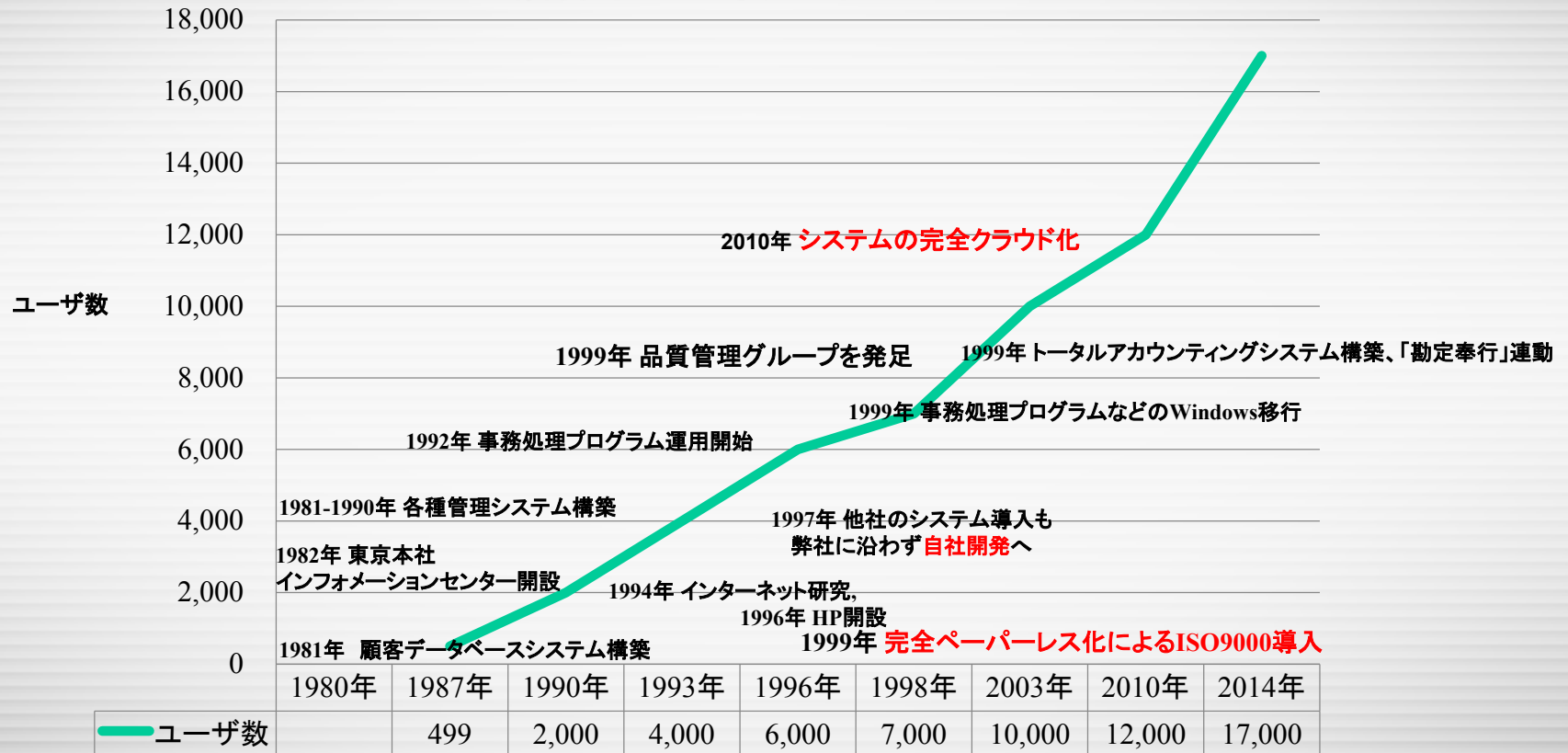


フォーラムエイト基幹業務システム GroupWebの最新機能

(株)フォーラムエイト システム開発Group
Network & Information Managementチーム
高谷 俊也

CRMへの取組み

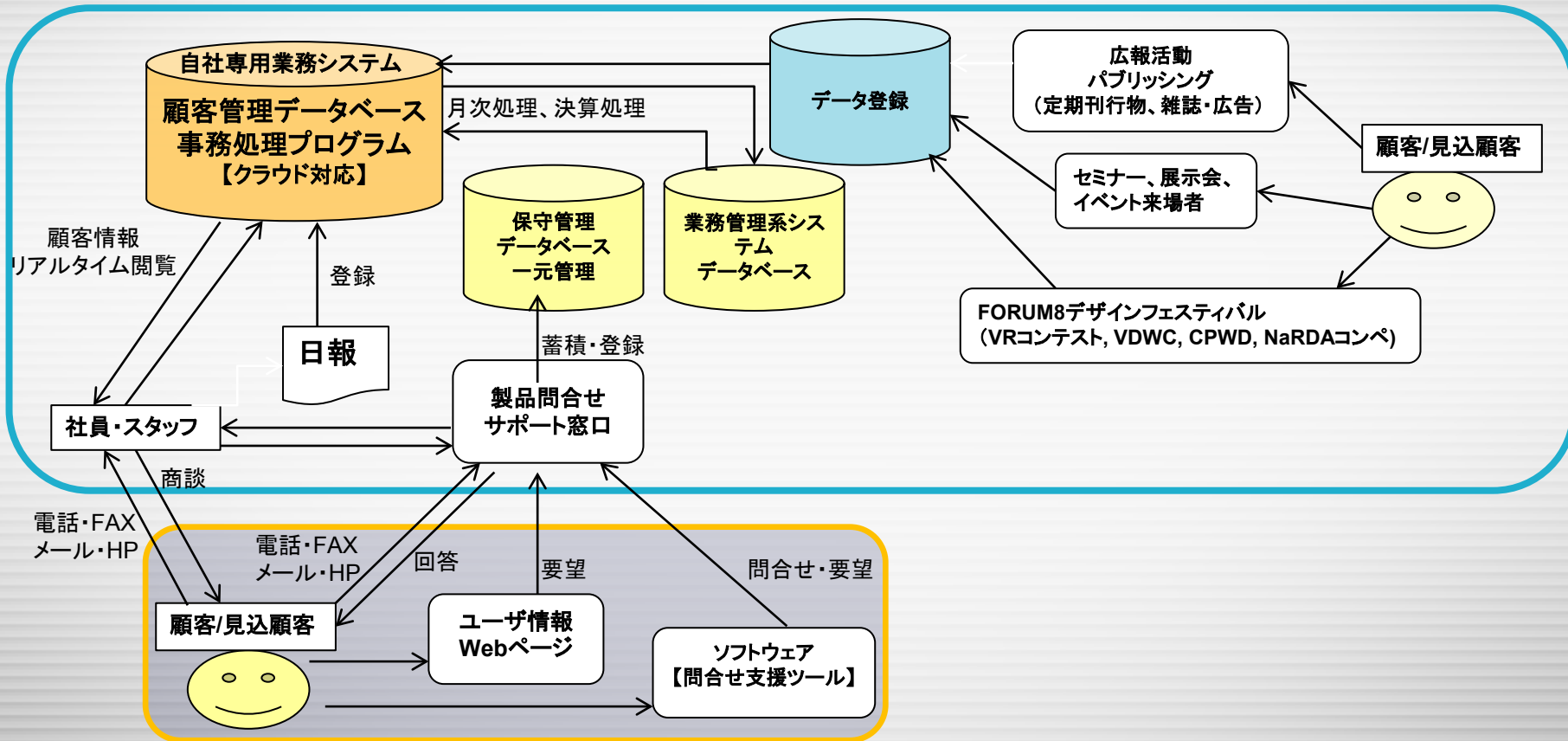
顧客中心主義のあゆみ



- 顧客情報の管理の重要性を早期に捉え、先駆けて1981年には顧客データベースを構築
- 会社設立当時からの全てのユーザに対し、取引履歴や新規営業見込客を管理
- 1982年にインフォメーションセンターを開設し、ユーザサポートとなる窓口を開設
- 顧客情報管理の事務処理プログラムをクラウド化、迅速かつきめ細かな対応が可能

