



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社ユニリタ

「サポート統合」による顧客価値の最大化を目指して

株式会社ユニリタは、企業向けデータ活用および IT システム運用管理分野の製品・サービスを提供しており、カスタマーサポートセンターでは東京・札幌の 2 拠点体制でオンプレミス製品に関するサポート業務を担っている。年間 6,000 件を超える問い合わせのうち約 3,500 件に対応し、お客様の安定したシステム運用を支えている。

同社では、新しい製品やクラウドサービスに関する問い合わせ対応を開発・販売部門が担っていたことから、窓口の分散や対応品質のばらつき、ナレッジの分散、業務負荷の増大といった課題が生じていた。さらに、グループ会社との統合に伴い、サポート体制の再構築が求められていた。

こうした課題の解決に向け、同社は「サポート統合」に取り組んだ。まず、グループ会社であるビーティス社製品のサポートをカスタマーサポートセンターへ移管し、移管作業を通じて体制の再整備を進めた。続いて、業務フロー作成ツール「Ranabase」のサポートを移管した。その過程で得られた知見をもとに、サポート移管ガイドラインやヒアリングシート、チェックシートなどを整備し、移管プロセスの標準化を図った。さらに、コミュニケーションツール「CommuRing」のサポート移管では、これらの標準化された仕組みを活用することで、効率的な移管を実現した。

その結果、ビーティス社製品のサポートにおける回答品質が可視化されるとともに、回答品質 92%を達成し、部門目標である 90%以上を上回った。また、「Ranabase」の移管では回答遅延や対応漏れの解消につながり、「CommuRing」の移管では移管工数を前回比で約 80%削減した。さらに、移管を通じて整備されたガイドラインや各種資料は、今後のサポート移管にも活用可能な基盤となっている。

複数部門に分散していたサポート機能を統合するだけでなく、その過程で得られた知見を標準化し、再利用可能な仕組みとして定着させた点は高く評価できる。また、サポート品質の向上と業務効率化を両立するとともに、今後の製品拡大や組織変化にも対応可能な運営基盤を構築したことは大きな成果である。

今後は、教育の体系化やナレッジ継承など残された課題への対応を通じて、さらなる顧客価値向上が期待されることから、奨励賞と評価した。