

2020年9月1日（火）  
コムニオン株式会社

## コミュニティタッチツール「commune（コムニオン）」、 ワークスアプリケーションズのユーザーコミュニティ 『UC Online』に導入決定

～ 顧客接点のDX、統合にコミュニティを活用するBtoB企業が増加～

顧客体験を最大化するコミュニティタッチツール「commune（コムニオン）」を提供するコムニオン株式会社（本社東京都品川区、代表取締役CEO高田優哉、以下「当社」）は、大手企業向けERPパッケージソフトを提供する株式会社ワークスアプリケーションズ（本社東京都港区、代表取締役最高経営責任者井上直樹、以下「ワークスアプリケーションズ」）のユーザーコミュニティに、当社ツールが導入され、9月1日より運用開始されましたことをお知らせします。



### ■導入の背景

ワークスアプリケーションズが提供する、財務、経理、購買・調達、業務プロセス管理等のERPパッケージソフトは多くの企業に導入されています。これまで、「User Committee」として、ユーザー限定のクローズドなコミュニティを運営し、会報誌やWeb記事の発行、ユーザー会を実施してきました。User Committeeには、導入する企業の9割以上が参加し、日本最大級のユーザーコミュニティとなっています。

その中で、コロナ禍の影響も大きい昨今、ユーザーが場所や時間に囚われず参加可能であり、ユーザー間での交流ができる場の必要性を感じていました。また、ユーザーのニーズをよりリアルタイムに把握することも今後の製品やサービスを発展させていく上での重要な要素と捉えていました。

自社及びユーザーのメリットを検討の結果、当社コミュニティタッチツール「commune（コムニオン）」を導入。ユーザー間、ユーザーとワークスアプリケーションズがコミュニケーションを行い、共創しながら製品の利用や改善を行うオンラインコミュニティサイト『UC Online』の開設に至りました。

ワークスアプリケーションズが「commune」を導入した理由として、『希望する機能の実現度の高さ』、『信頼できるビジネスパートナーだと感じられるコミュニケーションや提案』が挙げられています。

## ■ オンラインコミュニティサイト『UC Online』について



### ・ UC Online 概要

#### ① オンラインコミュニケーション

ユーザーの業務に関連するニュースや話題の提供とユーザー間の意見交換、コミュニケーション

#### ② ユーザーのニーズをリアルタイムに把握

開発予定機能に関する記事投稿やヒアリング、オンライン投票機能を活用した機能開発など

#### ③ 分科会やオフラインの施策との連動

アンケート結果や ユーザー間での話題やコメントをベースに分科会のテーマや運営方針を決定  
オフラインのユーザー会にも繋げ、より密なコミュニティへ

これまでのコミュニティの強みは生かしつつ、オンライン化により、ユーザーが場所にとらわれない形で参加することができ、また、ユーザーの意見や事例がスピード感を持って公開され双方向でコミュニケーションすることが可能になります。

実際に利用されているユーザーの声を製品に反映することでより成長し、ユーザーの業務改善にも寄与できるコミュニティを目指しています。

## ■ 株式会社ワークスアプリケーションズについて

株式会社ワークスアプリケーションズは、国産の大手企業向けビジネスアプリケーションのパッケージソフトウェア企業として、1996年7月に事業を開始いたしました。健康経営にも積極的に取り組み、「健康経営優良法人2020（大規模法人部門）」や「WOMAN'S VALUE AWARD 2019」のICT部門 優秀賞を受賞しております。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、そして企業の生産性を高め、企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPプロバイダーとしてさらなる発展を目指します。

## ■企業とユーザーをつなげるコミュニティタッチツール「commune（コミューン）」

「commune」は、企業とユーザーをつなげるコミュニティタッチツールとして、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、顧客コミュニケーションのDXを促進します。双方向コミュニケーションにより、顧客体験の最適化を実現。カスタマーサクセスの効率化、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。

### ＜導入企業の取り組み例＞

- ・顧客フィードバックを「commune」上で効率的に収集し、サービス開発へ活用
- ・分散していた問合せを集約するとともに、ユーザー間での解決により工数削減を実現
- ・新型コロナの影響下、オフラインのユーザーコミュニティをオンラインとハイブリッドへ場所や時間に囚われないユーザーとのコミュニティへ転換
- ・ユーザーの投稿を通じて、サービスを共創するコミュニティ。マーケティングにも活用

## ■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ポレーション、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](mailto:pr@commune.jp)