

# NOTA

会社紹介資料

Updated 2021.9.16

# Hello Future Teammate !

興味をお持ちいただきありがとうございます。

Nota(ノータ)は「人を置き換えるのではなく、人の弱い部分を助けるツールをつくる」をビジョンに掲げGyazo、Scrapbox、Helpfeelを開発・運営している会社です。

新サービスであるHelpfeelのビジネス組織立ち上げ役であり、カスタマーサポート業界に革命を起こす未来の仲間へ向けたメッセージとしてこの資料を作成いたしました。  
私たちのサービス・カルチャーについて少しでも伝われば幸いです。

もしも共感していただけたなら、私たちとともに大きな挑戦をしましょう。

NOTA

# Contents

01 About Nota

02 About Helpfeel

03 About Culture

04 About Environment

05 About Requisition

# About Nota

Notaについて

# Company Profile

## 会社概要

会社名 Nota株式会社(英文表記Nota, Inc.)

設立年月日 2007年12月21日(2020年12月4日 日本法人設立)

代表取締役 洛西一周

資本金 3億3851万312円

主な株主 One Capital株式会社、Salesforce Ventures LLC.、株式会社デジタルホールディングス、YJキャピタル株式会社、みやこキャピタル株式会社

社員数 54人(役員、社員、パート合計)

所在地 京都オフィス - 〒602-0023 京都府京都市上京区御所八幡町10-16かわもとビル5階  
東京オフィス - 〒105-7108 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター5階

Webサイト <https://www.notainc.com>

# History

沿革

2007.09



GyazoリリースBy CTO増井

2007.12

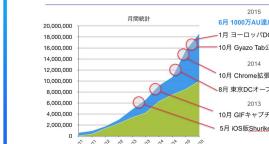
2011  
Summer

2014.011

総額200万ドル(約2億円)の資金調達

2015  
Spring

2015.07

Gyazo 月間1,000万ユーザー突破!  
海外ユーザー比率86%

2017

Scrapbox リリース



黒字化

Scrapbox 情報整理術発売



2018

コーポレートロゴリニューアル



2019.4



Helpfeelリリース



東京オフィス設立



2019.11

シリーズBラウンドで5億円の資金調達



2021.3

# CEO/CTO

## 経営陣の紹介

CEO

洛西一周

Isshū Rakusai



1982年生。慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科修士課程修了。

「人間味ある」プログラムづくりを掲げて、高校時代紙copiなどのソフトウェアを開発する。  
2007年より渡米してNota Inc.を設立、世界向けのアプリやウェブの開発を手がける。

現在は、Gyazo.comがスクリーンショット共有で月間1000万UU、世界のトップシェアを持つ。  
2003年度 IPA未踏ソフトウェア創造事業スマー

パークリエータ認定。

CTO

増井俊之

Toshiyuki Masui

1959年生。1984年東京大学大学院工学系研究科電子工学専門課程修士課程修了。工学博士。シャープ、ソニーコンピュータサイエンス研究所、産業技術総合研究所、米国Appleなどに勤務後、2009年4月より慶應義塾大学環境情報学部教授。情報検索、テキスト入力、情報視覚化、実世界指向インターフェース、認証技術など、ユーザインターフェースに関連する幅広い研究開発を行なっている。携帯電話やスマホでの予測入力システムPOBoxやフリック入力システムの開発者。Gyazo, Scrapbox, EpisoPass, 本棚.org, Helpfeelなど各種のWebサービスを運用中。



