

2025 年 11 月 7 日

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

エンドユーザーとのCX向上を支援する「オンラインコミュニティサービス」を提供開始

エンドユーザーの声で製品力・満足度を高め合う好循環づくりに伴走

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト（本社：東京都品川区、取締役社長：南 章一）は、オンラインコミュニティプラットフォームを活用して、製品やサービスを提供する企業とエンドユーザー間の信頼関係構築を支援する「オンラインコミュニティサービス」（以下、本サービス）を 11 月 7 日から販売開始します。

本サービスでは、コミュニン株式会社^{*1}の「Commune」のコミュニティサクセスプラットフォームや分析サービスなどの関連サービスを採用し、プラットフォームの導入からコミュニティの運営までを日立ソリューションズ・クリエイトのコミュニティデザイナーが伴走します。これにより、お客さまの業務プロセスに合わせた的確な導入・分かりやすいコンテンツ作り・適切な運営をワンストップで支援し、カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上を通じ、カスタマーサクセスの実現をめざします。

*1 日立ソリューションズ・クリエイトは、コミュニン株式会社と「Commune」のセールスパートナー契約を締結しています。

近年、デジタル技術が高度化する中で、必要な情報にアクセスできない、あるいは使い方が分からず、サービスを十分に活用できていないエンドユーザーが増加するなど、デジタルデバイドが拡大することが懸念されます。特に、デジタルサービスを提供する企業は多様な顧客のニーズに応えていくため、大きな負担を抱えているのが現状です。

そこで、サービスを十分に活用できないエンドユーザーへのサポート最適化をはじめ、業務の効率化・コスト削減などの課題解決を図るため、「企業対エンドユーザー」「エンドユーザー対エンドユーザー」による情報交換や意見交換、相互サポートを実現する場としてオンラインコミュニティを構築することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、カスタマーサクセスを実現する試みが始まっています。

今回提供する「オンラインコミュニティサービス」では、日立ソリューションズ・クリエイトが長年 UX/UI に携わってきた経験と知見に基づき、「Commune^{*2}」が持つ、コミュニケーションの熱量を生み出す仕組みやデザイン、各種機能を活かして、製品やサービスを提供する企業とエンドユーザー間の情報連携に加え、エンドユーザー同士でナレッジを共有しあい、悩みを解決する循環づくりを可能にします。

また、プラットフォームの導入からコミュニティの運営までをコミュニティデザイナーが伴走することでフォローし、お客さまの業務プロセスに合わせた的確な導入・分かりやすいコンテンツ作り・適切な運営をワンストップで支援します。

*2 顧客・従業員のちからを企業活動のあらゆるアクションに活かす「信頼起点経営」の支援をめざし、顧客や従業員との信頼を「可視化」「理解」「育成」「創造」する各プロダクトを提供するほか、各プロダクトと全てのプロセスのデータ・アクションを統合管理する信頼起点経営基盤を開発中です。

詳細はこちらをご確認ください。URL: <https://communeinc.com/ja/news/2025sep03>

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

本社：〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番6号
TEL：03-5780-6111（代表）
ホームページ：<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/>

こうした支援を通じ、製品やサービスを使用するエンドユーザーから提供企業へのロイヤルティやエンゲージメントの向上をサポートすることで、カスタマーエクスペリエンスの向上を通じ、カスタマーサクセスの実現をめざします。今後も、日立グループをはじめ、製造業、自治体などさまざまな企業・団体での情報発信やイベント・コミュニティ運営の実績・知見を活かした「オンラインコミュニティ」×「伴走支援」で、お客さまのビジネスの成長に大きく貢献していきます。

