SFAとして FlexCRM 業務アプリ を活用した事例

通信サービス事業において各案件の営業プロセス可視化

IPSPRO アイ・ピー・エス・プロ 様

課 題

組織として営業プロセスの可視化を実現し、属人化された管理からの脱却

- ●属人化された管理では、新規案件のステータスやインシデント情報に個人差が生じる
- ●営業担当者がそれぞれ属人的に管理していた案件情報の集約
- ●管理方法が変わることへの各担当者の反応、意識改革の必要性

導入ポイント

個別に管理されていた案件情報を、FlexCRM 業務アプリ から簡単に参照できる仕組みを構築

POINT 1 営業プロセスの可視化・効率化の実現

・新規案件のステータスの管理を統一・集約してリスク軽減

POINT 2 情報の一元化・アーカイブ化への対応

・情報共有のスピードアップ、作業負荷の軽減
・担当者異動時の情報引き継ぎが効率的に

導入効果

- ●データベース「FlexDB」にアーカイブして一元的に管理
- ●情報共有のスピードが、従来の1/10以下に時間短縮

IPSPRO OPENDOORで、日本の通信マーケットを変え、この国を強くする。

事業内容：情報通信業。ソフトウェアサービス、テレコムサービス、インフラサービスの提供　URL https://ipspro.co.jp/

コールセンターシステムや通信サービス等を提供するアイ・ピー・エス・プロは、自社コールセンターサービス「AmeyoJ」と簡単に低コストで連携できるCRMとしてFlexCRMとパートナー契約を締結。
同時に社内でも課題だった、営業プロセスの可視化ができるSFAの導入を検討していた。

FlexCRM 業務アプリ で課題を解決した方法と効果

組織としての営業プロセスの可視化

●属人的な営業プロセスや新規案件のステータスの管理を統一・集約することで、リスク軽減が図れる。

プロセスマップ　※画像はイメージです

効率的な情報共有と作業負荷軽減

●営業部門内での情報共有のスピードアップや、劇的な作業負荷軽減が実現可能に。

担当者の情報引き継ぎの改善

●担当者の異動時の情報引き継ぎの非効率さを解消し、新担当者が迅速に業務に取り組める。

取材協力 株式会社アイ・ピー・エス・プロ　取締役 営業部長 林佑三氏　営業部 直販課 課長 渡辺裕史氏

FlexCRM 低価格&高機能 業務改善クラウドサービス

FlexCRMは、業務改善に役立つ機能を搭載した「FlexCRM業務アプリ」と、お客様対応に特化した「FlexCRMコンタクトセンタ」からなるクラウドサービスです。FlexCRMを導入することで、エクセルを使った属人的な情報管理から解放され、部署間の情報共有・連携がスムーズになります。また専門的な知識が無くてもノンプログラミングで使えることや、既存のシステムと連携できる拡張性の高さも魅力です。

FlexCRM 業務アプリ

業務改善の要は情報共有の効率化にあります。CRM/SFA/グループウェア/ワークフローなどの機能が、情報共有の課題を解決し、企業の成長を強力に推進します。誰でも直感的に操作でき、独自のアプリケーションを簡単に作れるカスタマイズのしやすさも特長のひとつです。

FlexCRM コンタクトセンタ

電話やメールなど、多様化する顧客からの問合せ対応に特化したパッケージです。初期導入コスト、運用コストの低さは他社と比べても大きな強みです。またコールセンターで必須となるCTIにおいては、連携できるCTIの種類を豊富にご用意。既存のシステムからの移行がスムーズです。

導入事例

日テレ 日本テレビ放送網株式会社 様

民放キー局の視聴者センターで視聴者からのご意見・お問い合わせを管理

コールセンター業務のコスト削減と効率化を実現

現在の運用形態を維持しつつ、オンプレミス運用からクラウドへの移行を行い、保守・運用費の大幅なコスト削減を実現。
UIのカスタマイズにより使い勝手も向上。
リモート環境でも入電内容の把握が可能になった。

株式会社 G.FLEX
[本社]
広島市中区袋町4番31号
合人社広島袋町ビル3F
TEL：082-543-2740
FAX：082-543-2741
https://flexcrm.jp/

SFAとして FlexCRM 業務アプリ を活用した事例

公共交通向けソリューションなど移動体通信事業において営業力強化

モバイルクリエイト 様

課題

営業プロセスの効率化と情報一元化のため、自社にマッチするSFAの選定とコスト削減

- ●手動によるExcelデータ集計に手間がかかり、営業活動の時間が犠牲に
- ●営業の予実管理を全員が確認でき、時間をかけずに効率的な管理ができるようにしたい
- ●従来のSFAでは機能が豊富すぎて使いこなせず、高価なライセンス料が経営的にも負担

