

2023年7月20日
株式会社ベネッセホールディングス
代表取締役社長 CEO 小林 仁

小中学校向け ICT 教育支援ソフト「ミライシード」が 「2023 年度 カスタマーサポート表彰制度」にて 特別賞（公教育支援推進）を受賞

GIGA スクール構想整備下の小中学校 9,000 校への ICT 活用支援のスピードアップを実現

株式会社ベネッセコーポレーション（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：小林 仁）は、このたび、自社の小中学校向けタブレット学習用オールインワンソフト「ミライシード」におけるカスタマーサポートの取り組みに対して「2023 年度 カスタマーサポート表彰制度」（主催：公益社団法人企業情報化協会）の特別賞（公教育支援推進）を受賞しました。同表彰制度は、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによってカスタマーサポートの推進・発展に寄与している企業・機関・団体・事業所・部門等を審査・表彰するものです。



受賞：特別賞（公教育支援推進）

▶テーマ

劇的に変化する公教育を支援 組織全体で目指す「ミライシード」の顧客対応力強化

【受賞の経緯】

コロナ禍により、GIGA スクール構想の整備計画が大幅に前倒しとなり、当社においても採用学校が急増した自社の学習ソフト「ミライシード」の顧客サポートのレベルアップを通じた、学校現場への ICT 活用支援が急務となりました。しかし、急激な環境変化に伴い、顧客の複雑さ（「先生」以外の複数の関係者の存在）、顧客環境の複雑さ（異なる端末、OS、ネットワーク環境）、自治体毎に異なる状況、さらには社内内外の組織間における連携等、多くの課題が存在しました。これに対して、当社では 2022 年度、社内チーム「テクニカルサポートグループ」を立ち上げ、社内内外を横断した関係者と連携を強めながら、以下の成果を得ることができました。

① 進化・改善を施す案件の解決短期化

テクニカルナレッジの蓄積・組織内共有により、顧客対応の平均日数の大幅削減を実現

② 社内組織全体での顧客支援対応力強化

蓄積した顧客対応ナレッジを起点に顧客支援ツール開発や社内担当者のトレーニングを実施し、お客様が目指す教育実践の支援力の強化を実現

③ お客様のリアルをアプリケーションに還元

お客様の問い合わせ内容分析から顧客視点での開発優先度を決定し、機能改善を通して商品の利便性向上と問い合わせの大幅な減少を実現

このような取り組みを通じた学校教育の DX 化支援への貢献が評価されました。

■ミライシードについて

ベネッセコーポレーションの「ミライシード」は、協働学習・一斉学習・個別学習それぞれの学習場面に対応した、小中学校向けタブレット学習用オールインワンソフトです。

直観的な操作で子どもが自由に考えを表現できる授業支援ソフト「オクリンク」や、意見共有・相互評価をリアルタイムで実現できる協働学習ソフト「ムーブノート」、主要教科に対応したアダプティブドリル「ドリルパーク」などを搭載しています。

GIGA スクール構想により、タブレットを用いた学習が小中学校で急速に導入されたなか、全国の小中学校の30%に相当する約9,000校・334万人以上の生徒（2022年度末）にご活用をいただいています。



▶「ミライシード」ウェブサイト：<https://www.teacher.ne.jp/miraiseed/>

▶「ミライシードファンサイト」先生向け活用支援サイト：<https://miraiseedfansite.benesse.ne.jp/>

■カスタマーサポート表彰制度とは

カスタマーサポート表彰制度は、産業界ならびに行政機関などの、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定されました。

企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等に対して、公益社団法人企業情報化協会（略称：IT協会）が授与するものです。受賞された企業・団体・機関の成果は、国内における顧客戦略の充実とカスタマーサポートの推進・発展に寄与すべく、同協会を通じて広く社会に公表されます。

▶公益社団法人企業情報化協会：<https://jiit.or.jp/>

▶カスタマーサポート表彰制度 受賞企業詳細：<https://jiit.or.jp/awards/cs/>