

## ワオ・コーポレーション、Backlog活用で問合せ対応件数を 5倍に拡大！業務効率化と属人化解消を実現

株式会社ヌーラボ(本社:福岡県福岡市、以下ヌーラボ)が提供する「Backlog」は、さまざまな角度から教育事業を展開する株式会社ワオ・コーポレーション(本社:大阪市北区、以下ワオ・コーポレーション)の知育アプリ「ワオっち！」の開発チームで導入され、業務効率化と顧客満足度向上に大きく貢献しています。メンバー全員のすべての業務をBacklogで管理し、情報の一元化と業務の標準化を実現。これにより属人化を排除し、さらにBacklog APIを活用した2つの自動化システムを開発したことで、対応可能件数が従来の5倍にまで拡大し、成果を上げています。



※以下、事例取材記事「[Backlogが支えるユーザーサポート。属人化の解消とAPI活用で対応可能件数が5倍に](#)」よりコメントを抜粋・編集・再構成。

### ■Backlogを導入した背景

ワオっち！開発チームでは、知育アプリシリーズ「ワオっち！」の開発・運営を行っていますが、急速に拡大するユーザー基盤と問い合わせ件数に対応する必要がありました。以前の運用では、担当者の個人的な記憶や経験に頼る属人化が課題となり、対応品質やスピードにばらつきが生じていました。

また、異なる部署やメンバーが関わる業務が増える中、タスク管理の複雑化が進み、進捗確認や情報共有に手間がかかる場面が増えていました。この課題に対処するため、単なるタスク管理にとどまらず「[チームワークマネジメント](#)」の視点でチーム全体が効率よく連携できる環境を整える必要があると考えました。そこで、業務効率化と顧客満足度向上を図るため、タスク管理ツールとしてBacklogの導入を決定しました。

## ■「Backlog」を活用した効果

### 1. 属人化の解消とスムーズな情報共有

Backlogにすべてのタスクや対応履歴を一元管理することで、個人の経験や記憶に依存することなく、誰でも過去のやり取りや対応内容を即座に確認できる環境を構築しました。これにより、チーム全体での情報共有がスムーズになり、新人メンバーでも迅速に業務に対応できるようになりました。

### 2. 対応品質の向上とユーザー満足度の改善

問い合わせ内容を「種別」「カテゴリ」「マイルストーン」で分類し、類似事例を効率的に検索できる仕組みを整備しました。この結果、適切で迅速な対応が可能となり、問い合わせ傾向を分析してFAQを改善することで、ユーザーが自己解決できる率も向上。問い合わせ件数を半減させる効果をもたらしました。

### 3. 業務効率化と対応件数の大幅な増加

Backlog APIを活用して課題起票やレビュー管理の自動化を実現し、手作業での工数を削減。同じ時間内で対応可能な問い合わせ件数を約5倍に増加させました。さらに、定期的な運用ルールの見直しにより、チーム間の連携も強化され、全体的な業務効率が向上しました。

## ■ワオっち！開発チーム セールスセクションリーダー 小林様のコメント



将来的には問い合わせ対応の完全自動化を目指しています。現在ではどうしても対応受付時間が限られるため、AIを活用したユーザーエクスペリエンスの向上が不可欠です。過去のデータはAIに学習させるための重要な情報源であり、Backlogを活用してこれらのデータを一元管理していく方針です。

さらに、会社全体の業務効率向上のため、私たちの部署以外にもBacklogを広めていければと考えています。Backlogを利用することで部署間の情報共有が円滑になり、課題解決のスピードアップや業務の効率化が期待されます。特にリモートワーク環境下では、Backlogの柔軟性が強みとなり、多様な働き方を支える重要なツールとなるでしょう。

これからもBacklogを活用し、業務効率化だけでなく、チームの連携や会社全体の生産性向上にも寄与していきたいと考えています。

---

今後、労働人口が減少するにつれ、働く“チーム”を構成するメンバーや雇用形態は、どんどん多様化すると言われています。ヌーラボは、このような環境下において、所属や立場が異なる人たちでチームを形成する場面が増え、共通の目標に向かって作業を効率的に進めるための、「[チームワークマネジメント](#)」が必要になると考えています。