導入ポイント

トライアルを利用して自社との相性を確認
カスタマイズにもしっかり寄り添う姿勢に信頼感

POINT 1 営業プロセスの可視化・効率化の実現

- データ集計やレポーティングも効率化
- 営業活動状況を容易に把握可能
- 顧客ステータスを、単一のシステムで誰でも閲覧可能

POINT 2 カスタマイズ力とコスト削減効果

- 営業担当者が慣れ親しんだUIへのカスタマイズが可能
- ランニングコストの削減も実現

導入効果

- ●週次の営業ミーティングが月1回に
- ●ランニングコストは従来の約25%程度に削減

システム構築を通じ、社会のユビキタス化に貢献する。

事業内容：携帯通信のインフラを活用した移動体通信網（MVNO事業）及びGPSを活用した移動体管理システムの開発・販売・運用・保守

URL https://www.mcinc.jp/

タクシーの配車システムといった、公共交通向けソリューションなどを提供するモバイルクリエイトでは、2016年にはじめてグローバル市場でも有名なSFAを導入。
このSFAは、機能は豊富だが使いこなすには相当なスキルの習得が必要であり、高額なライセンス料も負担となっていた。

FlexCRM 業務アプリ で課題を解決した方法と効果

実績の可視化と効率化

- ●商談のランク管理やリード獲得数の確認が簡単に行え、効果測定も容易にできるようになった
- ●週次で行われていたミーティングは月1回に減少

案件管理画面　※画像はイメージです

カスタマイズの柔軟性

- ●従来の案件管理からの切り替えをサポート
- ●自社の営業スタイルにマッチするカスタマイズができた

コストの削減

- ●ランニングコストを、従来のSFAに比べて約**25**%程度に大幅削減

取材協力 モバイルクリエイト株式会社　営業部企画担当部長 後藤敏男氏　FIG商品企画部 早田星氏

FlexCRM 低価格&高機能 業務改善クラウドサービス

FlexCRMは、業務改善に役立つ機能を搭載した「FlexCRM業務アプリ」と、お客様対応に特化した「FlexCRMコンタクトセンタ」からなるクラウドサービスです。FlexCRMを導入することで、エクセルを使った属人的な情報管理から解放され、部署間の情報共有・連携がスムーズになります。また専門的な知識が無くてもノンプログラミングで使えることや、既存のシステムと連携できる拡張性の高さも魅力です。

FlexCRM 業務アプリ

業務改善の要は情報共有の効率化にあります。CRM/SFA/グループウェア/ワークフローなどの機能が、情報共有の課題を解決し、企業の成長を強力に推進します。誰でも直感的に操作でき、独自のアプリケーションを簡単に作れるカスタマイズのしやすさも特長のひとつです。

FlexCRM コンタクトセンタ

電話やメールなど、多様化する顧客からの問合せ対応に特化したパッケージです。初期導入コスト、運用コストの低さは他社と比べても大きな強みです。またコールセンターで必須となるCTIにおいては、連携できるCTIの種類を豊富にご用意。既存のシステムからの移行がスムーズです。

導入事例

日本テレビ放送網株式会社 様

民放キー局の視聴者センターで視聴者からのご意見・お問い合わせを管理

コールセンター業務のコスト削減と効率化を実現

現在の運用形態を維持しつつ、
オンプレミス運用からクラウドへの移行を行い、
保守・運用費の大幅なコスト削減を実現。
UIのカスタマイズにより使い勝手も向上。
リモート環境でも入電内容の把握が可能になった。

株式会社 G.FLEX
[本社]
広島市中区袋町4番31号
合人社広島袋町ビル3F
TEL：082-543-2740
FAX：082-543-2741
FlexCRM 検索
https://flexcrm.jp/

CRMとして FlexCRM コンタクトセンタ を活用した事例

民放キー局において視聴者センターで視聴者からの声を管理する

日テレ NIPPON TV 日本テレビ放送網株式会社 様

日テレ NIPPON TV 日本テレビ放送網株式会社　感動×信頼のNo.1企業へ

事業内容：放送法による基幹放送事業及び一般放送事業、メディア事業、その他放送に関連する事業　URL https://www.ntv.co.jp/info/index.html