# Nota's Services

## サービス紹介

Notaは3つのサービスで個人の開発者から研究所、ゲーマーからプロのデザイナー、大きなチームや私たちのような小さなチームまで、世界中の人々を支援し続けています。



### Gyazo

世界トップシェアを誇る  
スクリーンショット共有ツール



### Scrapbox

あらゆる情報を自動で整理できる  
画期的な知識共有サービス



### Helpfeel

検索に特化した  
FAQ作成システム

# About Gyazo

Gyazoについて



## Gyazo

世界トップシェアを誇る  
スクリーンショット共有ツール



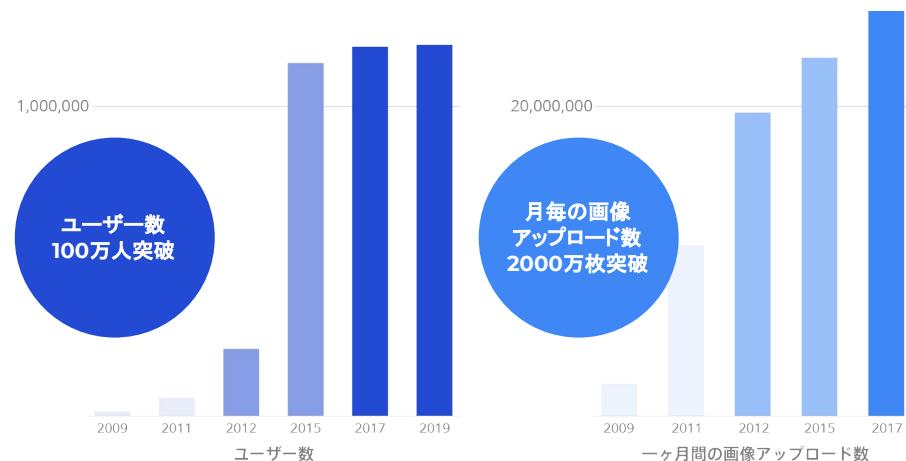
## 瞬時に伝わる快感

スクリーンショットを使ったコミュニケーションと情報収集のためのツール。

ユーザー構成は欧米を筆頭に海外比率約86%、総キャプチャ数9億枚以上と世界中で利用されている。

近年はPCゲームのキャプチャにも活用され、

日本や米国でプロeスポーツチームへのスポンサー支援も行う。



# About Scrapbox

Scrapboxについて



## Scrapbox

情報を軽快に整理する  
画期的な知識共有サービス



## チームのための新しい共有ノート

企画書、社内マニュアル、議事録など、チームに必要なドキュメントを共同で瞬時に作成できます。ドキュメント同士がリンクを元につながり、何千、何万ものドキュメントを管理する苦労から解放してくれることが特徴です。



# About Helpfeel

Helpfeelについて



## Helpfeel

検索性能に特化した  
新世代FAQ検索システム



## どんな質問でも答えられる 新世代FAQ検索システム

検索性に特化し、問題がすぐに解決する「FAQ」を簡単に構築できるシステム。ユーザーが自力で問題を解決するのを手助けするだけでなく、CS担当者やコールセンターの負担も削減します。

2019年IVS LaunchPad出場。2020年Mizuho Innovation Award受賞。

MRR: 前年比+670%で成長



問い合わせ数: 1年で約17倍



セールス、ディレクター、カスタマーサクセス募集中

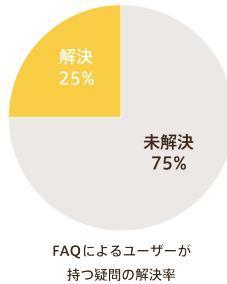
# 2 About Helpfeel

## Helpfeelについて

# Problem of CS

カスタマーサポートの課題

カスタマーサポートセンターはストレスと人材不足で二重苦の状態



## 現状のFAQではユーザーが問題を自己解決できないことが多い

FAQではユーザーが疑問を解決できず、カスタマーサポートへの問合せが減らない。

(出典:ブランド戦略研究所 \_ サポート調査結果分析 2014)



## いつまでも絶えない同じ内容の問い合わせにストレスが溜まる

FAQがうまく機能しないことにより、メールや電話での問い合わせで同じような内容の対応に時間ばかり取られ、ストレスが溜まる。



## 進まないオペレーター教育

問い合わせへの対応に追われ、人材育成の時間がなかなか取れず、業務の質も向上しない。



## うまくいかない流行りのCSツール

最新のチャットボットや大掛かりなツールを導入したが、メンテナンスやチューニングに手間がかかりあまり良い効果が出ていない。

# Problem of FAQ

なぜFAQが機能しないのか

検索語彙の違いやタイプミスに対応できず、ユーザーが欲しい答えを見つけられない

「故障」だとヒットするけど、「動かない」だとヒットしない



故障



動かない

返品交換の手続き

返品交換はこちら

No Result...

ちょっとタイプミスしただけで結果が出てこない



group



gorup

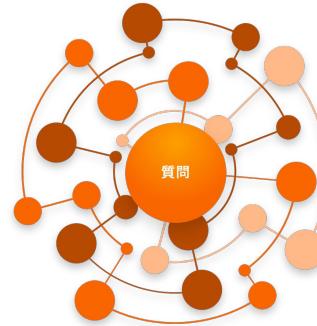
グループの作り方

No Result...

