

G.FLEX 株式会社ジーフレックス

低価格 & 高機能
業務改善クラウドサービス



業務改善は

これひとつ!

FlexCRM 業務アプリ



FlexCRM は 「簡単」「拡張性」「低コスト」

さまざまな企業、団体の業務改善・効率化・DX化に対応していくため
2つのパッケージをリリースしました。

FlexCRM 業務アプリ



業務を効率化する上で必要な機能を
標準搭載

顧客管理

商談管理

業務改善

グループウェア

FlexCRM コンタクトセンタ



コールセンターやカスタマーサポートに
特化した機能

電話

メール

ウェブフォーム

SMS

01 簡単

- テーブル作成から項目の追加修正画面やレポートの設定等が簡単
- メニュー設定やプロセスの設定レイアウト等の修正も簡単



直観的に使える操作性と見やすい画面



ユーザの利用をサポートするサジェスト機能やフィルタ機能



プロセスマップや地図、カレンダー表示など様々なビューを標準機能で搭載



申し込み後すぐに使える!

02 拡張性



PBX (CTI)、メールサービスなどの外部システムとの連携が可能



APIで外部システムとデータ連携が可能



カスタムJSで様々な制御も可能

エンタープライズプラン

加入でさらに下記機能をご利用いただけます。



200名以上の同時利用



100万件以上のデータ管理



セキュリティ強化
(閉域網、VPN接続、冗長化)

03 低コスト

初期費用0円の
ユーザが多数!

ユーザの80%以上が
自社構築



多くの企業が無償トライアル期間(90日間)に自社構築で導入し、初期費用0円で利用しています。

月額1,200円 (スタンダードプラン)

- 1名から利用可能
- 10名未満の店舗やグループ、企業の部署単位での利用。多くの業務にFlexCRMを利用したいチームや企業に適しています。

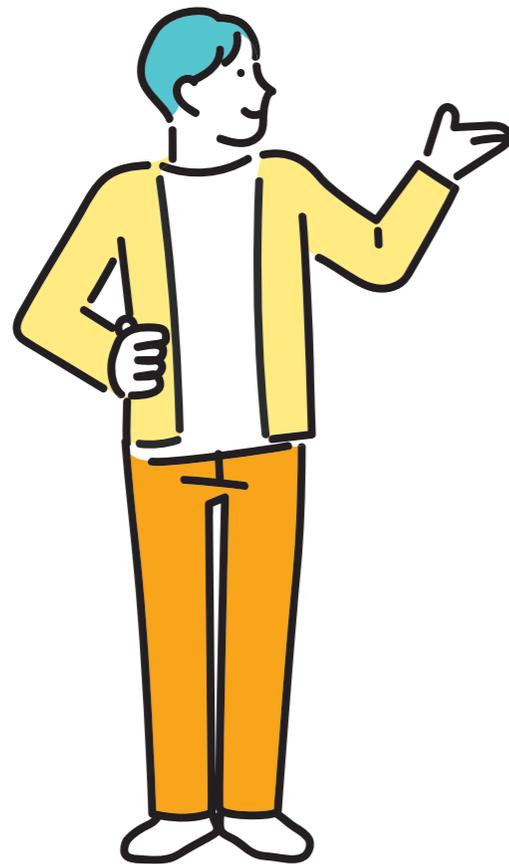
月額2,000円 (プレミアムプラン)

- 10名以上の企業、団体におすすめ
- 細かな組織管理や権限設定、ログ取得などを重視する企業に適しています。

※エンタープライズプランは 個別見積りになります。

低価格&高機能 業務改善クラウドサービス

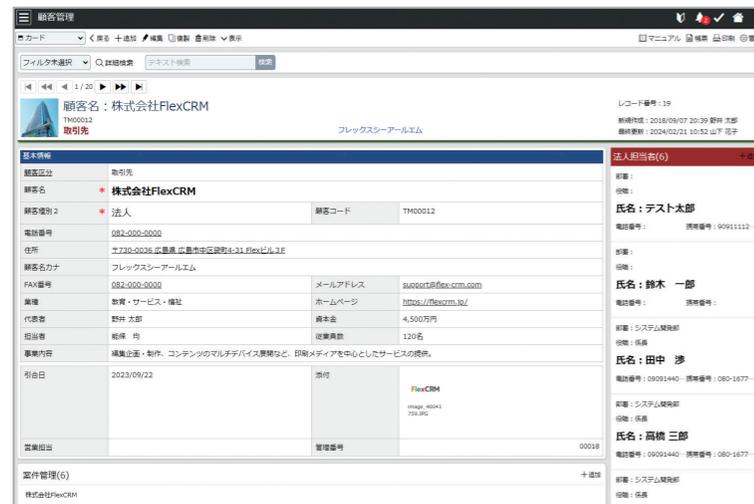
FlexCRMは、主にCRM(顧客情報管理)とSFA(営業活動支援)、CS(顧客サポート)機能を中心に
8つの機能群で貴社の業務を包括的にサポートします。