東京に本社を置くテレビ局、日本テレビ放送網株式会社（以下、日テレ）のコールセンター業務を担う視聴者センターでは、そこで受け付けた視聴者からの意見や問合せなどを登録する・管理するCRMの改善を検討。
旧来のシステムから運用コストを抑えつつ、現在の運用形態を維持できるかが課題だった。

課題　日テレの視聴者センターが求めたCRMのコスト削減

- ●これまでのオンプレミスの運用での、ハードウェア更新や保守費用などのコスト負担
- ●視聴者からの意見や問合せが徐々にメールにシフト、それに見合ったコストの適正化
- ●問い合わせに対する処理の流れを変えることなく、CTIとCRMを一体化した運用形態をそのままにクラウドへ移行

導入ポイント

FlexCRM コンタクトセンタ なら、運用形態を維持しながら クラウド移行、効率的な業務運用が可能

POINT 1　クラウドならではの安価な初期費用

システムの費用対効果を適性化

POINT 2　既存の運用形態を変えずにクラウド移行

通話録音の保管等にも対応

POINT 3　システムに関するサポート体制

CTIもまとめてサポート
トラブル対応をG.FLEXに一本化

クラウド コールセンター システムの概要

オペレーターはセキュリティを担保した回線経由でクラウド上のCTIシステムとCRMシステムを利用する。

FlexCRM コンタクトセンタ 導入による改善効果

コスト削減を実現

- ●クラウドサービスだからこそ、初期費用を抑えられた。
- ●ハードウェアの保守費用なども不要となり、毎月の運用費も大幅に削減できた。

日本テレビ放送網株式会社
DX推進局データ戦略部 主任　K氏

業務の効率化、使い勝手も向上

- ●シンプルな機能構成が、コールセンター業務にフィット。

日本テレビ放送網株式会社
コンプライアンス推進室　視聴者センター部長　T氏

- ●リモート環境でも入電内容が把握可能になった。

視聴者センター　S氏

- ●集計やレポートの作成の際に、必要な情報を簡単かつ迅速に抽出できるようになった。UIのカスタマイズにより使い勝手も向上、運用を開始後の改善要望にも柔軟に対応してもらえた。

視聴者センター　M氏

コールセンター業務にフィットしたUI

コールセンター受付画面

コールセンター各種レポート画面

※画像はイメージです

FlexCRM 低価格&高機能 業務改善クラウドサービス

FlexCRMは、業務改善に役立つ機能を搭載した「FlexCRM業務アプリ」と、お客様対応に特化した「FlexCRMコンタクトセンタ」からなるクラウドサービスです。FlexCRMを導入することで、エクセルを使った属人的な情報管理から解放され、部署間の情報共有・連携がスムーズになります。また専門的な知識が無くてもノンプログラミングで使えることや、既存のシステムと連携できる拡張性の高さも魅力です。

FlexCRM コンタクトセンタ

電話やメールなど、多様化する顧客からの問合せ対応に特化したパッケージです。初期導入コスト、運用コストの低さは他社と比べても大きな強みです。またコールセンターで必須となるCTIにおいては、連携できるCTIの種類を豊富にご用意。既存のシステムからの移行がスムーズです。

FlexCRM 業務アプリ

業務改善の要は情報共有の効率化にあります。CRM/SFA/グループウェア/ワークフローなどの機能が、情報共有の課題を解決し、企業の成長を強力に推進します。誰でも直感的に操作でき、独自のアプリケーションを簡単に作れるカスタマイズのしやすさも特長のひとつです。

導入事例

アイ・ピー・エス・プロ 様

担当者依存の属人化管理からの脱却が課題に

情報の一元化、各案件の営業プロセス可視化により、情報共有スピードの大幅アップに成功

個別管理されていた情報をデータベース「FlexDB」にアーカイブし、クリック操作で簡単に参照できる仕組みに着手。作業負荷の軽減、異動の多い社内でも引継ぎの効率化を果たし、従来の1/10以下の時間短縮を実現。

株式会社 G.FLEX
［本社］
広島市中区袋町4番31号
合人社広島袋町ビル3F
TEL：082-543-2740
FAX：082-543-2741
FlexCRM 検索
https://flexcrm.jp/

CRM/SFAとして FlexCRM 業務アプリ を活用した事例

営業活動を一元管理! 年間1000時間分の工数を削減し、全社的なDXを進行中

日本ハウズイング株式会社

日本ハウズイング 様

日本ハウズイング株式会社 your life first 何よりも、あなたのこと、暮らしのこと。日本ハウズイングは、お客様の声を最優先に、考え、動き、応えていく、住・オフィス環境創造企業です。 東証スタンダード

