

報道者各位

nulab

2022年9月13日  
株式会社ヌーラボ

## マネーフォワード、カスタマーサクセス業務にBacklog を活用し、業務効率化を実現\*

お客様とのやりとりをメールからBacklogに移行したことで業務の属人化も解消

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、株式会社マネーフォワード（本社：東京都港区、代表取締役社長CEO：辻庸介）各部署の顧客サクセス業務で活用され、業務効率化や属人化の解消に貢献しています。

\*取材時の担当者様の発言によるものです



株式会社マネーフォワードは、法人向けバックオフィスSaaSサービス「マネーフォワードクラウド」や個人向けのお金の見える化サービス「マネーフォワードME」を筆頭に、個人や企業のお金の課題を解決するプラットフォームを提供しています。

「マネーフォワードクラウド」の会計財務や人事労務領域のサービスを担う各事業部の顧客サクセス業務でBacklogが活用されています。Backlog導入の成果について、担当者様は次のように話しています。

Backlog導入前は、お客様に対するフォローをメールで行っていましたが、メールではお客様の動きが追いきれなかったり、結局電話で確認する工程が生まれてしまったりといった状態になっていて、お客様の導入状況をどう可視化するか、というCS共通の課題を抱えてい

ました。お客様と担当者と1:1のやり取りになることもあり、チーム内でお客様とのやり取りが共有できず、**顧客管理の「属人化」**が起きてしまうことも課題でした。加えて、メールでお送りする導入プロセスに基本のフォーマットはあるものの、**お客様に合わせて内容を変える必要があるため、その作成に20-30分かかってしまうこともありました。**業務改善を図るためにも顧客管理の作業内容を”見える化”し、属人化の解消につなげたいと考えていました。

お客様とのコミュニケーションはメールとGoogleのスプレッドシート、社内のタスクは社内用のタスク管理ツールと、別々の方法で管理していましたが、お客様の進捗確認はメールや電話でヒアリングすることが多く、業務効率化につながっていませんでした。そこで、お客様に直接タスクを見ていただいて一緒に進捗を管理できるようなタスク管理ツールを導入してはどうか、と検討が始まったのです。**お客様を招待して利用できることと、APIなどの活用次第で柔軟な使い方が可能という点が決め手となり、Backlogの導入に踏み切りました。**

その結果、**お客様の導入状況が「可視化」され、Backlogのタスクがお客様からも確認できるので資料作成が不要になりました。**社内での共有がスムーズになることで、**担当者個人ではなくチームでの対応が可能**となりました。

**Backlogはお客様に対してのレクチャーコストも低いですし、導入によって導入支援の幅が広がり、業務効率化に繋がりました。**私たちCSは、お客様からの問い合わせがなくなるレベルのサービス提供を目指し、日々業務にあたっています。

(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://nulab.com/ja/customers/case-study-moneyforward/>)

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て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

**backlog**  
“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。

**typetalk**  
“そう言えばさあ”を伝えあおう。  
社内の雑談量を増やし、チームに一体感を生み出す。

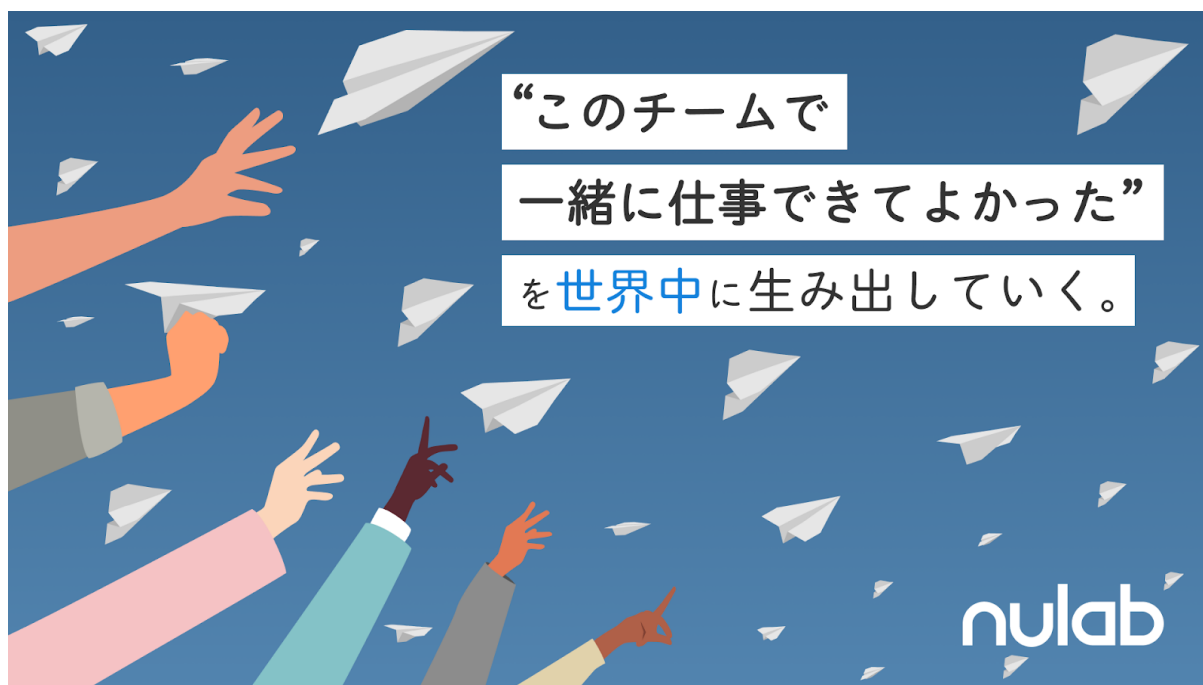
**cacoo**  
“こんな感じ！”を持ち寄ろう。  
図を使いながらリアルタイムで頭のなかを共有し合う。

**nulabpass**  
ヌーラボ製品の  
セキュリティとガバナンスを強化

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「Cacao」、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「Cacao」：<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	<a href="https://nulab.com">https://nulab.com</a> <a href="https://nulab.com/ja/about/careers/">https://nulab.com/ja/about/careers/</a> （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](mailto: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。