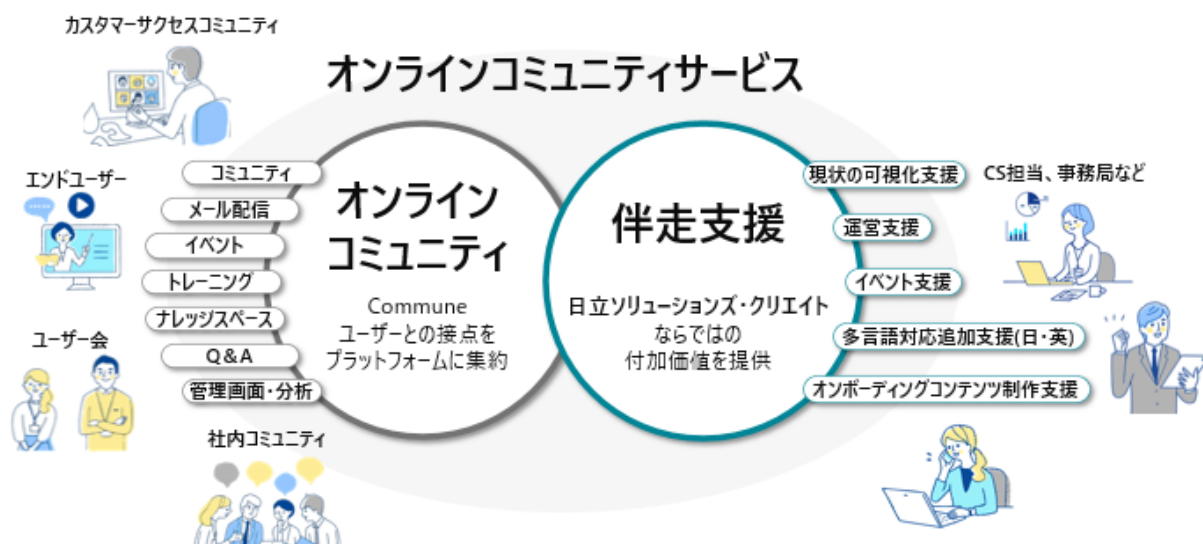


図 オンラインコミュニティ×伴走支援で CX 向上を支援

■ 「オンラインコミュニティサービス」の特長

(1) エンドユーザーとの信頼関係構築を支援

エンドユーザーはコミュニティに参加することで、コミュニティ内限定のナレッジベースや Q&A などの情報へのアクセスが可能になるほか、他のユーザーの投稿から他社でのサービス活用方法などを知ることができます。企業とエンドユーザーだけでなく、エンドユーザー同士が相互のコミュニケーションを通じて問題解決を手助けし合うことも期待できます。これにより、単に製品やサービスを使いこなすだけでなく、これらを提供する企業へのロイヤルティやエンゲージメントの向上が期待でき、エンドユーザーとの信頼関係構築が期待されます。

こうしたコミュニティ上のやり取りやコミュニティ上に集まるエンドユーザーの VoC (Voice of Customer) を分析することで、さらなる製品・サービスの改善につなげることも可能です。

(2) 導入企業の課題や目的に合わせた、最適なコミュニティ運営のサポート

本サービスの導入にあたっては、企業のカスタマーサクセス担当者へのヒアリングを通じて、現状業務のプロセスや課題などを整理・可視化し、多言語対応や最適なイベントを実施するなど、企業とエンドユーザー双方にとって使いやすいコミュニティを実装します。特に現状業務の可視化では、日々の業務に追われがちなカスタマーサクセス担当者を交えたワークショップやヒアリングを通して、「現状分析」をお手伝いします。これにより、お客さまのコミュニティ導入および運営をより効果的なものにします。

(3) コミュニティ運営の知見、実績を有するコミュニティデザイナーによる運営の効率化

本サービスでは、コミュニティデザイナーがお客さまのコミュニティ運営に伴走することで、コミュニティの活用状況をモニタリングし、活性化に必要な各施策の PDCA の提案、実行をサポートします。

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

本社：〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番6号

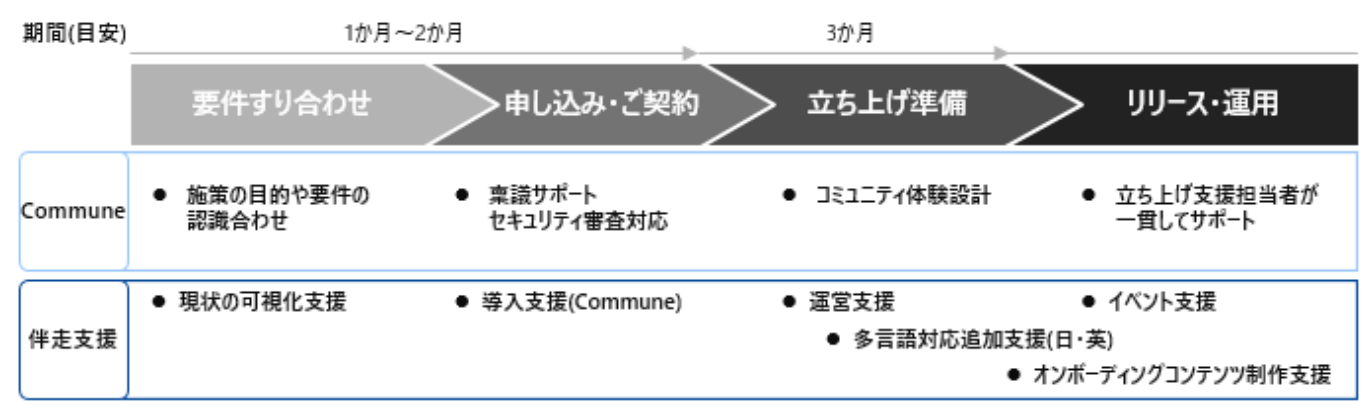
T E L : 03-5780-6111 (代表)

