

プレスリリース  
2021年9月24日

【イベントレポート】リミニストリートが「最優秀賞」を受賞した  
「2021年度(第22期)カスタマーサポート表彰制度」の表彰式及び受賞記念講演実施。  
9月16日(木)、第24回カスタマーサポートシンポジウムにて



2021年9月16日 東京-日本リミニストリート株式会社は、公益社団法人企業情報化協会(IT協会)の2021年度(第22期)カスタマーサポート表彰制度において最優秀賞を受賞いたしました。受賞理由としては、提供しているサポートサービスに加え、そのクオリティを高く維持するための独自の特許出願中の人工知能(AI)技術とプラットフォームなどのユニークで革新的なサポートモデルが大きく評価されたためです。そして9月16日実施の「第24回 カスタマーサポートシンポジウム」にて、本表彰制度の授賞式が開催されました。当社からは日本リミニストリート株式会社 代表取締役社長の脇阪とバイスプレジデント、サービスデリバリー、日本担当の奥が登壇し、受賞したサポートサービスの概要と、今回特に評価されたサポートサービスを高くクオリティで提供し続けるための取り組みについて発表いたしました。

## ■講演内容(一部抜粋)

<評価されたリミニストリートが提供しているサポートサービスについて>



日本リミニストリート株式会社 代表取締役社長 脇阪より、リミニストリートの提供するサポートサービスの概要についてプレゼンテーションを行いました。リミニストリートを始めとするエンタープライズアプリケーション市場では、サポートに関して選択肢が非常に少ないことが業界の課題とされてきました。また、サポートを受け続けるために都度バージョンアップを迫られ、そのたびに莫大なコストをかける必要がありました。こういった背景から IT 予算における保守費用の占める割合が大きくなってしまい、新

たな投資のための費用があまり用意できていないといった状況があります。

「これらの課題感を解決するべく、リミニストリートの提供するサポートサービスは誕生いたしました。車のメンテナンスにおいて街に修理屋さんがあるように、オラクル・SAP などのソフトウェアの保守を第三者の立場から提供しております。そしてリミニストリートのサポートサービスには、大きく下記 4 つの特徴があります。」

- ① オラクル・SAP のサポートサービスにかかる費用の半額でサポートを提供
- ② 今まで大きなコストになっていたバージョンアップの強制無し
- ③ サポート費用の課金形態はサブスクリプション型となっており、クライアントに満足いただくまで定額でサポートを提供
- ④ 緊急を要する問題の対応には 10 分以内での対応を保証

上記のように定額でのサポート提供であるため、クライアントから満足していただけず契約されなくなってしまうことがリミニストリートとして避けたい状態です。そこでリミニストリートでは、事業を拡大しながらもサポートの品質や効率を維持・向上出来るよう、2 つの革新的な AI プラットフォームを開発し導入しております。これらの取り組みにより、2014 年の日本市場参入から 7 年でクライアント数を 300 社まで増やすことに成功しております。そして、今回のカスタマーサポート表彰制度にてリミニストリートの「高い顧客満足度」を維持・向上させるための「優れた施策」と評価され、この度最優秀賞を受賞することが出来ました。

### <短時間での適切なチーム編成が可能に! :Case Assignment Adviser>



続いて日本リミニストリート株式会社 バイスプレジデント、サービスデリバリー、日本担当 奥より、今回の表彰制度でも高評価を頂いたリミニストリート独自の取り組みについて発表いたしました。リミニストリートでは、基本経験年数が 10 年以上と熟練のエンジニアがお客様のお問い合わせ内容に合わせてチームを組み、サポートの対応に当たります。従来、このプロジェクトメンバーのアサインをグローバルのサポートチームが人力で対応していたため、お問い合わせからチームを組んでサポート

対応に当たるまで、20~30 分ほど時間を要しておりました。お客様へのサポート提供開始が遅れてしまうだけでなく、リミニストリートで働くエンジニアにとっても工数がかかってしまい、課題感を持っておりました。

こういった状況を解決するべく自社ツールとして開発・導入したのが「Case Assignment Adviser」です。お客様の課題に併せて最適なスキルを持つエンジニアを、推奨度を添えてグローバルチームに提案いたします。またエンジニアの勤怠のツールなどとも連携し、スキルだけでは見えない部分を加味したチーム編成に役立てております。これにより、すぐに解決に向けた具体的な提案の話へ進行することが出来お客様から満足いただけるだけでなく、エンジニア側も調査業務に注力することが出来、双方にとって win-win な状況を実現できております。

### <お客様とのやり取りを AI が分析を基に、ワンランク上の顧客体験実現へ:C-signal3>

リミニストリートのサポート対応ではお客様に専属のエンジニアを固定でアattendするのではなく、お客様の課題に併せて都度エンジニアをアサインするため、コミュニケーションの入れ違いや相性の問題などでお客様との信頼関係が少し損なわれてしまう、といった場合がございます。上記のような事象に対してマネージャーがすぐに気づけるようになり、円滑なサポート対応の進行を実現できるよう開発されたのが「C-signal3」です。エンジニアとお客様とのメールでのやり取り内容や頻度、添付ファイル数などをポジティブ・ネガティブの両観点から AI で自動分析します。これにより、社内におけるリスク対応へのスムーズな進行に加え、関係性悪化を未然に防ぎお客様の満足度/コミュニケーションの質の向上へ役立てております。

