

2026 年 2 月 17 日
株式会社 Sharing Innovations

【Sharing Innovations 導入事例】

ヤプリの BtoB カスタマーサクセスを加速する Gainsight の導入を支援

～ 解約率 1% 未満を支えるカスタマーサクセスの、さらなる業務効率化と潜在リスクの可視化を実現 ～

企業の経営基盤を支える DX パートナーである株式会社 Sharing Innovations（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：信田 人、証券コード：4178、親会社：株式会社 Orchestra Holdings、以下シェアリングイノベーションズ）は、デジタルエクスペリエンスプラットフォーム「Yappli（ヤプリ）」を提供する株式会社ヤプリ（本社：東京都港区、代表取締役：庵原保文、以下ヤプリ）のカスタマーサクセスチームにおける業務効率化にむけ、カスタマーサクセスプラットフォーム Gainsight の導入を支援し、その導入事例を公開いたしました。



お客様導入事例



ヤプリのBtoBカスタマーサクセスを加速する Gainsightの導入を支援

 **Sharing Innovations**

■導入事例概要

アプリの開発・運用・分析をノーコードでできるアプリプラットフォーム「Yappli」を提供するヤプリ様では、社内エンゲージメントアプリ「UNITE by Yappli」や、次世代 Web 構築プラットフォーム「Yappli WebX」など、新たなサービスの提供を積極的に行っており、デジタルエクスペリエンスプラットフォーム（DXP）とし

株式会社 Sharing Innovations

本社：東京都渋谷区恵比寿四丁目 2 0 番 3 号 恵比寿ガーデンプレイスタワー 8 階

TEL：03-6456-2451 URL：<https://sharing-innovations.com/>



て進化を続けています。その一方で、会社の成長に合わせ、企業顧客数や、彼らが使うアプリケーションの数も急速に増加しており、カスタマーサクセスチームでは、人だけに頼らない潜在的なリスクの可視化や、用途や業界、企業規模など多種多様な顧客に向けてのカスタマーサクセスの提供方法の型化と対応品質の向上を目指していました。

それまでは、顧客情報を管理していた Salesforce にカスタマイズを加えて対応しており、その他にもカスタマーサポートやアプリケーションの情報管理のデータベースなど複数のツールを使い分けておりました。そこで、企業の顧客が製品やサービスを通じたカスタマーサクセスを支援する、業界トップクラスのカスタマーサクセスプラットフォーム Gainsight の導入を行い Sharing Innovations がその導入を支援しました。

ヤプリー様の様に、多様なツールを導入していて、データはあるのだけど、一元管理できていないという企業は多いのではないのでしょうか？カスタマーサクセスにおいても Gainsight にこれらのデータを統合することで、現状の把握や、未来の予測が可能となり、企業の成長に大きく貢献することになります。

Sharing Innovations では、ツールの導入だけでなく、他のツールやサービスとの連携や、移行、マイグレーションのお手伝いを行っています。お気軽にお問い合わせください。

ヤプリー様の導入事例の詳細は、こちらよりご覧いただけます。

URL : <https://sharing-innovations.com/case/yappli/>

■参考 URL

- シェアリングイノベーションズのデータ活用支援サービス
<https://sharing-innovations.com/services/data/>
- シェアリングイノベーションズの SaaS/PaaS 導入活用支援サービス
<https://sharing-innovations.com/services/saas/>
- 【Gainsight】カスタマーサクセスツール Gainsight とは？ 必要性や特徴について解説
<https://sharing-innovations.com/topics/gs-about/>

※文中に記載されている会社名、商品名、サービス名は各社の商標または、登録商標です。

ヤプリーについて

株式会社ヤプリーは、「デジタルを簡単に、社会を豊かに」をミッションに、ノーコードでアプリを開発・運用・分析できる「Yappli」や、社内エンゲージメントアプリ「UNITE by Yappli」、次世代 Web 構築プラットフォーム「Yappli WebX」などを提供し、企業のデジタル体験の向上を支援しています。

Yappli の製品は 750 社以上に導入されており、アプリの累計ダウンロード数は 2 億回以上、店舗・EC、社内 DX、BtoB など多様な分野で活用されています。ヤプリーは、顧客体験と従業員体験を総合的に高めるデジタルエクスペリエンスプラットフォーム (DXP) として進化を続けています。



- ・Yappli : <https://yapp.li/>
- ・UNITE by Yappli : <https://unite.yapp.li/>
- ・Yappli WebX : <https://webx.sites.yappli.com/>

社 名：株式会社ヤプリ

代表取締役：庵原 保文

設 立：2013 年 4 月

本社所在地：東京都港区六本木 3-2-1 住友不動産六本木グランドタワー41 階

エリア支社：グランフロント大阪北館 8 階（大阪）、Signature 福岡大名ガーデンシティ 8 階（福岡）

事業内容：「Yappli」「Yappli CRM」「Yappli WebX」の開発・提供

公式 HP：<https://yappli.co.jp/>

Sharing Innovations について

株式会社 Sharing Innovations（シェアリングイノベーションズ）は、テクノロジーの革新と人材の力を融合させ、企業のデジタルトランスフォーメーションを推進する技術パートナーです。クラウド、データ分析、AI の各分野で実績を持つエンジニア集団が、企業のデジタル化を加速させる高度なソリューションを提供しています。なかでも、先進国における日本の IT 人材不足という構造的課題に対し、技術者育成プログラムの展開と革新的なシステム開発の両輪で解決に挑んでいます。最適な技術選択と価値創造を追求する企業として、すべてのステークホルダーとの共創を通じて、日本の IT 産業の発展を牽引しています。

社 名：株式会社 Sharing Innovations

代表取締役：信田 人

設 立：2008 年 6 月 6 日

本社所在地：東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー8 階

事業拠点：東京、大阪、福岡、大分、ベトナム

株 式：東証グロース（証券コード：4178）

公式 HP：<https://sharing-innovations.com/>

本件に関するお問い合わせ

株式会社 Sharing Innovations 広報窓口 海藤

E-mail: pr@sharing-innovations.co.jp

TEL：03-6456-2451