顧客管理

会社独自の顧客データベースを簡単に構築

多くの企業はお客様の状況やニーズを十分に把握できていません。まずは自社に適した顧客データベースを構築し、顧客情報や購入履歴、対応履歴などさまざまなデータを結びつけて分析できる環境が必要です。



顧客に関する情報を一画面で把握することができます。

- 顧客情報の登録・共有
- ステータス管理
- 顧客検索
- 関連情報参照
- 担当者・取引先管理
- 顧客のランキング
- 取引状況の分析
- 地図上の分析
- 営業担当者の割振り
- 項目の自由な設定

営業支援

目標達成に導くSFAを構築し、定着させる！

営業支援(SFA)は、日報や案件管理をもとに目標と実績の対比を可視化し、どのような行動をとればよいかの判断材料を与えてくれます。また、営業活動を効率化する様々なツールを提供します。



業務の進捗を一覧管理



レポート機能による営業資料の自動作成

営業先からも日報や情報の入力ができます。

- 営業日報
- 案件管理
- 目標設定と達成状況の確認
- レポート機能による営業会議資料の自動作成
- 見積書・請求書等の案件ごとの関連文書の管理

カスタマーサポート

質の高いお客様サポートで、自社のファンを創る！

お客様相談室やサポートデスクなどは、顧客との接点として重要な役割を果たしています。対応履歴の保存・管理、対応の引継ぎ(エスカレーション)、対応の品質向上のための分析等の機能が必要となります。最近では電話以外に、電子メール、ウェブ上のお問い合わせフォーム、SMSなど様々なチャネルを用意することが望まれています。

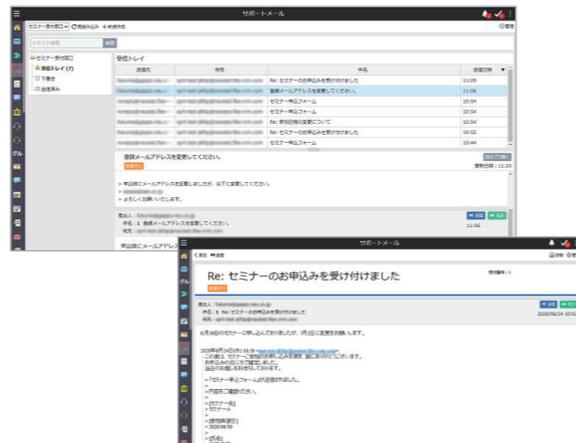
電話でのコンタクト*1

対応履歴



架電、受電とも1画面で行うことができます。

メールでのコンタクト



メールのやりとりも、テーブルと紐づけ、管理することができます。

インシデント管理
(対応内容管理)

対応ステータスの管理

CTI連携*2

FAQ

*1 コンタクトセンターでの利用については【FlexCRM コンタクトセンタ】のライセンスが必要になります。

*2 CTI連携とは、着信ポップアップ・Click to Call・通話録音連携を指します。

マーケティング

集客のための様々な施策を展開可能

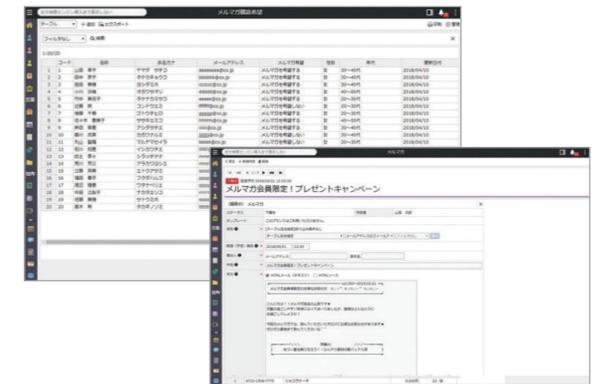
マーケティングには、新規顧客を開拓する活動と、既存顧客に対して案件を掘り起こす活動があります。ターゲットとなる市場の特性や自社の強みを把握することにより、何が有効かが変わってきます。各媒体やマーケティング施策について、費用対効果を測りながら実施することが重要です。

