

報道関係各位

2024年11月12日
サークレイス株式会社

サークレイス、海外人事業務に特化したクラウドサービス「AGAVE」 新機能「問い合わせ管理」を提供開始

～駐在員からの問い合わせ対応を一元化し、業務効率と人的資本経営を支援～

サークレイス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役会長兼社長：佐藤 スコット、以下「当社」）は、自社開発の「海外人事業務に特化したクラウドサービス『AGAVE（アガベ）』」において、問い合わせ管理機能の提供を開始しました。この機能により、駐在員からの問い合わせが一元管理され、対応の迅速化と人的資本経営への貢献が実現されます。

**情報の集約で
業務の効率アップ**

駐在員対応を革新する
AGAVEの問い合わせ機能を提供開始

ステータス	カテゴリ	問い合わせID	タイトル
新規	その他	I-000951	現地の税法についてまとめた資料などはありませんか？
新規	給与・経費・手当	I-000948	移動時のタクシーの利用について
対応中	ビザ・パスポート	I-000947	駐在期間中にパスポートの有効期限が切れる可能性があります。ご確認をお願いします。
返答待ち	ビザ・パスポート	I-000942	ビザ受領までの期間について
返答待ち	出入国手続き	I-000943	一時帰国する際の必要書類について
完了	給与・経費・手当	I-000932	給与規定について
完了	給与・経費・手当	I-000946	一時帰国手当は年何回まで支給されますか？
完了	給与・経費・手当	I-000944	子供を語学学校に通わせたいのですが、学費はどのくらいかかりますか？
完了	その他	I-000936	チェンマイ滞在中ですが、現在の部屋から別の部屋に引っ越したいのですが、可能ですか？
完了	健康・ご家族	I-000930	茶同家長のビザの更新について
完了	給与・経費・手当	I-000899	帰国に伴い、東京の住居の賃貸契約を進めたいのですが、可能ですか？

■ 開発背景

当社では、海外駐在員からの問い合わせが多岐にわたり、対応に時間と労力が要する点を課題として捉えてきました。このような問い合わせには、各国の労務規定や駐在先の状況に精通した複数の担当者が関わる必要があり、従来のシステムにおいては一部のアナログ管理により、情報の分散や対応漏れが発生しやすいという課題が浮き彫りになっていました。

この課題に対応するため、当社はお客様の声を反映し、以下の3つの目標を掲げて開発を進めました。

1. **対応効率の向上**：問い合わせを集約し、内容に応じて自動的に適切な担当者に振り分ける仕組みを導入することで、リードタイムを短縮し、迅速な対応を可能にします。
2. **チーム全体の生産性向上**：問い合わせ内容や対応状況、履歴の一元管理により、各担当者がリアルタイムで進捗を確認できる体制を整え、チーム全体での連携を強化します。
3. **ナレッジの蓄積と活用**：対応履歴や過去の問い合わせデータを蓄積し、同様の問い合わせへの迅速な回答や問題解決に活かせるナレッジを構築します。

これにより、AGAVEの問い合わせ管理機能は、単なる問い合わせ対応ツールにとどまらず、企業の人的資本経営をサポートするプラットフォームとしての役割を果たします。

■ 主な特長

AGAVEの問い合わせ管理機能の特長は主に以下の5点です。

1. **一元管理**：問い合わせを集約し、担当者に自動で割り振ることで、メールや電話を介さずに迅速な対応を実現。
2. **カテゴリごとの振り分け**：問い合わせ内容ごとに担当者を設定し、適切な担当者に自動で配分。
3. **出向先・出向元の情報による振り分け**：問い合わせを担当者に割り当てる際に、出向先や出向元の情報に基づいて、最適な担当者に自動で割り振り。
4. **対応状況の可視化**：問い合わせステータスを「新規」「対応中」などで表示し、リマインダー機能で対応漏れを防止。
5. **履歴管理とノウハウの蓄積**：過去の対応履歴を検索可能にし、ノウハウの蓄積を通じて業務効率の向上を図る。