今後も、多種多様な職種・業種、規模のチームで働くお客さまが、活用ニーズや環境に合わせた使い方を実現できるよう、Backlogを初めとしたヌーラボサービスの改善を行っていく予定です。

## ■ プロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」について



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

「Backlog」は、3つの強みを有するプロジェクト管理・タスク管理ツールです。

1. 業界・業種を問わずお使いいただける親しみやすいデザインと操作性
2. タスク管理のみならず、Wiki、Git、ガントチャートなどの豊富な機能がオールインワン
3. 人数無制限のため、価格を気にせずチームメンバーを招待可能

2005年のリリース以降、多くのチームのコラボレーション促進に貢献してきました。現在、クラウド版 / オンプレミス版の2種類を提供し、世界で140万人以上のユーザーにお使いいただいています。

導入事例は「[導入事例「Backlog」の記事一覧](#)」からご確認ください。

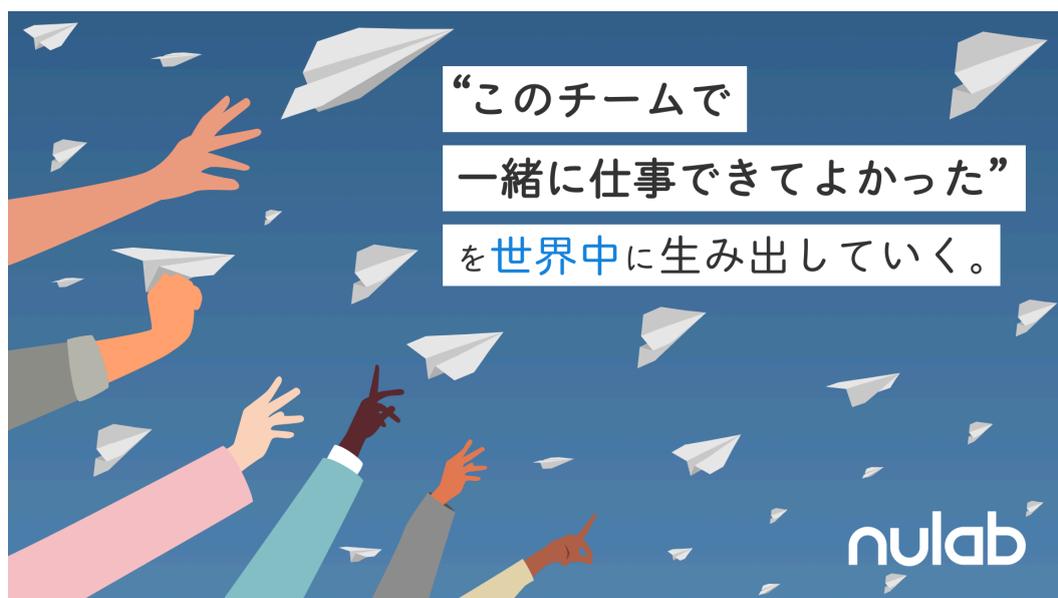
## ■ヌーラボが提供するサービスについて

A vertical banner with three distinct colored sections: green at the top, blue in the middle, and purple at the bottom. Each section features a service name, a brief description, and a small illustrative image. The top green section is for "backlog by nulab", described as "すべてのチームが使えるプロジェクト管理ツール" (Project management tool usable by all teams), with an image of the Backlog interface. The middle blue section is for "cacoo by nulab", described as "アイデアを形にするビジュアルコラボレーションツール" (Visual collaboration tool to give ideas form), with an image of the Cacoo interface. The bottom purple section is for "nulabpass", described as "ヌーラボサービスのセキュリティとガバナンスを強化" (Strengthening security and governance of Nulab services), with an image of a login screen for cacoo and backlog. The background of the banner has a subtle pattern of stars and lines.

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」、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>
- ・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 前田

TEL: 050-3616-1015 (担当直通) E-mail: [pr@nulab.com](mailto:pr@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。