お客様からのアクション



ウェブフォームからFlexDBに直接データを取込

企業側のアクション



FlexDBから指定された条件の対象に対してメール、SMSの配信が可能。

ウェブフォームの作成・配信

メルマガの作成・配信

宛名ラベル印刷

セミナー・イベントの管理

SMSの送信

SNSとの連携(予定)

業務プロセス管理

業務プロセスの「見える化」と期限管理

業務を構成するプロセスを洗い出すことで、属人的になりがちな各種業務の流れを「見える化」し、共有することができます。業務を行う現場の方が自らプロセスを改善していくことが最も有効な業務改善となります。

プロセスが俯瞰できる画面



プロセスの期限設定

各プロセスに期限を設定し、業務のスケジュールの進み具合を管理できます。

業務プロセス管理の例

ソフトウェア開発の進捗管理

業務の進捗管理を行うことにより、作業の洗い出しの他、優先度の可視化にもつながるため、担当者の負担を軽減します。



サービス提供管理

保守やクラウドサービスなど契約更新時期を管理し、更新期限に前もって案内を出すなど、見落としを防ぎ契約更新率を向上させることができます。



ワークフロー

社内決裁の効率化・高精度化

上司が出張中で承認が遅れる等、紙の書類では非効率で内容確認もあいまいになりがちです。FlexCRMのワークフローはこれまでと同じ感覚で内容を確認でき、どこにいても確認・承認を行える利便性の他に、内容説明のためのコミュニケーション機能も重要視しています。



どこで承認が承認が止まっているのか一目で確認することができます。

様々な承認フローに対応

FlexCRMでは、「グループ」「部署」「職責ランク」の3つの構造で権限を管理しています。これにより、ほとんどの会社の承認の流れを再現することができます。

※部署・職責ランクはプレミアムプラン以上でご利用いただけます。



情報を可視化・共有する レポート機能

■ グラフ作成

Excel感覚で簡単にグラフ作成。
見たいレポートを自由に設定できます。

ウィザードに従ってエクセル感覚でグラフを作成できます。分析内容も自由に設定でき、毎月の売上報告や会議資料の作成にかかる時間を大幅に圧縮。データをエクスポートして、BIツールなどでの分析も可能です。

■ スナップショット

残しておきたいレポートを保存。
いつでも必要なレポートを見ることができます。

残しておきたいレポートが、スナップショットの設定で保存できます。また日次、月次等自動でデータを残す設定もできるので、推移を時系列で分析することも容易です。



グラフ作成



ダッシュボード



スナップショット

■ ダッシュボード

複数の情報を集約して表示。
必要な情報を素早くチェックできます。

様々な情報ソースから複数の情報をひとまとめにして表示できます。個別に作成したグラフをピン止めしておいたり、売上や顧客の推移を見るのにも便利です。

■ 自動レポート作成

予め期間を設定しておけば
自動でレポートを作成します。

月初、月末など一定のタイミングで締め日を設定しておけば、自動でレポートが作成されるので、作成にかかる時間を圧縮できます。レポートはダッシュボードにも反映されます。

