

Press Release

「導入・運用・支援」プラットフォーム

「Placul(プラカル) - Customer Success Edition」を本日提供開始

～サブスクリプション型ビジネスの顧客満足度を向上し解約率を下げるための仕組み～

株式会社データ・アプリケーション（本社：東京都中央区、代表取締役社長：安原 武志、略称：DAL、スタンダード市場：3848）は、ワークマネジメントプラットフォーム「Placul（プラカル）」の新エディション「Placul - Customer Success Edition（カスタマーサクセス・エディション）」を本日、2025 年 10 月 17 日より提供開始いたします。

「Placul」は、「人」や「ナレッジ」をつなげることで、個人と組織がともに成長し続ける職場 DX を提供するワークマネジメントプラットフォームとして提供しています。今回提供開始する新エディションは、「業務特化型」専用プラットフォームであり、その対象業務を「カスタマーサクセス」としました。

「Placul - Customer Success Edition」は、クラウドサービスのユーザー企業と、それを支援するベンダーやインテグレーターのカスタマーサクセス組織が同じプラットフォームを活用し、サービスの導入から運用までを一体となって推進するためのツールです。ユーザー企業と支援企業が協働して課題の明確化や改善を進められる機能を備えており、導入から運用に至るまで一貫した支援と成果創出を実現します。さらに、支援企業には複数のユーザー企業の進捗や課題を把握し、最適なサポートを行うことができる仕組みを提供します。

■主な特長

1. ユーザー企業と支援企業の両方で管理と共有が可能

サービス導入と導入後の運用プロジェクトをユーザー企業と支援企業が一つのワークスペースで共同管理。スケジュールや課題、議事録を共有することで、進捗状況を迅速に把握でき、属人化を防ぎます。

2. 誰でも使えるシンプルなプロジェクト進行とリマインド

シンプルでわかりやすい「スケジュール」「議事録」「課題管理表」などの機能で、プロジェクトを適切に管理します。関係者全員が無理なく活用できるために、開始日や期限切れをリマインド通知し、作業の抜け漏れを防止します。

3. ユーザー企業、支援企業、導入システムの好循環

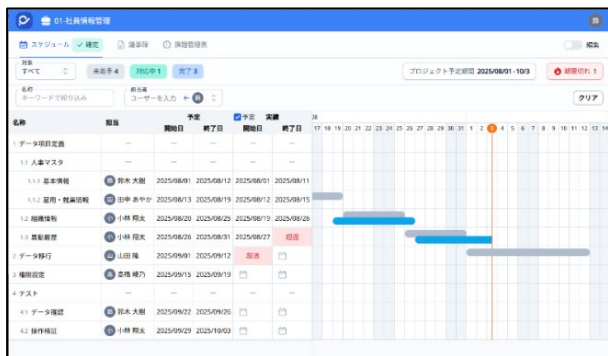
ユーザー企業と支援企業が協力して導入や運用を進めることで、課題が明確になり、改善サイクルが生まれます。ユーザーからのフィードバックは支援やサービス全体の向上につながり、最終的にユーザー体験（UX）を高めます。

カスタマーサクセス（Customer Success）とは、商品やサービスを通じて顧客と能動的に関わることで、顧客の成功体験の実現を支援することです。商品やサービスを提供して終わりではなく、その後も情報提供やさまざまなサポートを能動的に継続することで顧客を成長や成功に導き、顧客と自社の利益の両立をめざします。

近年、企業のクラウドサービス導入が急増しています。これは、利用期間に応じて料金を支払うサブスクリプション型のビジネスモデルが急速に普及していることを意味します。サブスクリプションモデルの場合、契約締結がビジネスのゴールではなくスタートとなり、どれだけ継続利用してもらえるかが提供ベンダーの利益に大きく関わるようになりました。こういった背景から、顧客満足度の向上を図ることで契約の維持につながるカスタマーサクセスという考え方が重要視されるようになってきています。

企業はクラウドサービスに多くのメリットを感じて導入を決定します。しかし、うまく使いこなせなければユーザー企業は不満を持ち、離れていってしまいます。そうならないためには、サービス導入の初期段階では、そのサービスを正しく扱うための導入支援が極めて重要です。また、導入後の運用支援による利用率向上や改善サイクルの継続を支援できれば、ユーザー企業にとってそのサービスはなくてはならないものとして定着させることができます。こういったカスタマーサクセス業務のためのプラットフォームが「Placul - Customer Success Edition」です。

【スケジュールでの予実管理】



【議事録】



【課題管理表】



【エンドースメント】

株式会社サイダス 代表取締役 松田 晋 様

株式会社データ・アプリケーション様には、タレントマネジメントの運用基盤として「COMPANY Talent Management」シリーズをご採用いただいております。