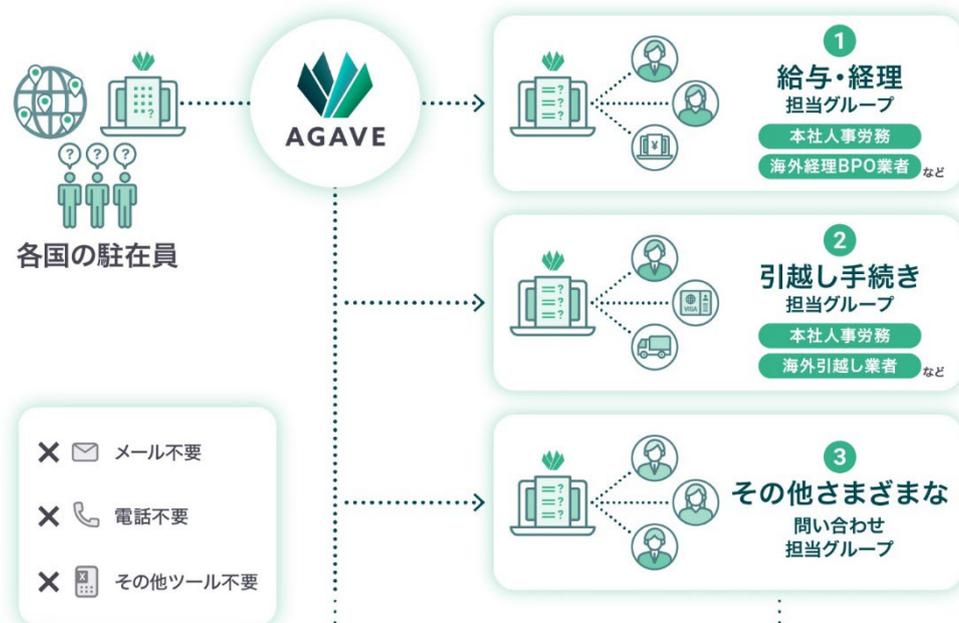
■ 活用シーン

AGAVEの問い合わせ管理機能は、駐在員からの問い合わせを集約し、社内外のさまざまな関係者が対応する必要のある問い合わせも効率的に一元管理します。各種問い合わせは、その内容や起票者の駐在先に基づき、適切な担当者に自動的に割り振られます。担当者の自動振り分けは、カテゴリに加えて、起票

者の拠点情報に基づいて行うことも可能です。

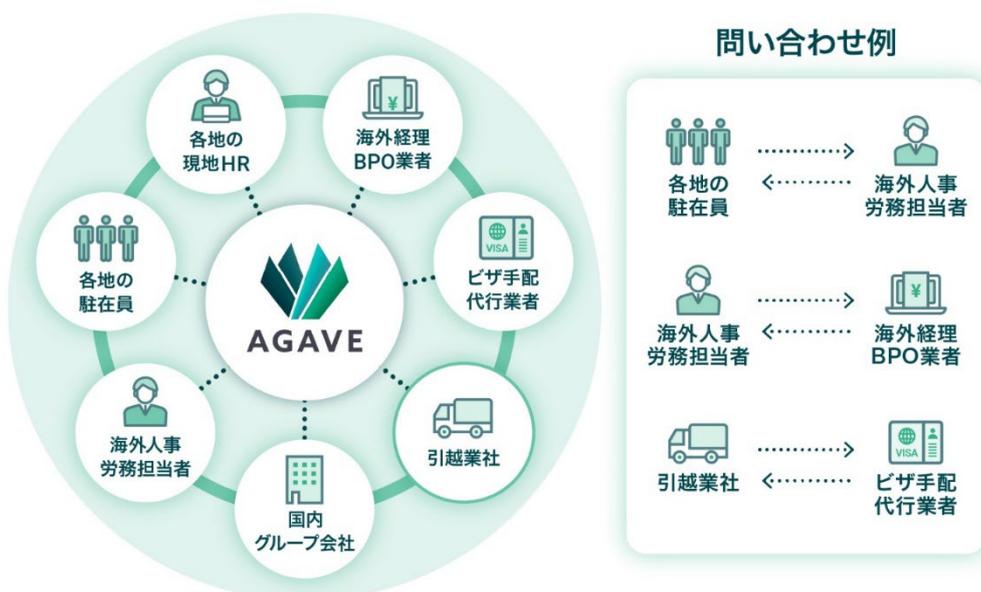
例えば、シンガポール拠点の駐在員からのビザに関する問い合わせは担当者 A に、オーストラリア拠点からの同様の問い合わせは担当者 B に自動振り分けされます。