# Innovation of Helpfeel

Helpfeel の革新性

独自の『意図予測検索』技術により、ヒット率98%を実現



従来FAQの50倍に拡張された質問予測パターン

Helpfeelでは質問の予測パターンを50倍以上に拡張し、言葉の違いだけではなく、同じ言葉でも漢字表現とひらがな表現の違い、送り仮名の違い、スペルミスや、感情的、抽象的な表現などにも対応しています。

従来のFAQ



Helpfeel



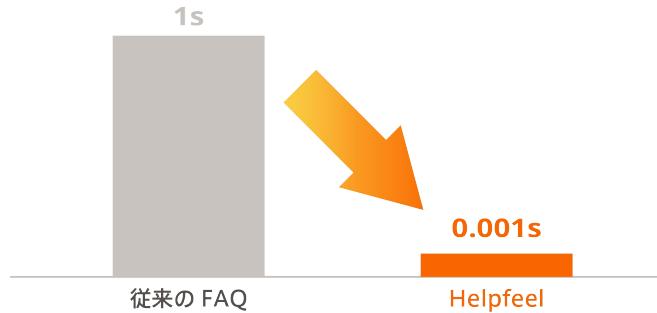
「質問に対して回答を探す」のではなく  
「言葉にマッチする質問を提示する」仕組み

従来のチャットボット等の手法では、1つの質問からそれに当たる答えを1つ探していました(1対1の関係)。そのため大量のデータとチューニングが必要でしたが、Helpfeelは逆に言葉からお客様が意図する「質問を探す」仕組みになっています。

# Innovation of Helpfeel

Helpfeel の革新性

従来のFAQと比べ1000倍の応答速度と、柔軟な編集環境



## 従来のFAQと比べ、1000倍の応答速度

言葉から質問を探すアプローチで、文字を入力した瞬間に結果が表示される爆速FAQシステムを構築しています。従来の平均的FAQシステムは約1秒かかっていた応答が、Helpfeelでは、約1000倍高速の0.001秒の応答速度を実現しました。



## Scrapboxを使った柔軟な編集環境

答えを探しやすくなっただけではなく、ヘルプページをScrapboxで管理でき、簡単に編集・改善できるようになります。

# Merit of Introduction

Helpfeelを導入するメリット

ユーザーは疑問を自己解決できるようになるため、問い合わせは激減し、カスタマーサポートのストレスや人材難は解消、サービスの質も向上する。



## 問い合わせが激減 CSのストレス・人材難を解消

問い合わせ対応件数を大幅に減らす事ができるため、人材育成や問い合わせ分析、セールスへの案内など本質的な業務にフォーカスでき、業務のあり方自体をポジティブに高めます。



## サポートの質向上 顧客満足度・信頼感の UP

直接問い合わせが大幅に減ることで、カスタマーサポートではサービス自体の質向上に力を注ぐことができ、サービスへの信頼をより一層高めることができます。



## 導入・運用がスムーズで簡単 大幅なコスト削減効果

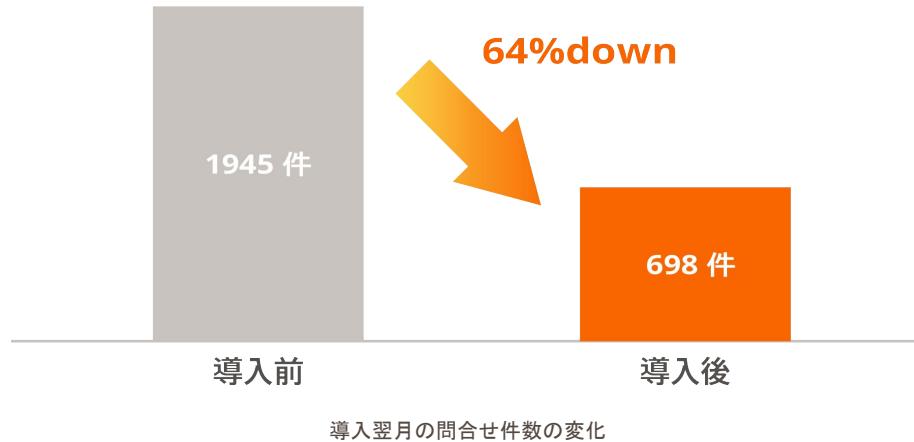
データの作成編集や管理などがとても簡単にでき、教育やシステムチューニングのコストも大幅に削減することができます。