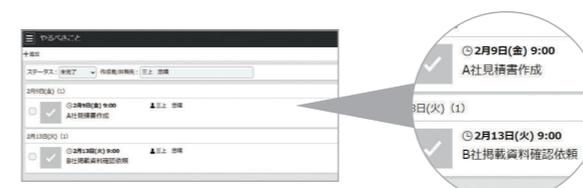
グループウェア機能を標準搭載

■ スケジュール管理・施設予約



各スタッフの会議の予定や訪問予定などを表示します。また会議室やプロジェクトなど、施設や備品を予約できるメニューも搭載しています。

■ やるべきこと



FlexDBのプロセスの期限や承認依頼も「やるべきこと」としてリストアップされるので作業漏れを防ぎます。

■ 掲示板



情報共有のための社内SNSとして利用可能です。コメントの書き込みなどコミュニケーションの場としても活用できます。

■ 日報



日報は、顧客データや案件データなど関連付けることができるため、顧客の対応履歴・案件の活動履歴として活用できます。

■ ファイル共有



ドラッグ&ドロップでファイルをFlexCRMに保存できる機能です。保存先のURLをコピーできるので、メールや社内SNSなどの情報共有も簡単です。

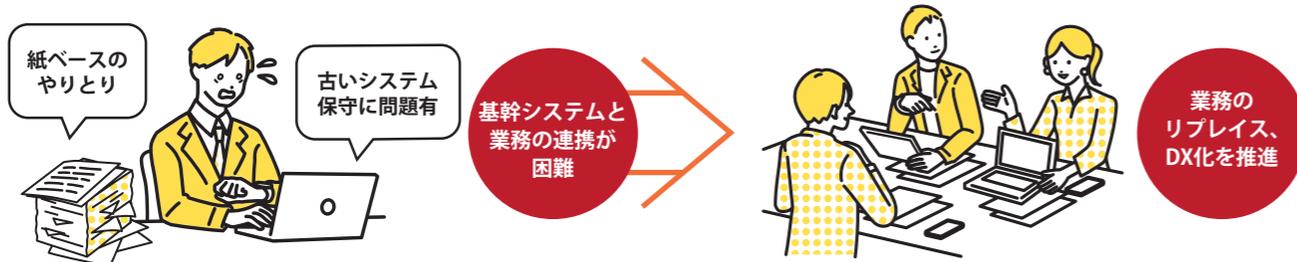
■ 社内メール



ユーザ同士でチャット感覚でメッセージの送受信を行えます。個人間のやりとりをはじめ、チームでの円滑な情報共有を行います。

事例1 某不動産管理会社

分譲マンション総合管理業、ビル管理業、修繕工事業、建築コンサルタント業、PPP・PFI事業、不動産賃貸業を行う。約1500人が利用。



導入前

課題



国内市場でも有名なクラウドサービスを利用

- × システムとの連携がとれない
- × 社内システムが古く、保守に課題が有り。リプレイスが必要
- × システムデータ同士を関連付けることができない
- × 紙ベースのやりとりも多く、社内のDX化が課題

導入後

解決



- 業務システムとの連携、自由度が高い
- 社内メール、スケジュール管理を始めとした社内の業務や案件管理の移行を達成
- 紙ベース管理からワークフローを利用し、進捗・状況の見える化が進むDX化の推進



さらに便利に！ 進捗・状況の見える化が進み、DX化の推進と工数の削減に成功

事例2 某IT系企業

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・保守を行う



導入前

課題



手動のExcel管理から他社SFAサービスを利用

- × 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
- × ツールを移行・スタッフに利用してもらうため、人員と時間を費やすことがネック

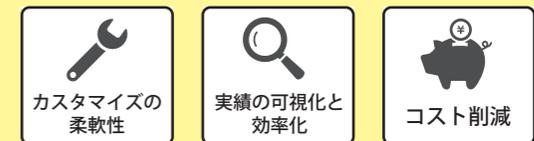
導入後

解決



トライアル期間を通じて機能検証・カスタマイズを実施

- カスタマイズで、今まで利用してきたツールの感覚にできるだけ近づけるよう調整
- 実績の可視化と効率化を実現できるようになり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



事例3 某エンタテインメント総合商社

国内でトップシェアを持つ玩具をはじめ、CD・DVD・Blu-rayディスクなどの映像・音楽ソフト、ビデオゲーム、アミューズメント商品の中間流通を行う。



導入前

課題

問合せ内容の記録をCRMから出力し、Excelで管理

- × 受電の際の店舗特定が難しく付帯情報の確認が煩雑
- × 受電対応の情報共有が出来ていない
- × 大量のデータを管理、使いやすくカスタマイズしたい
- × コストを抑えたい

