

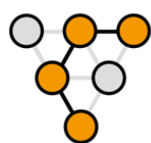
報道関係者各位  
プレスリリース

株式会社エイトレッド  
2022年6月14日

## エイトレッドとチャットプラスが業務提携、 チャットボットによる顧客支援でカスタマーサクセスを強化

ワークフロー×AIチャットボットのサービス連携により顧客拡大も目指す

業務手続きの電子化（ワークフローシステム）大手の株式会社エイトレッド（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：岡本 康広 以下、エイトレッド）と、自動会話ツール「チャットボット」大手のチャットプラス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：西田 省人 以下、チャットプラス）は、製品価値の向上、および顧客基盤拡大を目的として業務提携をいたしましたので、お知らせします。



**ATLED**



この度の業務提携において、2022年7月より、エイトレッドが提供しているワークフロークラウド「X-point Cloud（エクスポイントクラウド）」にAIチャットボット「ChatPlus（チャットプラス）」を組み込み、顧客が製品サポートを活用しやすくすることで、顧客利便性と利用価値の向上（カスタマーサクセス）につなげます。ワークフローシステムにチャットボット機能を組み込むのは業界初（エイトレッド調べ）で、双方とも新たな需要を期待しています。

また両社は、需要の創出、および顧客基盤拡大を狙い、今後「X-point Cloud」と「ChatPlus」をAPI連携させて、組み合わせ販売（クロスセル）施策や共同で販売促進活動（共催セミナーなど）を展開していく予定です。

すでにチャットプラスは10,000社、エイトレッドは3,500社を超える顧客基盤を有しており、双方の顧客への訴求が可能となることに加え、次のような観点からも今回の業務提携の効果は大きいと考えています。

- ・総務部門や情報システム部門など、販売ターゲットが両社共通である
- ・エイトレッドは代理店販売主体、チャットプラスは直販主体とメインの販売チャンネルが異なっているため、双方がこれまでリーチできていなかった顧客層への訴求が可能となる

エイトレッドは電話やメールを活用して顧客サポートを行っています。サポート窓口に辿り着けずにいる顧客が一定数いることを課題視し、そうした顧客との接点強化の方策を模索してきました。チャットプラスとの業務提携は、製品サポート利用のハードルを下げ、さらなるサポート活用促進と顧客満足度の向上が期待できます。そして、「X-point Cloud」に組み込まれる「ChatPlus」には公開時に 200 程度の回答パターンを用意し、回答数を順次増やしていく予定です。これにより顧客との接点が増え、行動・アクセス分析もできるので、顧客サービスをさらに充実できます。また、エイトレッドのカスタマーサポートチームは、人が対応するべき業務に注力することで、顧客サポートサービスを高度化してまいります。



### 「X-point Cloud」管理者サイトへのチャットボット実装イメージ

エイトレッドは 2022 年 3 月に「X-point Cloud」において「REST API」を公開、さらに SaaS 事業者向け連携開発事業を行う株式会社ストラテジットと業務提携するなど、他ベンダーとの外部連携を加速しています。ワークフローシステムは全社を網羅した意思決定や他業務とのハブになり得る社内業務の中心的な存在といえる IT 製品・サービスであり、チャットボット組み込みによって製品差別化により競争優位性を高めるメリットもあります。一方、コミュニケーション・プラットフォームとしてイノベーションを追求するチャットプラスにとっても、クラウドサービスの外部連携を進めるエイトレッドとの業務提携は多様な SaaS ベンダーを顧客にするチャンスとなります。

### 【ワークフロークラウド「X-point Cloud」について】

「X-point Cloud」は、直感的操作で誰にでも使いやすく、まるで紙のようなフォームだからスムーズに導入可能なワークフロークラウドです。ノーコード&安心のサポート体制で現場にも運用者にもストレスなくペーパーレス化、データベース化を同時に実現。稟議をはじめとした申請承認業務の電子化だけでなく、多彩な連携機能と便利な検索・集計機能で業務をどんどん効率化し、スピーディーな経営につながります。

[https://www.atled.jp/xpoint\\_cloud/](https://www.atled.jp/xpoint_cloud/)

<株式会社エイトレッドについて>

エイトレッドは、ワークフロー専門メーカーとして歩み続け、2022年4月に設立15周年を迎えました。稟議書をはじめとした社内申請・承認業務の電子化を行うワークフローシステム「AgileWorks（アジャイルワークス）」「X-point（エクスポイント）」及び、ワークフロークラウド「X-point Cloud（エクスポイントクラウド）」を開発・提供しています。企業規模や業種・業界を問わず、これまでシリーズ累計3,500社を超える企業・公共機関（特殊法人や行政、学校等）に導入いただき、ペーパーレス化や業務効率化の推進に貢献しています。

名称：株式会社エイトレッド（東証スタンダード：3969）

所在地：東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー

代表者：代表取締役社長 岡本 康広

設立：2007年4月

事業内容：ワークフロープロダクトの製品開発・サポートサービス・クラウドサービス

URL：<https://www.atled.jp/>

<チャットプラス株式会社について>

チャットプラス株式会社は、チャットボット対応のチャットサポートシステム「ChatPlus」の開発、提供をしております。「ChatPlus」は、チャットサポートツールをホームページやアプリに簡単に埋め込むことができる、AIチャットボット・チャットサポートツールです。Webページにタグを貼るだけで、すぐにチャットサポートを開始できます。チャットサポートは、チャットボットによる自動応答、AIによる自動応答、有人とのリアルタイム応答、さらに自動応答と有人対応のハイブリットなど、様々な運用にあわせカスタマイズできます。

名称：チャットプラス株式会社

所在地：東京都千代田区西神田 3-8-1 千代田ファーストビル東館 6階

代表者：代表取締役 西田 省人

設立：2016年8月

事業内容：チャットツール『ChatPlus』の販売・開発、チャットボット作成代行、AI導入支援

URL：<https://chatplus.jp/corporate/>

■本リリースに関するお問い合わせ先■

株式会社エイトレッド マーケティング部 広報担当

TEL：03-3486-2812 E-mail：pr@atled.jp

チャットプラス株式会社 Chief Sales Director 三浦 東平

TEL：050-8882-5558 E-mail：sales@ChatPlus.jp