# Outcome of Helpfeel

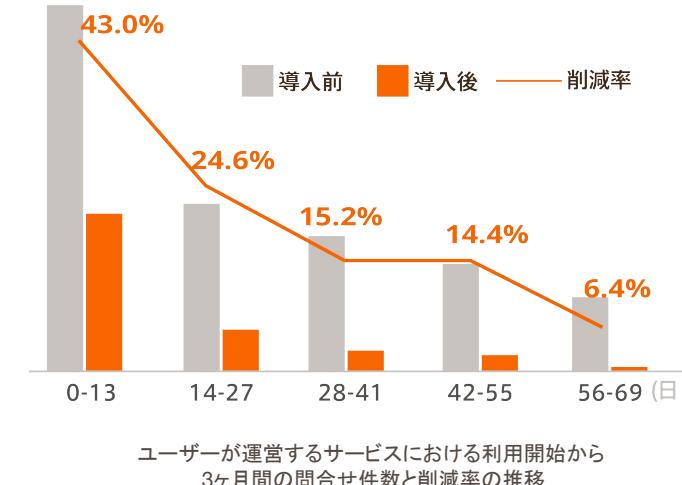
実際の成果

Helpfeelが実際に導入されたサービスでは実際に問合せ件数の大幅な削減に成功している。

導入された翌月の問合せ件数を 64% 削減



全体のほとんどを占める利用開始から3ヶ月以内の問合せ件数を確実に削減



# 主な導入企業(一部)

ToC

**I7LIVE**

小平市

Pococha

カラオケ & パーティー<sup>PA</sup>  
PASELA

 PayPay フリマ

 くらしのマーケット

 再生医療  
PORTAL

 siroca

ToB

 AirREGI

 HENNGE

 Net Protections

 bellFace

 PERSOL

パーソルテンプスタッフ



D.A.C Consortium

Hakuhodo DY holdings

金融



伊予銀行

**THEO**

produced by お金のデザイン

# Future Outlook

展望

## 既存のCS/コールセンター市場をごっそり獲りにいく

### 方針

#### テクノロジーが十分に使われていないので、まるごとDX化する

- 現状はコールセンター関連企業も人力応対が多い
- コールセンター関連市場はオペレーター数／席数ベース請け負うので、DXに限界がある

### 前提

#### コールセンターの市場規模は毎年伸び続けており、現在1兆円規模

- 人材不足の進行からコールセンター業務をアウトソーシングする企業が増加
- 電子メールやソーシャルメディア経由も含めたマルチチャネルの問い合わせ対応を外部事業者に委託するケースが増加

### 機会

#### コールセンターDXの世界は、リプレイス対象になる 代替プレイヤーは存在するが、強い競合があまり存在しない

- FAQやChatbot事業者は多数存在するが、強い自己解決の促進によって既存業界を代替するサービスは不在
- 現在は、Google前夜のYahooのような状態
- 強いコンサルティング能力を備えた事業者も存在しない