海外人事業務に特化した問い合わせ機能



さらに、駐在員からの問い合わせに加え、国内外の人事担当者間や、グループ会社・パートナー企業との問い合わせにも対応可能で、組織を超えた広範な活用が期待できます。

海外人事に関わるさまざまな関係者をひとつにまとめる共通プラットフォーム



■ AGAVE について

「AGAVE」は、海外に拠点を持つ企業の人事労務管理をサポートする包括的な SaaS プラットフォームです。海外駐在員の管理をはじめ、給与計算、経費精算、各国の法令遵守支援など、多岐にわたる業務を効率化するための機能を提供しています。AGAVE は、駐在員や現地スタッフからの多様な問い合わせや管理業務を一元化することで、企業の人的資本を最大限に活用し、業務効率の向上に寄与します。

さらに、AGAVE は国内市場でも高い評価を受けており、2023 年 12 月の東京商工リサーチの調査では、2022 年 9 月に引き続き「導入企業国内シェア No.1」として認定されました。2024 年 6 月末時点で、AGAVE の契約ユーザーID 数は 1 万人を超えており、今後も増加が見込まれています。AGAVE は、グローバルな人事業務の効率化を通じて、企業の国際展開や人的資本経営の支援を行う重要なツールとなっています。

■ サークレイスについて

サークレイスは、2012 年に株式会社パソナグループと当時シンガポールに拠点を置いていた Tquila International PTE Ltd.との合弁会社「株式会社パソナテキーラ」として設立され、2020 年 7 月に「サークレイス」へと商号変更。2022 年 4 月には、東京証券取引所グロース市場に上場いたしました。

自社 SaaS 製品および Salesforce や ServiceNow^{※1}などの主要なクラウドソリューションを活用し、お客様の DX（デジタルトランスフォーメーション）、そしてカスタマーサクセスの実現に貢献してまいります。

会社名： サークレイス株式会社（circlace Inc）

所在地： 東京都中央区京橋 1-11-1 関電不動産ビル 4F

設立： 2012 年 11 月 1 日

資本金： 4 億 632 万円（2024 年 9 月 30 日現在）

代表者： 代表取締役会長兼社長 佐藤 スコット

事業内容：

- ・ DX（デジタルトランスフォーメーション）に関するコンサルティング
- ・ ICT を活用した業務改善に関するコンサルティング
- ・ 自社 SaaS 製品（AGAVE）の開発、販売
- ・ クラウドソリューション（Salesforce, ServiceNow, Anaplan など）の導入における設計から開発、さらに定着化、保守・運用サポートまでのワンストップサービスの提供

※本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後、予告なしに変更されることがあります。

※Salesforce は、Salesforce, Inc.の登録商標です。

※Anaplan は、Anaplan, Inc.の登録商標です。

※1：アオラノウ株式会社（当社連結子会社）との連携により対応可能です。

【関連リンク】

- ・ サークレイス株式会社：<https://www.circlace.com/>
- ・ 「AGAVE」サービス紹介ページ：<https://www.circlace.com/agave>
- ・ 「AGAVE」サービスに関するお問合せページ：<https://www.circlace.com/agave/inquiry>

《本件に関するお問い合わせ先》

サークレイス株式会社 マーケティング部

E-mail：info@circlace.com