事業内容：マンション管理事業、ビル管理事業、不動産管理事業、営繕工事業　URL https://www.housing.co.jp/

マンション・ビルの総合管理から不動産の賃貸・仲介、営繕工事まで一貫したサービスを提供する日本ハウズイングでは、会社規模の拡大による縦割り組織の分断という問題から、顧客対応の遅れやサービス低下を招く懸念があった。情報の一元管理、共有化が課題だった。

課題

営業部門と管理部門との連携に課題
情報の共有化、業務を一気通貫で支える仕組みづくり

- ●営業部門と管理部門との間で十分な連携がとれていない
- ●営業活動からマンション管理につながる業務を一気通貫で支える仕組みがない
- ●異なるベンダーのシステム間の連携を補うために複雑化、改修や調整にコストが発生

導入ポイント

FlexCRM 業務アプリ なら、使いやすいUIで情報を一元管理
現状の課題解決だけでなく、全社的なDXを推進できる

POINT 1 情報の一元管理と業務の効率化

- 管理対象物件などの情報を一元管理
- 新たな負担をかけることなくデータ入力などの労力を軽減

POINT 2 誰でも使えるUI 柔軟なカスタマイズ

- 業務ごとのニーズに合ったUIを柔軟にカスタマイズ
- マニュアルなしでも直感的に操作できるシステム

POINT 3 モバイルデバイス対応とデータ分析機能

- 営業担当者の業務効率化、働き方改革を推進
- 複数のツールは不要本格的なCRM/SFAとして活用

導入効果

事務の負荷軽減
紙による紛失や漏洩対策
場所を選ばない働き方

▶ **年間1000時間分の工数を削減**

FlexCRM 業務アプリで課題を解決した方法と効果

営業活動を一気通貫で支えるCRM/SFAの実現

- ●情報の一元管理化 ……
  - ・ITスキルにかかわらず入力できるようになり、データ収集が効率的になった
  - ・ファイル添付や項目の追加・編集が誰でも簡単
- ●多機能で簡単なUI ……
  - ・マニュアルなしで直感的な操作が可能
  - ・項目追加も自由。さまざまなデータ連携が可能
  - ・複数のツールは不要（可視化・分析や資料化が可能）
- ●モバイルアプリの利用は標準機能
- ●マップアプリと連携可能

顧客情報画面

スマートフォン入力画面

UIのカスタマイズ

●導入後に担当業務ごとに適したUIにカスタマイズ

セキュリティの強化

●役職に応じたアクセス権限を設定し、セキュリティ監査に対応

データ分析の高度化

●より高度なデータ分析、活用により、全社的なDXにつながることを今後も期待

取材協力 日本ハウズイング株式会社 システム企画部 部長 佐野広幸氏 システム企画部 システム開発G グループマネージャー 武田幸弘氏

FlexCRM 低価格&高機能 業務改善クラウドサービス

FlexCRMは、業務改善に役立つ機能を搭載した「FlexCRM業務アプリ」と、お客様対応に特化した「FlexCRMコンタクトセンタ」からなるクラウドサービスです。FlexCRMを導入することで、エクセルを使った属人的な情報管理から解放され、部署間の情報共有・連携がスムーズになります。また専門的な知識が無くてもノンプログラミングで使えることや、既存のシステムと連携できる拡張性の高さも魅力です。

FlexCRM 業務アプリ

業務改善の要は情報共有の効率化にあります。CRM/SFA/グループウエア/ワークフローなどの機能が、情報共有の課題を解決し、企業の成長を強力に推進します。誰でも直感的に操作でき、独自のアプリケーションを簡単に作れるカスタマイズのしやすさも特長のひとつです。

FlexCRM コンタクトセンタ

電話やメールなど、多様化する顧客からの問合せ対応に特化したパッケージです。初期導入コスト、運用コストの低さは他社と比べても大きな強みです。またコールセンターで必須となるCTIにおいては、連携できるCTIの種類を豊富にご用意。既存のシステムからの移行がスムーズです。

導入事例

日テレ 日本テレビ放送網 様

民放キー局の視聴者センターで視聴者からのご意見・お問い合わせを管理

コールセンター業務のコスト削減と効率化を実現

現在の運用形態を維持しつつ、オンプレミス運用からクラウドへの移行を行い、保守・運用費の大幅なコスト削減を実現。UIのカスタマイズにより使い勝手も向上。リモート環境でも入電内容の把握が可能になった。

株式会社
G.FLEX
［本社］
広島市中区袋町4番31号
合人社広島袋町ビル3F
TEL：082-543-2740
FAX：082-543-2741
https://flexcrm.jp/