# 3 About Culture

## カルチャーについて

# Vision

ビジョン

# (!= AI), Augmented Human

人を置き換えるのではなく、人の弱い部分を助けるツールを作る

近年、人間の雇用のほとんどが AIに置き換えられることに注目され、さまざまな憶測を呼んでいます。

NOTAはAIで人を置き換えるのではなく、AIによって人の弱い部分を助けることを目指し、プロダクトの開発・運用を行っています。

私たちのプロダクトにより人間の思考とコミュニケーションを加速させ、便利でかつ楽しいユーザー体験を提供します。

# Value

大切にしている価値観

## Intuitive 直感的

シンプル・明快・素早い・直接的・快適・自然な

## Playful 遊び心

楽しい・創造的・独特な・カジュアル・エネルギッシュな・夢中にさせる

## Organic 有機的

流動的な・成長・拡張・自由・発散・伝達

## Character of Nota

Notaらしい3つの性格特性

### Sage

研究熱心、事実に基づく

嘘や扇動的なものいを嫌い、真理を積み重ねることでよいものを作ることを重視しています。

### Creator

作るまであきらめない、粘り強い

コツコツと思い描いたものを形にするために集中力を発揮してがんばります。  
技術・スキル習得にも熱心です。

### Magician

驚くようなものを作って楽しませる

遊びやゲームが好きで、アイデアさえあれば簡単に作れるけど「あっ！」と人を驚かせるようなものを好みます。

# Work Style

Notaの働き方

## 1. 自由に動ける



Notaは自由に行動できる会社です。

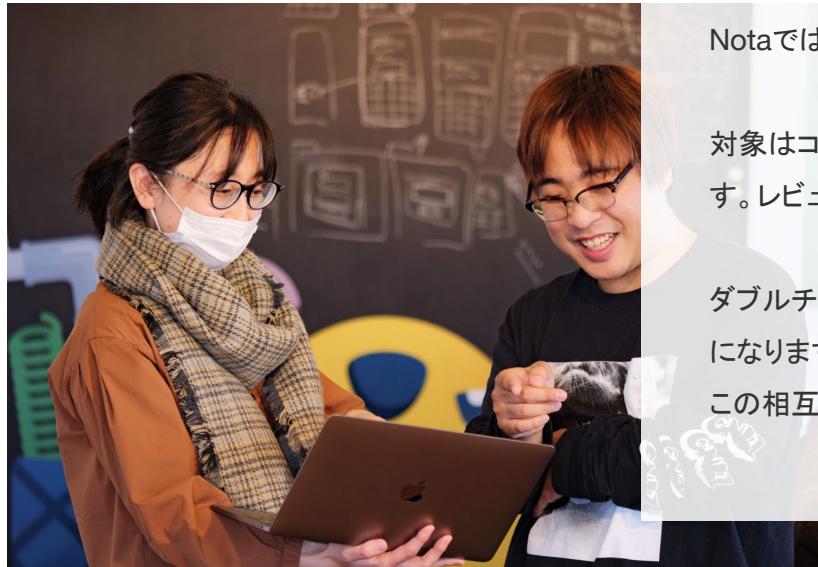
トップダウンでガッチャリ決められた作業をこなす環境ではありません。  
各自の提案は尊重され、皆が自らの判断で動いています。

人によっては困惑するかもしれません。受動的な人だと働きづらいでしょう。  
それでも、メンバーから Notaのお薦めポイントとして最も多く挙がるのがこの「自由さ」です。

# Work Style

Notaの働き方

## 2. 相互レビューの文化



Notaでは、あらゆるアウトプットで相互レビューを行う習慣があります。

対象はコードだけでなく新機能のアイデアや営業資料、プレスリリースなど様々です。レビューと改善の繰り返しにより、アウトプットの質の向上を実感できます。

ダブルチェックにより当事者意識を共有し、トラブル時には 2人チームで対応が可能になります。Notaでリモートワークメインの自律分散的な活動が成立しているのは、この相互レビューに依るところが大きいと言えます。

