

株式会社インゲージ

所在地 大阪市北区芝田 1-14-8 梅田北プレイス
URL <https://ingage.co.jp>

マルチチャネル時代に必須の顧客対応活用クラウド

『「一人ひとりに向き合える」を具現化する』を企業ミッションとし、顧客対応クラウド『Re:lation（リレーション）』を提供。メール・電話・チャット・LINE・Twitterなど様々な問い合わせ窓口を一元管理、社内共有することを可能にし、業務効率化、可視化を実現するサービスとして、リリース9年で導入社数は4,000社超、利用継続率は99.3%となっている。

会社概要

◆ 事業概要

株式会社インゲージは、BtoB SaaS の開発・提供を行う会社だ。具体的には「Re:lation（リレーション）」というクラウドサービスを開発し、企業や団体向けに提供している。

現代はインターネットの普及により、顧客とのコミュニケーションや働き方の多様化が進んでいる時代だ。その過程で生まれるさまざまなコミュニケーションの課題を解決する手伝いをするのが、株式会社インゲージの事業理念であり、主な事業内容だ。

株式会社インゲージでは「コミュニケーションは生き物」と考えている。コミュニケーション方法は、人々の生活とともに進化し、新聞やラジオ、テレビ、さらにインターネットを利用したメールやWebサイト、SNS、チャットなど、その手段はどんどん広がり続けている。

当然、顧客とのコミュニケーション手段も多様化し、企業はより幅広いニーズに応えていかなければならない。株式会社インゲージは、日々進化し続けるコミュニケーションにすばやく順応できるよう、画期的なサービスやツールの開発・提供を行っている。

【代表取締役 CEO 和田哲也】



特徴・強み

◆ ビジネスマodelの特徴と企業の強み

株式会社インゲージが提供する Re:lation のターゲット層は、業種や業態にとらわれない。

顧客とのコミュニケーションが発生する業務であれば、どんな企業にもマッチするところが特徴だ。

とくにニーズが高いのは、顧客からの問い合わせ対応に課題や問題を抱えている企業である。

現代は対面や電話だけでなく、メールやチャット、SNSなど、さまざまな方法で顧客とコミュニケーションを取る企業が少なくない。

しかし、対応方法が多岐にわたると、問い合わせ内容の管理が難しくなり、対応漏れや対応の遅れ、二重対応といったミスが頻発しやすくなる。

一つひとつは小さな問題であっても、いくつも重なれば企業イメージを落としかねず、何より対応に長く時間がかかるのは働く人々にとって大きな問題である。Re:lation は、コミュニケーション手段を一本化することで、バラつきがちな問い合わせを集約し、ミスを減らすとともに迅速な対応を実現してくれる。

株式会社インゲージは 2014 年 1 月に事業を立ち上げた会社で、業歴はまだ 10 年にも満たない。

しかし、ユーザーのニーズを酌んだサービス・ツールは各方面で高く評価されており、これまでグッドデザイン賞やテレワーク先駆者百選、JNB 第 13 回ニッポン新事業創出大賞アントレーナー部門優秀賞など、いくつもの賞を受賞している。業績自体も毎月、毎年成長しており、豊富な実績と経験をもとに、コミュニケーションに課題を抱える企業をしっかりとバックアップしている。

◆ 強み・アピールポイント

株式会社インゲージが開発したRe:lationの強みは、10種類以上のコミュニケーションツールを一元化できるところだ。

電話やメールはもちろん、LINEやチャットなども一画面で対応・管理できるため、異なる手段でコミュニケーションを取る場合、いちいち専用のアプリやソフトを立ち上げずに済む。

コミュニケーション手段が多彩になって久しいが、実はRe:lationのような多様化する問い合わせ窓口に対応しているサービスは多くない。

同じようなサービス・ツールがあっても、直感的に操作できるものは少なく、ツールを使いこなすまでにある程度の時間と手間がかかってしまうのが実状だ。

Re:lationはグッドデザイン賞を受賞していることからもわかるとおり、ツールの使い勝手やデザイン性が非常に高い。

コミュニケーションツールを初めて使う人間でも、すんなり使いこなせるのが大きな強みとなっている。

【Re:lationのサービス画面】



起業に至った経緯

◆ 事業にかける想い

株式会社インゲージのCEOである和田哲也氏はもともと物づくりに高い関心を持っていた人物で、学生時代から当時まだ珍しかったコンピュータを使い、独学でソフトウェア開発に取り組んでいた。

中でもゲームが好きだったため、大学卒業後、大手ゲーム会社に就職し、多くの実績を上げたが、ゲーム作りの過程で使用していたITツールに不満を抱いたのをきっかけに、よりよいツール開発へと興味が移っていく。

その想いは、IT先進国であるアメリカで10年間仕事をする間により強くなり、一念発起して株式会社インゲージを立ち上げた。

長い経験の中で、和田氏は「わかりやすい」「面白い」「もう一度使いたくなる」の3つが物づくりに必要な要素と確信。現在のサービス・ツール開発にもその考えがしっかりと反映されている。

将来展望

◆ 今後の事業展開

Re:lationはコミュニケーションに課題を感じている企業・団体すべてがターゲットになり得るツールだ。

国内には約400万もの企業があるため、まずは国内市場をさらに拡大していくことを目下の目標に掲げている。

そのためには、まず自社のサービスの認知度を高めるのが大きな課題だ。

コミュニケーションに課題を持っている会社は多いが、その問題に気付いている企業は、実はそれほど多くない。

そうした隠れたニーズを顕在化するために、自社開発のRe:lationを普及させ「コミュニケーションの課題を解決するために、こんな手段もある」と思わせる必要があるのだ。

また、CEOの和田氏はアメリカで10年仕事をしていたときから、IT先進国=アメリカというイメージを抱き続けている。

国内でのシェアを伸ばしつつ、ITの本場アメリカでシェアを獲得できるサービスを目指すのも大きな夢のひとつとなっている。

【大阪オフィスの様子】

