと考えられます。この悩みを解決するために今回ボイチケに追加したのが社内ユーザーの改善要望を聴く新機能です。ボイチケであれば、すべての社内システムに対する声を容易に集めて一元管理することができます。

※1「コロナ期のSaaS導入変化でふり返る2020年」

[https://www.metapscloud.com/report\\_20201229.html](https://www.metapscloud.com/report_20201229.html)

当社でも従来はアンケートや改善要望チャットなどで社内システムに関する要望を集めていました。しかし、アンケートは各社員が要望を感じたタイミングで都度実施できるものではないため回答率が低く、改善要望チャットもよく活用されているとはいえない状況でした。ボイチケでは、社内システムの利用中、気づいたタイミングで簡単に要望を投稿できるため、タイムリーに声が集まります。実際にこの新機能を適用して社員の声を集めたところさまざまな意見が集まり、社員の改善要望を聴くことの重要性を実証できています。

#### ◆VOICE TICKETS（ボイチケ）とは

ボイチケは、エンドユーザーの声を集めて蓄積・管理できるカスタマーサクセス支援ツールです。カスタマーサクセスの実現において重要な「利用者の声を集める」「利用者とのコミュニケーションを取る」「集めた声を蓄積管理する」という3つの機能がそろっています。

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



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**

**【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	<a href="https://www.sint.co.jp/">https://www.sint.co.jp/</a>
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>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）</li><li>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</li></ul>

**【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。