# Work Style

Notaの働き方

## 3. ドッグフーディング



Notaでは自社プロダクトのドッグフーディングをとても重要視しています。

社内では大量の情報がScrapboxで記録され、ページ数は2万を超えます。  
チャットでは大量の画像がGyazoで共有され、日々改善が行われています。

自らのユーザー体験を仕事に活かせることは、作り手や売り手にとって大きなモチベーションに繋がっています。

# Work Style

Notaの働き方

## 4. 情報発信を推奨



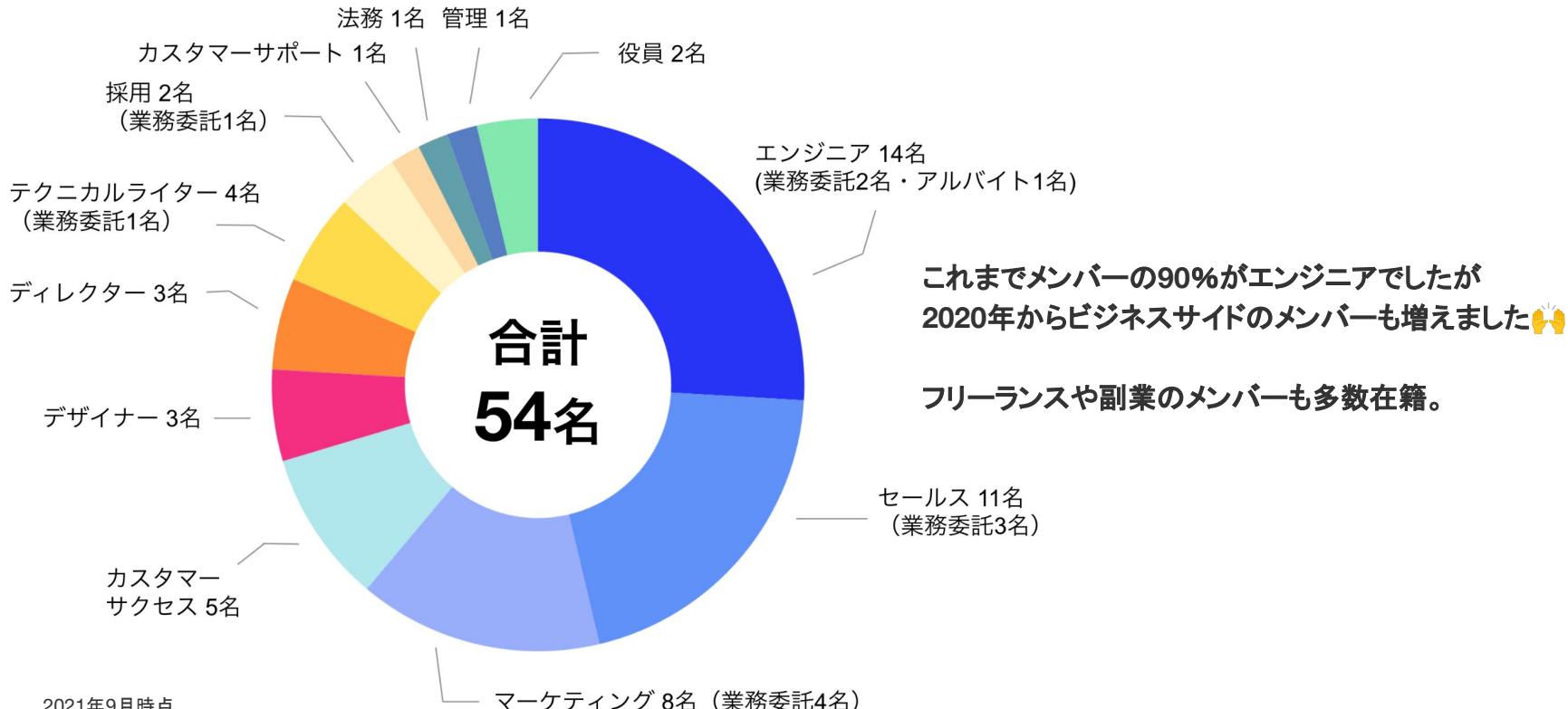
Notaではメンバーの OSS活動やコミュニティ活動を応援しています。

イベント登壇時の交通費や宿泊費負担はもちろんのこと、スポンサーとしても RubyKaigiやBuilderscon、YAPCなどに協賛してきました。

多くのメンバーが登壇や執筆の活動を続け、その結果を仕事に活かしています。

# Team Composition

チーム構成

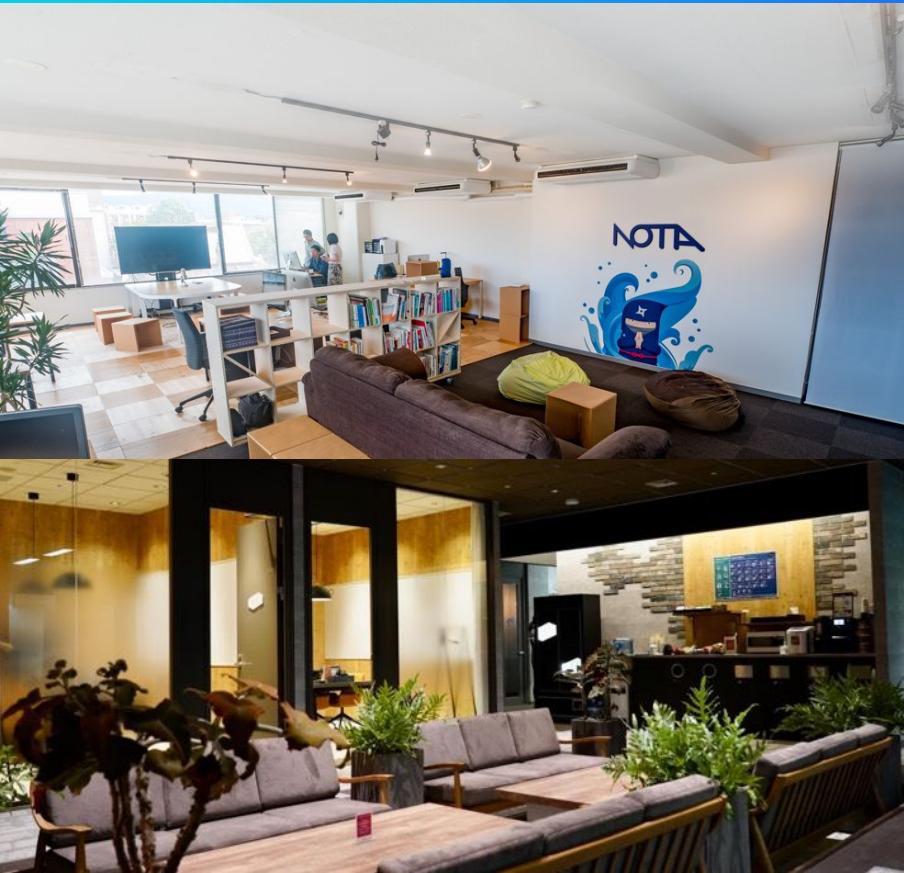


# 4 About Environment

## 働く環境について

# Office

オフィス



## 京都オフィス

京都府京都市上京区御所八幡町110-16かわもとビル5階

## 東京オフィス

東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター5階

# For Concentration

集中できる環境づくり



## 作業に集中できる環境を最重視

### 無駄な会議がない

Scrapboxを用いた非同期なテキストディスカッションにより、多人数による無駄な会議を極力省きます。

### 事務作業が発生しない

経費申請や事務手続きも徹底的に効率化され、煩雑な作業は発生しません。

### 作業の時間と場所は自由

時間や場所に縛られることなく、集中できる環境で仕事ができます。自分のペースや生活スタイルに合わせた調整が可能です。

# Remote Work

リモートワーク



## 豊富なリモートワークのノウハウ

### 全員がリモートワークを実践

NotaではCOVID-19の影響以前からリモートワークが盛んです。分散的なスタイルが日常化しているため、情報が特定の人に偏ることはありません。

