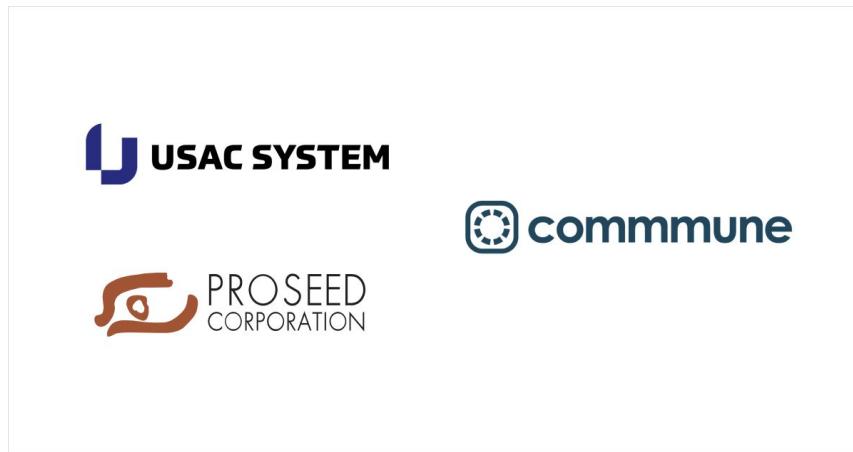


2020年7月16日(水)
コミューン株式会社

【BtoB企業における顧客接点のDXが加速】 コミュニティ型顧客接点クラウドcommmune(コミューン)を ユーザックシステム、プロシードが導入

企業とユーザーをつなげるコミュニティ型顧客接点クラウド「commmune(コミューン)」を提供するコミューン株式会社(本社東京都品川区、代表取締役CEO高田優哉、以下「当社」)は、RPAソリューション等を提供するユーザックシステム株式会社、コンタクトセンター向けコンサルティング等を提供する株式会社プロシードに、当社ツールが導入され、7月より運用開始されましたことをお知らせします。



■ポイント

- ✓ 新型コロナ感染症の影響により、企業の顧客接点のオフラインからオンラインへの移行が余儀なくされている
- ✓ 特にBtoB企業では、製品サポート/アップデート連絡、カスタマーサクセスなどの観点から顧客との継続的なコミュニケーションが重要であるが、コロナ禍もあいまって、オンライン上での顧客接点の構築/運営がより一層重要になっている
- ✓ それらを背景に、コミュニティ型顧客接点クラウド『commmune(コミューン)』を導入し、コミュニティを通じて顧客接点を強化している
 - ・ユーザックシステムは、提供するRPAソリューション「名人シリーズ」のユーザーや導入を検討中の方を対象とした、情報共有や学びの促進のためのコミュニティサイト、「名人+(Plus)」を開設
 - ・プロシードは、広くコンタクトセンターで業務に従事する方を対象とした、コミュニティサイト、「ContactCenterTalk」を開設

■背景、内容

「顧客接点のDXが進んでいない」

これまで、企業と顧客のコミュニケーションは、対面営業、サポートセンターなどアナログ面も多く、対象顧客や目的等によりチャネルが分断されており、顧客体験の最大化がなされていません。また、企業にとっても、情報が分散しており、非効率的な状態であると言えます。

さらに、新型コロナ感染症の影響は、企業活動にも大きな影響を与えています。当社が実施した4月の調査(<https://commmune.jp/blog/202003310943/>)においても、「顧客とのコミュニケーションに影響がある」または「今後ありそう」と回答したのは全体の8割を超え、「withコロナ」の顧客接点の在り方を多くの企業が模索しています。

「BtoB企業の課題」

中でも、企業向けにサービス・製品を提供しているBtoB企業においては、既存顧客との継続的かつ効率的なコミュニケーションが事業成長においても重要となってきています。

昨今では、SaaS企業を中心に、顧客の満足度向上、解約率の低減によるLTVの向上を目的として、多くの企業が顧客向けの施策を進めています。

今後、生産年齢人口の縮小が進むこともあり、企業は効率的に顧客対応を進めていくために、デジタルの活用が必須となっています。

さらに、コロナ禍により、企業の顧客接点のDX(デジタルトランスフォーメーション)は一層加速の傾向にあり、ユーザーの利用満足度、製品へのフィードバック、製品情報の適切な提供、サポートなどを一元化していく流れが進んでいくと考えます。

「コミューンの提供価値」

当社が提供するコミュニティ型顧客接点クラウド「commmune(コミューン)」は、コミュニティを通じて、これまで分断されていた顧客接点を統合し、顧客最適な双方向コミュニケーションを実現。

顧客対応の効率化、LTVの向上、マーケティング効果創出に貢献してまいりました。

今回、ユーザックシステム、プロシードの導入は、いずれもサービス利用者への継続的な情報発信や交流を目的としており、これからBtoB企業における顧客接点の在り方に大きな示唆を与える取り組みと考えています。

今後、様々な業種でBtoB企業の導入が予定されており、当社として、より使いやすい機能の開発や、事例やナレッジの共有などを強化していく所存です。

■ユーザックシステム株式会社「名人+(Plus)」について



ユーザックシステム株式会社では、RPAツール「Autoジョブ名人」「Autoブラウザ名人」「Autoメール名人」のユーザーや導入を検討中の方向けに、それぞれのツールをより効果的にご利用いただくための「情報共有」や「学び」の促進を目的としたオンラインコミュニティサイト、「名人+(Plus)」を開設し、7月1日より一般公開しています。

名人+(Plus) : <https://usknet.commune.com>

■株式会社プロシード「ContactCenterTalk」について

株式会社プロシードでは、コンタクトセンターで業務に従事する方を対象とした、コミュニティサイト「ContactCenterTalk」(CCTalk)を7月1日、開設いたしました。

コンタクトセンター業務に従事する方に対して、必要な情報の収集や質問、意見交換が可能な場を提供しています。

CCTalk特設ページ : <https://www.proseed.co.jp/cctalk>

■コミュニティ型顧客接点クラウド「commune」について

「commune」は、企業とユーザーをつなげるコミュニティ型顧客接点クラウドとして、ユーザー・コミュニティを通じてこれまで分断されていた顧客接点を統合し、DXを促進します。双向コミュニケーションにより、顧客体験の最適化を実現。LTVの向上、マーケティング効果創出に貢献するサービスです。

■主な導入企業

株式会社ミスミグループ本社、シャープ株式会社、株式会社ワークスアプリケーションズ、株式会社プロトコール・レーション、KNT-CTホールディングス株式会社、株式会社ユーザベース、プレイド株式会社、ストアーズ・ドット・ジェーピー株式会社、ユーザックシステム株式会社 等
commune 製品紹介サイト : <https://commune.jp>

■コミューン株式会社 会社概要

社名 : コミューン株式会社

代表 : 高田優哉・橋本翔太

設立 : 2018年5月10日

事業内容 : Webサービス・スマートフォンアプリの企画、開発、運営

本社所在地 : 〒141-0031 東京都品川区西五反田1丁目23-7 五反田シティトラストビル 9F

HP : <https://commune.jp/>

■報道機関からのお問い合わせ先

コミューン株式会社 広報担当

MAIL : pr@commune.jp