ホームページ：<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/>

また、コミュニティ運営において負担が大きい、習熟度を高めるためのオンボーディングコンテンツなどの制作も、当社の UI/UX デザインやプロモーションデザインに精通した 100 名を超えるデザイナーが対応します。多くの実績・ノウハウを生かして、エンドユーザーの理解度に応じた最適な媒体や効果的な構成など、企画段階から提案・サポートし、コミュニティ運営業務のアウトソースと効率化を実現します。

■ 導入の流れ

コミュニティデザイナーが、お客さまの業務状況やコミュニティの規模、実現したい目標などをヒアリングシートで整理・可視化し要件定義を実施します。その内容をもとに、最適なプラットフォームの設計・構築を実施します。また、プラットフォームのリリース後も、運用業務に伴走しながらトータルで活動を支援します。



■ 「オンラインコミュニティサービス」の内容・価格

内 容	価 格
・コミュニティサクセスプラットフォーム「Commune」 コミュニティサイト構築、ナレッジ共有、Q&A、イベント管理など	個別見積
・伴走支援 現状の可視化、導入、運営、イベント支援、多言語対応追加、オンボーディングコンテンツ制作など、各種支援	

■ 日立ソリューションズ・クリエイトの UX/UI の取り組みについて

日立ソリューションズ・クリエイトは、サステナブルな社会の実現に向け、これまで「IT を活用したものづくり」の力で、金融、社会インフラ・公共、産業・流通までの幅広い分野の課題解決に貢献してきました。35 年以上のマニュアル制作の実績を持ち、動画制作、イベント運営支援など、企画から「分かりやすい」コンテンツ制作ができるデザイナーが 100 名以上在籍しています。特に、2024 年 8 月から提供を開始した「UX 向上ソリューション」では、人とデジタルサービスのタッチポイントをデザインし、多くのお客さまの DX を実現しています。

■ コミューン株式会社について

コミュニン株式会社は、「あらゆる組織とひとが融け合う未来をつくる」をビジョンに掲げ、信頼を核にして顧客・従業員のちからを企業活動のあらゆるアクションに活かす「信頼起点経営」を支援する Commune 事業を展開しています。

「Commune」は、オンラインコミュニティ上での交流等にとどまらず、現在開発中の「信頼起点経営基盤」をベースにしたロイヤルユーザーの声の分析、その声を活用した新規顧客獲得施策への展開など、お客様の事業へのさらなる貢献をめざします。

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

本社：〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番6号
TEL：03-5780-6111（代表）
ホームページ：https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/

■ コミュン株式会社 代表取締役 CEO 高田優哉氏からのエンドースメント

このたび、日立グループの中核を担う情報技術企業である日立ソリューションズ・クリエイトに、当社のプロダクトを取り扱っていただけることを大変うれしく思います。

日立ソリューションズ・クリエイトは、日立グループ各社の事業成長を支える重要なパートナーであり、その確かな技術力と深いグループ理解を通じて、当社プロダクトの価値を最大限に発揮していただくと確信しています。

当社は、企業と顧客・従業員との間にオンラインコミュニティを中心に信頼を育み、その信頼を事業に活かす「信頼起点経営」の実現を支援しています。今回のパートナーシップが日立グループの皆さまの持続的な事業成長につながることを期待しています。

■ 提供開始日

2025 年 11 月 7 日（金）

■ サービス・ソリューション紹介 URL

オンラインコミュニティサービス

https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/solution/online_community/

UX 向上ソリューション

https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/solution/ux_sol/

< 日立ソリューションズ・クリエイトのサステナビリティへの取り組みについて >

<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/>

お問い合わせ先

上田、綾部

株式会社日立ソリューションズ・クリエイト

インサイドセールス部

hsc-contact@hitachi-solutions.com

<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/contact/solution.html>

報道機関お問い合わせ先

柳川、稲見

株式会社日立ソリューションズ・クリエイト

コーポレート・コミュニケーション部

hsc-koho@hitachi-solutions.com

※ Commune は、コムン株式会社の登録商標です。

以 上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL など)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

本社：〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番6号

T E L：03-5780-6111（代表）

ホームページ：<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/>