### 徹底したドキュメント化

コミュニケーションは常にテキストで共有され、過去の経緯を誰もが簡単に確認できます。

### ミーティング機材やツールの選定

マイク・カメラ・照明など機材やコミュニケーションツールに関する豊富なノウハウがあります。

# Benefits

福利厚生



- ・フルフレックス(コアタイムなし)
- ・フルリモートワーク
- ・PC支給(Bring Your Own Deviceの場合半額補助)
- ・リモートワークに必要な機材の支給
- ・フリードリンク、フリーお菓子(京都・東京オフィスのみ)
- ・イベント、カンファレンスの出席サポート(都度相談)
- ・書籍購入補助(¥5,000/月)
- ・新入社員の歓迎会補助(ランチ or ディナー)
- ・ベビーシッター育児支援

生産性向上に繋がる内容をボトムアップで提案し、制度化していくカルチャーがあります。

# 5 About Requisition

## 募集中の職種について

# Requisition List

募集中の職種

導入時の立ち上げから導入後成果創出するまで、一気通貫してユーザーに寄り添う  
パートナーとして伴走するメンバーを募集しております。

## フィールドセールス

Helpfeelのフィールドセールスとして、多くの問い合わせを受ける企業へソリューション提案をしていただきます。

課題解決のパートナーとして、課題の整理・提案と受注後に社内メンバーの橋渡し役として立ち回る能力が必要となります。

1社の受注インパクトが大きい(金額・1社の受注で社内が大きく動く)ため  
豊富な経験を活かせるポジションです。

## ディレクター(プロジェクトマネージャー)

そのHelpfeelのディレクターとして、要件をセールスから引き継ぎ、進行管理・品質管理を行いながらプロジェクトを成功へ導いていただきます。

プログラミングの知識とディレクション経験が活かせるポジションです。

# Requisition List

募集中の職種

## テクニカルライター

ユーザーのHelpfeel内のコンテンツ作成を支援するポジションです。どんなマニュアルを作成すれば、FAQを活用するエンドユーザーにとって良い体験となるのかの設計まで行っていただきます。

