

【IRリリース】

SpiderPlus & Co.

2022年7月25日
スパイダープラス株式会社
(東証グロース：4192)

いつでも、どこでも学べるユーザー向けポータルサイト 「S+Study」運用開始のお知らせ

スパイダープラス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：伊藤謙自、以下、「当社」といいます。）は、本日7月25日より建設DXサービス「SPIDERPLUS」の既存ユーザーを対象としたポータルサイト「S+Study（スパイダープラススタディ）」の運用を開始したことをお知らせいたします。99%超の継続率*を支えるユーザーサポートに新たなサポートチャネルが加わります。



*：継続率は会社数単位の継続率であり、月次継続率の直近12ヶ月平均により算出しています。

1. 「S+Study」について

「S+Study」は、時間や場所の制約を受けずに利用できるポータルサイトであり、新たな形のユーザーサポートの場となります。

【「S+Study」の特徴】

1. 最新情報、マニュアル、動画、勉強会など、「SPIDERPLUS」に関する情報をひとつの場所に集約
2. 「SPIDERPLUS」の基本操作や活用法を、空いた時間にいつでも学習できる
3. 将来、ユーザー同士が教え合うコミュニティ機能の実装も検討中

これまではサポートセンターへの問い合わせやカスタマーサクセス部門による勉強会等による人的なユーザーサポートが中心でした。今後「S+Study」の活用によってユーザー自身が疑問をセルフサービス型で解決することができます。サポートセンターやカスタマーサクセス部門による支援も、もちろんこれまで同様に継続してまいります。

基本操作・活用方法を動画でいつでも学習できます



当社は、「SPIDERPLUS」の2011年のサービス提供開始以来、カスタマーサポート及びカスタマーサクセスの2軸のサポート体制により、継続率99%超（解約率1%未満）を保持してまいりました。

従来の人的サポートに加え、ポータルサイトというユーザーサポートのチャネルを新たに設けます。これにより、ユーザーに対して提供する最新情報の平準化、時間や場所の制限を受けずに問題を解決できる機会の提供によって「SPIDERPLUSを使って働く喜び」の増進を目指します。

2. カスタマーサクセス部門責任者 取締役 鈴木雅人のコメント

「S+Study」により情報をいつでも参照できることから、操作説明会などに限らず、安定した質の情報を届けることが可能になると考えています。

「S+Study」から得られたユーザーの意見・知見も取り入れ、今後の機能開発やサービス開発を進めてまいります。将来的にはユーザー同士が教え合うコミュニティ機能の実装も検討しております。

「S+Study」は単なるマニュアルを超えて、「SPIDERPLUS」を使って働く喜びを大きく育てていく場になっていくことを見据え、今後は人的な顧客対応にもさらに誠心誠意取り組んでいきたいと考えています。

【本件に関するお問合せ】

スパイダープラス株式会社 経営企画部IR担当

メール問い合わせ先：ir@spiderplus.co.jp 電話問い合わせ先：03-6709-2834

以上