

報道関係者各位
プレスリリース

2021年9月8日
株式会社チームスピリット

チームスピリット、Salesforceの「AppExchange App Analytics」を活用し カスタマーサクセスにおけるDX、及び機能開発の意思決定迅速化を実現

～セールスフォース・ドットコム主催の「Dreamforce 2021」に登壇し、事例を公開予定～

働き方改革プラットフォーム「TeamSpirit」シリーズを開発・提供する株式会社チームスピリット（代表取締役社長：荻島 浩司、以下 チームスピリット）は、セールスフォース・ドットコムが提供するビジネスアプリケーション「AppExchange App Analytics」を自社で活用し、顧客のアプリ利用状況を把握するための手段を効率化することで、カスタマーサクセスにおけるDXや、機能開発の意思決定の迅速化を実現したことをお知らせします。

「AppExchange App Analytics」を利用した顧客のアプリ利用状況のデータ活用は国内では初のケースになります。

なお、チームスピリットは、9月21日～23日に開催される、セールスフォース・ドットコムが主催する世界最大級のプライベートイベント「Dreamforce 2021」に同社のパートナーとして登壇し、「AppExchange App Analytics」の活用事例を公開することをお知らせします。

下記サイトよりご視聴をお申し込み頂けます。

<https://www.salesforce.com/dreamforce/>

■ 「AppExchange App Analytics」の概要

「AppExchange App Analytics」は、2019年夏にローンチされたSalesforce上のビジネスアプリマーケットプレイス「AppExchange」でアプリを提供しているパートナー向けに開発された、Salesforce専用のアクセス解析ツールです。AppExchange上でアプリを提供している企業が、この「AppExchange App Analytics」を利用することで、従来は取得できなかった「顧客のアプリ利用状況」のデータ取得が可能となります。そうすることで、データ分析を通じて解約リスクの特定や機能開発の意思決定への情報提供、ユーザーエクスペリエンス向上に活用することができます。

■ 導入背景と効果

チームスピリットがSalesforce上で提供する「TeamSpirit」シリーズは、約1,500社、31万人を超えるお客様にご利用いただいているクラウド業務サービスです。1つのアプリの中に勤怠管理、工数管理、経費精算、電子稟議、社内SNS等、社員が毎日使う業務機能が搭載されており、お客様がどれだけ多くの機能をご利用されても一律の料金形態となっています。

このように、TeamSpiritは各機能ごとの契約が不要であるということもあり、TeamSpiritにおける各機能の実際のご利用状況を把握*する方法は、従来、お客様に対して直接ヒアリングを行うか、もしくはアンケート調査を実施するかというアナログな方法に限られており、カスタマーサクセス担当者の負担が大きかったことが課題でした。

*個人情報の取得はございません。

そこで、当社では「AppExchange App Analytics」を導入し、以下3点を実現しました。

1) データの取得

- ・お客様が「TeamSpirit」上で利用している機能の情報を自動で取得可能にし、利用状況を効率的に抽出
- ・データの取得形式がCSV形式からParquet形式になったことで50分の1までデータが圧縮され、ダウンロード時間を短縮
- ・データ保管コストの削減

2) データの分析

- ・BIツールを活用しデータ可視化、複数の切り口からの分析が可能
- ・リアルタイムの分析

3) データの活用

- ・上記1) 2) より、カスタマーサクセス担当の負担を軽減
- ・お客様の利用状況に合わせて最適なタイミングでの改善提案ができる体制の構築
- ・カスタマーエクスペリエンス向上にリソースを集約できるカスタマーサクセスのDX

【導入を担当したサービスディベロップメントチーム手島 健志のコメント】

従来、Salesforce上で提供されるアプリケーションには、顧客のアプリ利用状況に関するデータを取得する一般的なソリューションが存在しなかったため、各企業様において利用実態の把握に苦労されていると考えます。当社のTeamSpiritは、日々約1,500社31万人のお客様のトランザクションを支えるサービスということもあり、この課題に対する対応策は一層喫緊のものでした。また、カスタマーサクセスの視点では、各社の利用データ活用により、稼働率の低い企業を抽出し、集中的にヒアリング・コンサルティングを行うなどの改善提案にも役立てることが出来ます。Salesforceパートナーによる本ツールの活用事例は国内初とのことで、今後積極的にSalesforceの関連コミュニティにノウハウのシェアを行い、Salesforceエコシステムに貢献していきたいと考えております。

【取締役 サービスディベロップメント担当 中野 剛※1のコメント】

TeamSpiritはこれまで導入社数・ユーザー数を順調に伸長させ、「2020年もっとも売れたSalesforce AppExchangeアプリ」中小企業部門1位の地位を獲得し、セールスフォース・ドットコムのパートナープログラムにおいても、数あるパートナーの中で最上位ランクに位置づけられる※2ほどの規模になりました。