導入後

解決

- 関連情報を一画面で取得。対応情報も共有が簡単
- 自社でカスタマイズ、設定変更も簡単にできるため、導入コストが安く、使いやすい環境の実現が可能

事例4 某住宅販売会社

オリジナルブランドの注文住宅の販売を行う。



導入前

課題

問い合わせ管理ツールの導入を検討

- × HPや電話、メールでのお問合せの受付管理が複雑だと業務に支障がでる
- × 加盟店への紹介と情報共有及び進捗管理機能が必要

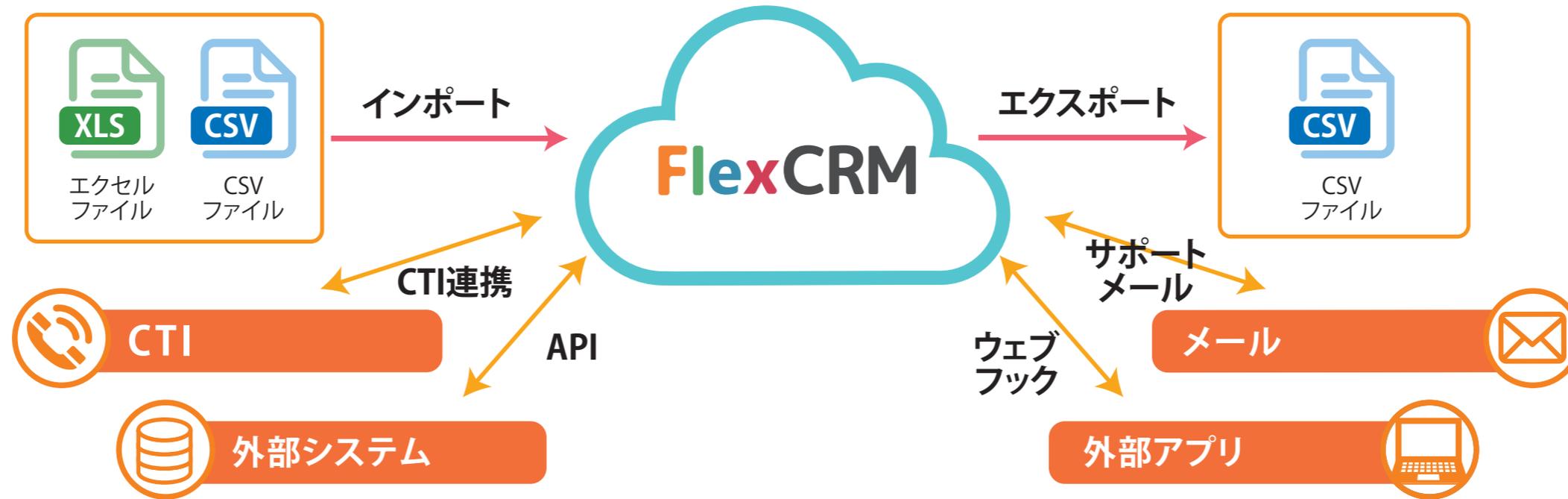
導入後

解決

- 利用前の3か月無償トライアルで使用感の確認、カスタマイズが可能
- 直観的に操作しやすいUIで抵抗なく利用ができた

さらに便利に! 課題の実現の他、ランディングページからの問い合わせもFlexCRMに自動取り込み・管理できる点が便利

FlexCRM データ連携



■ インポート

ExcelファイルやCSVファイルをインポートしてレコードを登録、更新することが可能です。

■ エクスポート

エクスポート機能で簡単に出力が可能です。レコードを一括で更新する際や、データを2次加工する際に便利です。

■ 自動実行機能

インポート処理を自動化する機能です。「ファイル共有」メニューにファイルを配置するだけで、設定したスケジュールに従って、自動的にインポートすることができます。

■ FlexAPI

FlexCRMと外部システムをつなぐWebAPI群です。基幹システムなどの外部システムとデータの受け渡しが可能です。



■ ウェブフック

データ更新時等予め設定した動作を行うとプログラムを起動させたり、指定されたウェブページを表示することができる機能です。

■ AD連携(開発中)

社内のActive Directoryで管理しているパソコンがあれば、FlexCRMを含めた複数のシステムに自動でログインができるようになります。

■ RPA

FlexCRMと組み合わせて単純作業の自動化を行う事で人為ミスの防止・生産性の向上が期待できます。

機能一覧

CRM・SFA

 顧客管理

 名刺管理

 案件管理

 プロセス管理

サポート

 ウェブフォーム

 お問い合わせ管理

 サポートメール

 コールセンター

 FAQ

 メルマガ

グループウェア

 スケジュール管理

 施設予約

 掲示板

 社内メール

 日報

 ファイル共有

 ダッシュボード

 レポート

 目標管理

 ワークフロー

 通知機能

 To Doリスト

 文書管理

 重複チェック

 自動ファイル取込

 タックシール宛名印刷

お問い合わせ

株式会社G.FLEX

■ 本社

所在地	〒730-0036 広島県広島市中区袋町4-31 合人社広島袋町ビル 3F
TEL	082-543-2740
FAX	082-543-2741

■ 東京オフィス

所在地	〒108-0078 東京都港区白金台3-19-1 興和白金台ビル 2F
TEL	070-8406-4742

■ FlexCRM

MAIL	support@flex-crm.com
URL	業務アプリ： https://flexcrm.jp/ コンタクトセンタ： https://flexcrm.jp/contactcenter/