

ADX Consulting、Backlog活用によりバックオフィスの業務を最大月間20時間削減*

BacklogとSalesforceを連携し全社で利用することで、顧客からのお問い合わせ管理も一元化

株式会社ヌーラボ（本社：福岡県福岡市、代表取締役：橋本正徳、以下 ヌーラボ）が提供しているプロジェクト管理ツール「Backlog」が、株式会社ADX Consulting（本社：東京都中央区、代表取締役社長：菊地悟）でお客様からのお問い合わせ管理ツールとして全社的に活用され、スムーズな社内コミュニケーションの実現に貢献しています。

また、バックオフィスへの依頼をチャットツールからBacklogに移行したことで、1日1時間かかっていた業務をゼロにする* など業務効率化にも成果を上げています。

* 取材時の担当者様の発言によるものです



ERPパッケージの導入支援などを通じてクライアントのDX推進に取り組む株式会社ADX ConsultingのCRM（顧客関係管理）事業部では、Salesforceや各種ツールの導入・活用による営業支援コンサルティングを行っています。Backlog導入の成果について、全社へのBacklog導入を推進したCRM事業部の担当者様は次のように話しています。

部内では、プロジェクトにおけるタスク管理のほか、主にお客様からのお問い合わせ対応の場面でBacklogを活用しています。もともと、自社のSalesforce環境を利用してフォーム経

由でお問い合わせを受けていたのですが、**Backlog**を連携させて案件管理ができれば、より便利になると考えました。

これまでは、お客様からのお問い合わせ内容について「社内の詳しいメンバーに確認したい」というケースで、都度チャットやオンラインミーティングなどで二次問い合わせを行う、といった無駄が生じていました。**Salesforce上からBacklogの課題を起票できるようにしたことで、お問い合わせ内容が社内に簡単に拡散され、適切な回答者からのアドバイスを迅速に得られる環境が作られました。**

その後、**Backlog**の活用をCRM事業部だけでなく全社にも展開。たとえば、会社が拡大し社員が増えるなか、アカウントの発行依頼やオフィスの入館手続きなど、社員からバックオフィスに寄せられる問い合わせ管理に課題を感じていました。チャットツールを使った依頼では投稿が流れていってしまい、タスクが未完了なのかどうか、誰がどこまで着手したのかなど、進捗管理ができなくなっていたため、バックオフィスへの依頼を**Backlog**で管理する形に移行。**導入前は、チャット内の投稿をさかのぼって、対応済みかどうかを確認する作業が1日に30分から1時間も発生していました。**その点、**Backlog**では未対応、処理中、完了といった課題のステータスが一目瞭然です。**確認作業の時間は、ほぼゼロになりました。**

また、**Backlog**で管理するようになったことでどんな依頼が多いのか、各依頼に対してどれくらいの時間がかかるのか、が可視化されました。**よくある質問をQ&Aに整理したことで、問い合わせ自体の削減にもつながっています。**

バックオフィスの問い合わせに**Backlog**を活用したことで、全社で**Backlog**の認知が拡大しました。それによって社内の他業務でも**Backlog**を活用したら効率化できるのではないか、という声上がるようになっていきます。

Backlogの最大の魅力は、APIを利用して外部サービスとの連携がしやすい点です。ツールの連携を行うことで、各自の確認する手間が減り、その上で**テレワークで働くチームのコミュニケーションも活性化**すると感じています。さまざまな連携を行うことで、ますます活用の幅を広げられると思います。

(以上、事例取材記事よりコメントを抜粋・編集・再構成。活用事例はこちら：
<https://backlog.com/ja/blog/customers-case-study-adxc/>)

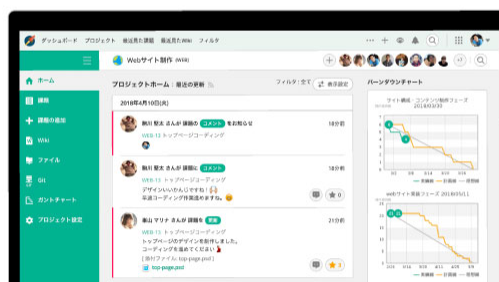
どんな職種の方にとっても使いやすいインターフェースが特長のプロジェクト管理ツール「**Backlog**」は、コミュニケーションの推進や業務効率化を目的に多くの企業やチームで活用され、成果を上げています。