## エンジニア

Helpfeelのエンジニアとして、ユーザーや顧客の課題を発見し、自らアイデアを考案し、製品を開発していただきます。内容は新機能の提案や企画、実装、統計処理や分析など多岐にわたり、フロントエンドとバックエンド両方でご活躍いただけます。

## カスタマーサクセス

Helpfeelを導入したクライアントの課題を深く理解し、顧客のニーズやゴールを把握します。分析ツールを利用した調査・分析を行い、成果を出すためのサポートをして顧客満足度の向上を図るポジションです。

## インサイドセールス

サービスを検討しているお客様を対象に、継続的なコミュニケーションやヒアリングを通じ関係構築を行っていただきます。受注率を高めるため、顧客情報の正確な情報をSalesforce等を通じて管理する能力が求められます。SMBからエンタープライズまで幅広いお客様を対象としています。

# Workflow

仕事の流れ

## 01 ユーザー獲得

### フィールドセールス

展示会のリードやインバウンドの問い合わせに対して、サービス説明から契約締結までを行う。

### インサイドセールス

サービスを検討しているお客様を対象に、継続的なコミュニケーションやヒアリングを通じ関係構築を行う。

## 02 Helpfeel構築

### ディレクター(プロジェクトマネージャー)

受注後、セールスから要件を引き継ぎ、進行管理・品質管理を行いながらプロジェクトを成功へ導きます。

### テクニカルライター

お客様のFAQに合わせた辞書、製品マニュアル、業務マニュアルなど制作を行う。

## 03 導入後

### カスタマーサクセス

導入後、お客様の課題を深く理解し、顧客のニーズやゴールを把握。分析ツールを利用した調査・分析を行い、成果を出すためのサポートをして顧客満足度の向上を図る。

### エンジニア

新機能の提案や企画・実装・統計処理や分析を行う。ユーザーや顧客の課題を発見し自らアイデアを考案し、製品を開発する。

# Highly recommended for...

こんな方におすすめ



## Notaはこんな方にオススメです

- 新プロダクトのビジネス組織立ち上げ役にチャレンジしたい方
- 土壤が整っていない組織でもチームを牽引できる方
- エンジニア中心のロジカルな文化を楽しめる方
- 技術力が高いプロダクトの価値を世に広めたい方

## Notaで働く3つのメリット

### 1. 急成長サービスの初期メンバーとして活躍できる

社員はまだ二十数名です。新しいプロダクトの立ち上げメンバーとして自ら仕事と組織を作りあげ、自分の影響力を実感できる環境です。

### 2. 自分自身のミッションに集中できる

Notaではメンバー自身が持つ課題意識を重視しています。それらに集中してもらうための環境整備を怠りません。新しいツールやシステムを積極的に取り入れ、ミッション遂行に最適な環境を継続的に作りあげています。

### 3. 多様なキャリアパスの模索できる

やりたいことには何にでも首を突っ込めます。例えば入社後にフロントエンドからサーバーサイドまで横断的なスキルを身につけた開発者もいれば、マーケティングからプロモーションまで幅広い課題解決に挑戦するメンバーもいます。既存メンバーができる限りサポートします。

## なぜ今Notaに入社してほしいのか

今Notaは拡大期にいます。コールセンター市場の規模は国内だけでも兆円、グローバル市場は30兆円に達しており、毎年5.6%の速度で成長し続けています。Helpfeelはその中で既に多くの顧客から高い評価を得ています。ところが今は仲間が足りず、アクセルが踏みきれていない状況です。

現在のNotaのプロダクトはダイヤの原石です。磨けば光ることが分かっており、そのための道具も揃っています。あと足りていないのは磨き手なのです。

私たちは一緒にNotaのプロダクトを磨きあげてくれる仲間を待っています。

# Thank you !

最後までお付き合いいただきありがとうございます。

少しでも興味を持っていただいた方はこちらからご応募いただけすると幸いです。

<https://www.wantedly.com/companies/nota/projects>

Helpfeelでカスタマーサポートに革命を起こしたい方のご応募を心よりお待ちしております。

NOTA