



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

2022年6月24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」がSalesforce AppExchange 向けに
アプリ上で VoC を集める「ボイチケ for Salesforce」をリリース

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：引屋敷智、東証スタンダード：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）」の新機能を 2022 年 6 月 24 日にリリースしました。

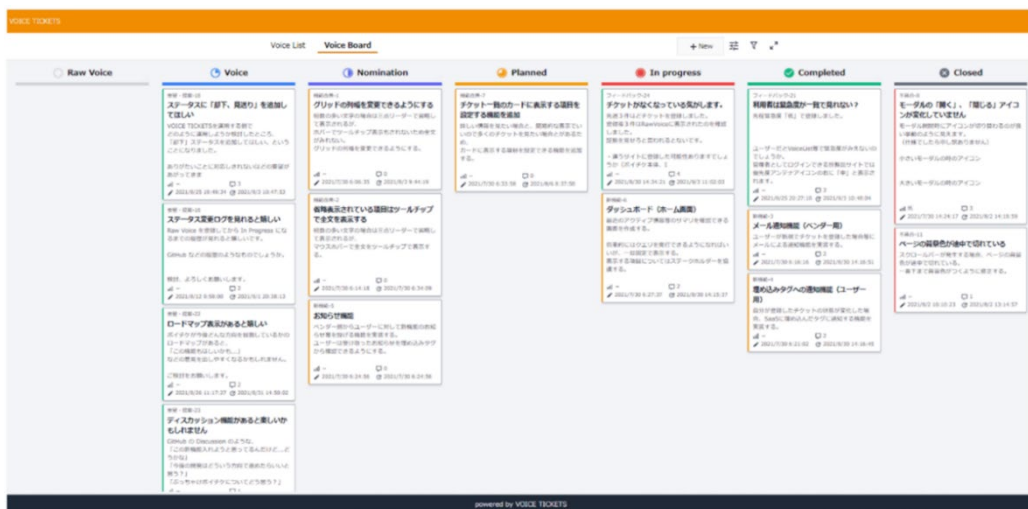
Salesforce の CRM（顧客関係管理）システム「Salesforce」上でアプリを提供している企業様は、ボイチケタグを組み込んだアプリで VoC を集め、ユーザーのニーズに沿ったサービス改善を実現できるようになります。



◆ボイチケ for Salesforce とは

ボイチケは、エンドユーザーの声を集めて蓄積し、カンバン形式で体系的に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を実現するためにはさまざまな要素が必要ですが、ボイチケはそのなかでも「VoC（Voice of Customer）を集めて製品開発に活かす」ことにフォーカスし、「ユーザーの声を集める」「ユーザーとコミュニケーションを取る」「集めた声を管理する」という 3 つの機能を備えています。

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



ボイチケの要望管理画面



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

従来の VoC 収集方法は、アンケートや営業担当者によるヒアリングが主流でしたが、ユーザーが要望を感じたタイミングで実施できず、サービス改善のヒントを得る機会を逃してしまう点が課題でした。また、リアルタイム性のあるチャットを使った方法も増えていますが、VoC を効率的に蓄積・管理するのが難しく、要望が流れてしまう可能性があります。

そこで当社は、SalesforceAppExchange でアプリを提供している約 200 社のサービス事業者に向けて、ボイチケを Salesforce 上のアプリでご利用いただける機能を追加し、ボイチケ for Salesforce としてリリースいたしました。

◆ボイチケ for Salesforce の運用イメージ

【ユーザー】

- アプリに対する要望や意見をワンクリックで投稿
- あがっている要望とそれぞれの進捗状況をリアルタイムに確認
- 自分の要望に関するアップデート状況をアプリ上の通知で把握
- 自分の要望がサービス改善に活かされることを実感し、より安心して利用できる

【事業者】

- Salesforce 上でアプリに対するユーザーの要望を収集し、体系的に管理
- ユーザーから収集した要望の対応状況が見える化・見せる化
- ユーザーと直接コミュニケーションを取り、その内容を管理
- ユーザーの声を確実にサービス改善に活かすことで、顧客満足度の向上が期待できる



ユーザーは利用中の画面からワンクリックで簡単に要望や意見を投稿し、さらに自分の要望のステータスを確認することができます。また、進捗の変更やコメントの追記など要望に関するアップデートがあると、投稿したユーザーに通知が送られるため、リアルタイムに状況を把握でき

ます。これによりユーザーは、自分の要望が確実に受け取られ、サービスの改善に反映されていることを実感し、より安心して利用できるようになります。

事業者は、Salesforce 上で提供しているアプリに対するユーザーの「生の声」を集めて体系的に管理するだけでなく、コメント機能を使うことでユーザーと直接コミュニケーションを取ることができます。コミュニケーションを通してユーザーの要望を確実に理解し、的確にサービスの改善につなげることで、ユーザーのロイヤリティや満足度の向上にもつながります。

◆今後の展望

ボイチケ for Salesforce は、効率的に VoC を蓄積・管理します。これをユーザーのニーズに沿ったサービス改善に役立てていただくことで、ユーザーと事業者の両者にメリットが生まれるプラットフォームとして、カスタマーサクセスの実現に貢献してまいります。

なお、ボイチケは蓄積型で売上が伸びるビジネスモデルを採用したクラウドサービスです。ボイチケ for Salesforce の販売目標として、5年後 1.1 億円を目指します。

【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（東証スタンダード）
代表者	代表取締役社長 引屋敷 智
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：03-3780-6912（担当：岸）

E-mail：voicetickets_sales@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。