今後も多種多様なお客さまの業種や規模、活用したい環境に合わせ使い方をカスタマイズできるサービスを提供できるよう、サービスのブラッシュアップを行っていく予定です。

■「“進んでるね！”で、チームは進む。」プロジェクト管理ツール「Backlog」について

“進んでるね！”で、チームは進む。

みんなで使う簡単、便利なプロジェクト・タスク管理ツール。



backlog
by nulab

・ Backlog サービスページ： <https://backlog.com>

タスク管理や Wiki など情報共有に関する豊富な機能や、直感的に操作が可能なインターフェースなどを特長としたプロジェクト管理ツール Backlogは、2005年にベータ版がリリースされて以降、多くのチームのコラボレーション促進のために導入・活用いただいています。現在、SaaS版 / インストール版の2つの形態で提供しています。

・ 導入事例はこちらから： <https://nulab.com/ja/customers/category/service/backlog/>

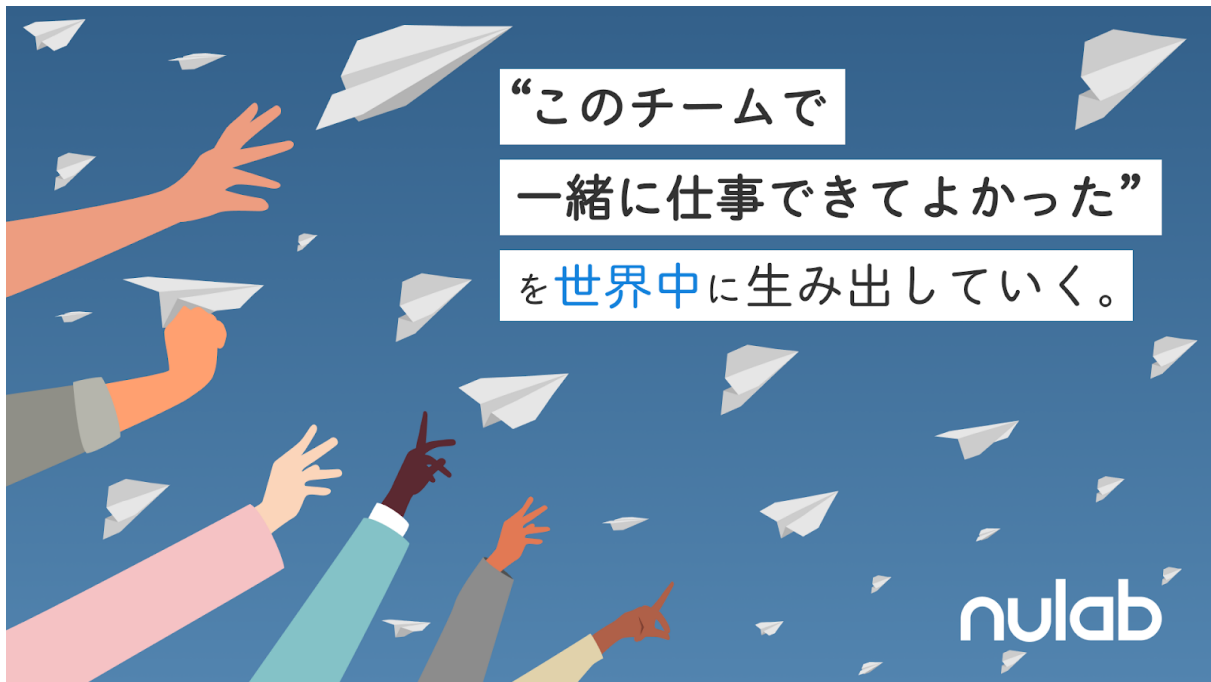
■ヌーラボが提供するサービスについて



ヌーラボは、プロジェクト管理ツール「Backlog」、オンライン作図ツール「Cacoo」、ビジネスチャットツール「Typetalk」、組織の情報セキュリティ・ガバナンスを高めるための「Nulab Pass」を開発・提供しています。

- ・プロジェクト管理ツール「Backlog」：<https://backlog.com>
- ・オンライン作図ツール「Cacoo」：<https://cacoo.com>
- ・ビジネスチャットツール「Typetalk」：<https://www.typetalk.com>
- ・組織の情報セキュリティ・ガバナンスを高める「Nulab Pass」：
<https://nulab.com/ja/nulabpass>

■ 株式会社ヌーラボについて



本社	福岡県福岡市中央区大名一丁目8-6 HCC BLD.
東京事務所	東京都千代田区神田三崎町三丁目6-14 THE GATE 水道橋 7F
京都事務所	京都府京都市下京区突抜二丁目360
代表者	橋本正徳
ウェブサイト	https://nulab.com https://nulab.com/ja/about/careers/ （採用ページ）

■ この件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

株式会社ヌーラボ 広報担当 五十川慈（いそがわ めぐみ）

TEL：050-3626-9810（担当直通） E-mail：megumi.isogawa@nulab.com

※ 本プレスリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。