### リミニストリートについて

リミニストリート社 (Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI)) は、Russell 2000®企業であり、エンタープライズソフトウェア製品およびサービスのグローバル・プロバイダーであり、Oracle および SAP ソフトウェア製品の主要なサードパーティ・サポート・プロバイダーであり、Salesforce のパートナーでもあります。当社は、高品質で応答性の高い、統合されたアプリケーションマネジメントおよびサポートサービスを提供することで、エンタープライズソフトウェアのライセンスが大幅なコスト削減、技術革新のためのリソースの解放、より良いビジネス成果の達成を可能にします。これまでに、Fortune 500、Fortune Global 100、中堅企業、公共部門など、幅広い業界の 4,200 以上の組織が、信頼できるアプリケーション・エンタープライズ・ソフトウェア製品およびサービスのプロバイダーとしてリミニストリートを利用していません。詳細については、<http://www.riministreet.com>、Twitter では@riministreet をフォローし、Facebook や LinkedIn ではリミニストリートをご覧ください。

### 将来見通しに関する記述

本プレスリリースには、過去に関する事実ではなく、1995 年米国民事証券訴訟改革法のセーフハーバー規定に定義する将来見通しに関する記述が含まれています。通常、将来見通しに関する記述には、「かもしれない」、「はずだ」、「だろう」、「計画する」、「意図する」、「予知する」、「考える」、「推定する」、「予測する」、「可能性」、「思われる」、「求める」、「継続する」、「将来」、「～する」、「期待する」、「見通し」などの単語や、その他類似した語句や表現が使用されます。これらの将来見通しに関する記述には、将来の出来事、将来の機会、グローバルな展開やその他の成長のための取り組みに対する当社の期待や、そうした取り組みに対する当社の投資に関する記述が含まれますが、これらに限定されるものではありません。これらの記述は、様々な仮定および経営陣の現在の期待に基づくものであり、実際の業績の予測ではなく、また歴史的事実の記述でもありません。これらの記述は、リミニストリートのビジネスに関連する多くのリスクおよび不確実性に左右されるも

のであり、実際の結果は大きく異なる可能性があります。これらのリスクおよび不確実性としては、次のもの（但しこれらには限定されない）が挙げられます。当社の信用枠の継続的な債務返済義務、財務制限条項および業務制限条項が当社の事業に与える影響および関連する金利リスク、COVID-19 のパンデミックとそれに関連する経済的影響が当社の事業に与える業務的、財務的影響、COVID-19 のパンデミックに対応する政府当局、顧客または他者の対策。当社の事業または当社の現在および将来の顧客の事業を混乱させる破局的な出来事。インフレや金利を含むリミニストリートが事業を展開するビジネス環境の変化。リミニストリートが活動するビジネス環境における変化（リミニストリートが活動する業界に影響を与えるインフレや金利、一般的な財務、経済、規制、および政治的な状況などを含む）。既存訴訟、政府当局による調査、または新規訴訟における不利な展開。好条件で追加のエクイティ又はデットファイナンスによる資金調達の必要性および可能性と当社が成長するための取り組みとして、投資の増加に資金を提供するために、事業からキャッシュフローを生み出す能力。当社の新規信用枠を含む流動性の基準を満たす現金および現金同等物の充足性。財務報告に係る内部統制の有効なシステム維持する能力、およびワラントの会計処理に関連するものを含む内部統制の重要な弱点を修正する能力。税金、法律、および規制の改正。競合製品と価格設定。増益管理の困難性。近い将来に展開することが期待されている製品およびサービスに追加して、直近に発表した製品およびサービス（Application Management Services (AMS)、Rimini Street Advanced Database Security および Salesforce Sales Cloud 並びに Service Cloud 製品に関するサービス等を含む）の顧客の採用。リミニストリートの経営陣の終任。リミニストリートの株式の長期的な価値の不確実性。リミニストリートが 2021 年 8 月 4 日に証券取引委員会に提出したリミニストリートの Form 10-Q による四半期報告書の「Risk Factors」に記載しているリスク事項、リミニストリートの将来における Form 10-K による年次報告書、Form 10-Q による四半期報告書、Form 8-K による現在の報告書および適宜それら事項についてリミニストリートが米国証券取引委員会に提出するその他の報告書によって更新される事項。さらに、将来見通しに関する記述は、本プレスリリースの発表時点でのリミニストリートの将来の事象に関する期待、計画または予測、および考えが示されています。リミニストリートは、後発事象や今後の進展がリミニストリートの評価を変える原因になると予想しています。ただし、リミニストリートは、これらの将来見通しに関する記述を将来のある時点で更新することを選択する可能性がある一方で、法律で要求されていない限り、そのような義務を明示的に否認いたします。これらの将来見通しに関する記述は、本プレスリリース発表日後の時点におけるリミニストリートの評価を表すものとして依拠されるべきではありません。

# # #

© 2021 Rimini Street, Inc. 無断転載を禁じます。”Rimini Street “は、米国およびその他の国における Rimini Street, Inc. の登録商標であり、Rimini Street、Rimini Street のロゴ、およびそれらの組み合わせ、ならびに TM で表示されたその他のマークは、Rimini Street, Inc. の商標です。他のすべての商標は、それぞれの所有者の財産であり、特に明記されていない限り、リミニストリートは、そのような商標権者やここで言及されている他の企業との提携、保証、関連性を主張するものではありません。