規模拡大の一方で、TeamSpiritサービス内のトランザクションも同様に膨大な量となっておりデータの取得、分析、活用に関して大きな課題に直面していましたが、今回の「AppExchange App Analytics」の活用により、その課題を解消する上で一歩前進することができました。

我々の「AppExchange App Analytics」活用ケースは、Salesforce上のビジネスアプリマーケットプレイス「AppExchange」上で提供される各アプリに携わる開発チーム、カスタマーサクセスチームの活躍の機会を拡大させる有益なナレッジになると信じています。私たちはSalesforceエコシステムの皆さまにもシェアし、引き続き各種ステークホルダーのビジネス成長に寄与してまいります。

※1セールスフォース・ドットコムがGlobalで選出するAppExchange Partner Advisory Board 初代メンバー

※2 Salesforce Partner Program 4段階中最上位の「Summit」に認定

なお、チームスピリットは、2021年9月21日（火）～23日（木）にオンラインで開催される株式会社セールスフォース・ドットコムが主催のバーチャルカンファレンス「Dreamforce 2021」に登壇いたします。「Gain Insight Into Your Subscribers Using App Analytics & AWS」にて、「AppExchange App Analytics導入事例」について講演を行います。

下記サイトよりご視聴をお申し込み頂けます。

<https://www.salesforce.com/dreamforce/>

■ バーチャルカンファレンス「Dreamforce 2021」開催概要

会期：2021年9月21日（火）～9月23日（木）

形式：バーチャル（オンデマンド配信）

参加：無料

主催：株式会社セールスフォース・ドットコム

■ チームスピリット 登壇セッション概要

セッション名	Gain Insight Into Your Subscribers Using App Analytics & AWS
配信形式	オンデマンド配信

配信日時	2021年9月21日 ※時間未定
配信先URL	http://sforce.co/df21-partner ※配信日時以降、閲覧可能

■ 登壇者

株式会社チームスピリット
サービスディベロップメントディビジョン
手島 健志（てしま けんじ）

【Dreamforceとは】

「Dreamforce」は、セールスフォース・ドットコムが主催する世界最大級のプライベートイベントです。Salesforceのコミュニティ、顧客、パートナー、社員など、Salesforceに関わるすべてのステークホルダーが、イノベーション、カスタマーサクセス、ソートリーダーシップを共有するための定例イベントです。2021年は、ライブストリーミングにより、どなたでも参加可能で、3日間、4つのライブ放送チャンネル、100時間を超えるオンデマンドコンテンツが提供されます。

【AppExchangeとは】

「AppExchange」は、Salesforce基盤で構築されているクラウドサービスや、Salesforce機能を拡張するために提供されているアプリケーションを紹介している世界最大級のビジネスアプリのマーケットプレイスです。この「AppExchange」では、Salesforceと連携するアプリケーションが日本市場向けに300種類以上、展開されています。

Salesforce appexchange公式サイト：<https://appexchangejp.salesforce.com/>

【TeamSpiritとは】

働き方改革プラットフォーム「TeamSpirit」は勤怠管理、工数管理、経費精算、電子稟議、社内SNS、カレンダーなど、社員が毎日使う社内業務を一元化したクラウドサービスです。複数の機能が連携して動くことで入社から退社までの働く人に関する活動情報が自然に集まる仕組みとなっており、収集したデータの分析により働き方の可視化をすることで、社員が取り組むべき重要な活動を洗い出し、生産性の向上につながる効果的なタイムマネジメントが可能になります。

モバイルにも対応し場所を問わずどこでも利用することができますので、近年増加しているテレワークなど多様な働き方にも最適なサービスです。

サービス紹介ページ：<https://www.teamspirit.com/ja-jp/>

【株式会社チームスピリットについて】

株式会社チームスピリットは、働き方改革プラットフォームTeamSpiritを提供するB2B SaaS専門企

業です。「すべての人を、創造する人に。」というミッションのもと、一人ひとりのプロフェッショナルな力を引き出す「イノベーションを創造させる働き方改革」に貢献し、強いチームを作ることで、あらゆる人が変化を巻き起こす世界を目指します。

コーポレートホームページ：<https://corp.teamspirit.com/ja-jp/>

- ・Salesforce、Sales Cloud、及びその他はsalesforce.com, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。
- ・「チームスピリット」、「TeamSpirit」は株式会社チームスピリットの登録商標です
- ・その他各種サービス名は、各社のサービス名称、商標または登録商標です

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社チームスピリット PR事務局

ビルコム株式会社 担当：福本

TEL：03-5413-2411／FAX：03-5413-2412／Mail：teamspirit@bil.jp

■株式会社チームスピリット Twitter公式アカウント（@teams_staff）

https://twitter.com/teams_staff

■株式会社チームスピリット Facebook公式アカウント（@teamspirit.jp）

<https://www.facebook.com/teamspirit.jp/>

■TeamSpirit 魂のブログ

<https://www.teamspirit.com/ja-jp/blog/>

■イノベーション総合研究所「WITH」

<https://with.teamspirit.com/about/>