導入にあたっては、当社の伴走型支援のもとでプロジェクトを推進しています。

タレントマネジメント領域では、導入に関わるメンバーの役割が多岐にわたるため、以下の4つの観点が継続運用に向けた重要なテーマとなりました。

- 役割と責任の明確化
- 導入プロセスの可視化
- 情報共有の仕組み化
- ナレッジ共有と継続的改善

これらを組織的に推進し、属人化を防ぐ体制づくりが求められました。

〔プロジェクトマネジメントの仕組み化〕

スケジュール管理、リスク管理、役割分担を明確にするために、データ・アプリケーション様が開発された「Placul」を活用し導入プロセスの仕組みとしてご支援をいただきました。

今回リリースされた「Placul - Customer Success Edition」を活用することで、プロジェクトの進捗や課題をリアルタイムに可視化し、関係者全体で情報の透明化を実現。従来の Excel や汎用ツールでは難しかった導入成果のルール化や再現性あるプロジェクト推進を可能にし、複数の関係者が関わる中でも、一貫した管理・報告・意思決定が行えるようになりました。

〔システム運用フェーズでの活用効果〕

導入後の運用フェーズでも、「Placul - Customer Success Edition」上でスケジュール管理からナレッジ共有、PDCA サイクルまでを一元管理。これにより、担当者の異動や体制変更があっても、改善活動を継続的に維持できる体制が構築されました。

結果として、運用定着率の向上、改善スピードの加速、情報共有の標準化が期待されています。

〔カスタマーサクセスへの波及効果〕

特に「Placul - Customer Success Edition」のような標準プロセス可視化型ツールの導入により、個人依存を排除し、組織としての導入力・運用力を継続的に強化することが可能となります。

これにより、弊社としても「システム導入を“プロジェクト”ではなく、“仕組み”として運用できる体制づくり」を支援できるようになり、お客様との長期的な成功（カスタマーサクセス）の実現に直結すると考えています。

今後は、導入や運用データの AI 活用によるさらなる効果を期待しています。

ともに新しい価値を創出できることを楽しみにしています。

【Placul - Customer Success Edition について】

◇公式 Web サイト : <https://www.placul.jp/c1/>

【Placul - Customer Success Edition の販売・価格について】

◇サービス提供開始 : 2025 年 10 月 17 日

◇価格 : 公式サイトにてお問い合わせください (<https://www.placul.jp/c1/>)

【株式会社サイダスについて】

サイダスは、「すべての企業の『人×データ』のインフラになる。」をビジョンに掲げ、国内タレントマネジメントシステムのパイオニア的存在として「CYDAS」の開発・販売およびカスタマーサクセスを提供してきました。2024 年 6 月より株式会社 WHI Holdings の傘下に入り、同年 11 月から日本企業の人的資本マネジメントを支援する統合タレントマネジメントシステム「COMPANY Talent Management」シリーズを展開しています。

【「COMPANY Talent Management」シリーズサイト】 <https://www.ctm.works-hi.co.jp/>

【株式会社データ・アプリケーション（DAL）について】

DAL は、1992 年に UNIX 向けの製品をリリースして以来、EDI（電子データ交換）を中心にデータ連携分野において信頼性の高いパッケージソフトウェア「ACMS (Advanced Communication Management System) シリーズ」を提供し、国内の EDI ソフトウェア市場でリーダーシップを確立しています。企業間・部門間・クラウド・SaaS など分散したデータをボーダーレスにつなげるデータ連携ソリューションは、すでに 3,004 社 15,192 サイトを超える企業のミッションクリティカルなシステムで稼働しています。（導入数：2024 年 3 月末時点）

今後は、個人と組織がともに成長し続ける DIGITAL WORK を実現するために、企業をつなげる、データをつなげる、人をつなげる、そしてナレッジ（知識）をつなげる、「つなげる」ために必要な基盤技術「DAL PLATFORM」を提供してまいります。

【HP】 <https://www.dal.co.jp/>

【Facebook】 <https://www.facebook.com/DataApplications/>

【X】 https://x.com/dal_acms

【note】 <https://note.com/dataapplications/>

【本件についてのお問い合わせ先】

報道関係	お客様
マーケティング本部	Placul (プラカル)に関するお問合せ
Tel : 03-6370-0909	Tel : 03-6370-0909
Fax : 03-3271-0066	Fax : 03-3271-0066
E-Mail : pr@dal.co.jp	E-Mail : info-placul@dal.co.jp

※DAL, ACMS, ACMS Cloud, ACMS Apex, AnyTran, E2X, WebFramer, RACCOON, OCRtran,

Placul は、株式会社データ・アプリケーションの日本および海外での商標または登録商標です。

※本文中に記載されている会社名、製品名等は、各社の登録商標または商標です。