CRMへの取組み

■顧客情報収集・蓄積



- 各チャネルが相互に連携し、それぞれの特性を活かしてお客様をサポート
- 継続的な蓄積した情報による顧客管理サポートを実現

ユーザ接点・情報チャネル

＜問合せ処理の一元処理による迅速化＞

- ・提供ソフトウェアに「問合せ支援ツール」を搭載
 - 起動中の製品からサポートセンタへ直接メール問合せが可能
 - ユーザーID、製品名、製品のバージョン、動作環境等を自動的に取得可能
 - 画面キャプチャー機能を搭載
- ・分類選択による情報管理の自動登録
 - 問合せ内容の振り分け、管理の簡略化
- ・電子メールによる無償バージョンアップ等の情報提供サービス
 - 情報管理で紐付した顧客IDと一元管理より要望機能の搭載時に案内実施
- ・IT技術を最大限生かしたシステム構築
 - 最少人数で効率の良いシステム

主な情報チャネルの取組み例

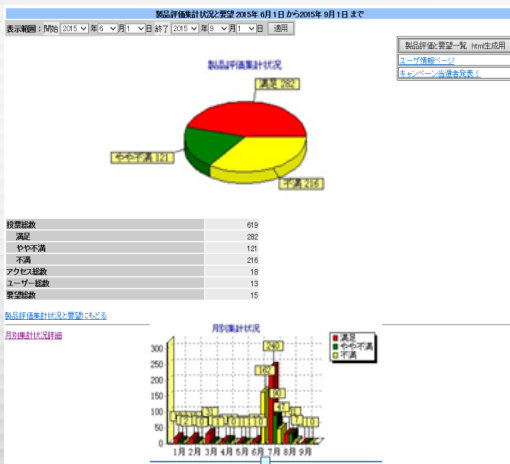
主なチャネル		取組み	期待される効果
電話、メール、FAX問合せ		サポート窓口で一括集約 即日回答を原則 保守管理データベースに要望・不具合・その他の情報登録	迅速な対応による安心感、満足感の充実 製品開発への活用と反映 サービス、商品の提供
問合せ支援ツール (提供ソフトウェアに搭載)		サポート窓口で一括集約。自動登録。 顧客が使用しているコンピュータの基本情報の取得が可能	ユーザ環境を考慮した回答 問合せ内容の原因追究
ユーザ情報ページ(Web提供)		ユーザライセンス一覧、登録情報の閲覧 製品ダウンロードサービスの提供 最新トピック、キャンペーン情報の提供	ライセンス管理の簡易化 タイムリーな製品提供 関係の構築、強化
メールニュース、技術情報配信サービス		顧客データベースから対象顧客を抽出 (ライセンス情報、問合せ製品履歴、フェア・セミナー来場者、地域区分、希望セミナー、資料請求記録など)	ニーズがある顧客への確かなアプローチ 低コストかつ保守サービスの迅速性
季刊誌の定期刊行物「Up & Coming」		顧客データベースから対象顧客を抽出 (過去5年取引ユーザ、問合せリスト過去2年内、展示会イベント来場者見込Bランク以上の過去など)	新製品の開発情報、リリース製品の提供 顧客へ業界トピックのホットな話題提供 継続的な関係構築 課題の共有
アンケート	要望アンケート	営業キャンペーンとして2年に1回実施	眠っていたユーザの掘り起し 自ら発信しないユーザの要望・意見の収集
	読者アンケート	季刊誌の定期刊行物「Up & Coming」	誌面見易さの改善 新連載の検討 お気に入り記事・広告コンテンツで1位になった「橋百選」では、顧客からの要望として頂いた「集約版」の検討
システムインテグレーションサービス		Web見積サービスの提供 エンジニアリングサービスの実施 成果物納品済みデータの分析評価を目的とした品質レビュー	見積価格の公開により価格の透明性を提示 ユーザ支援、パッケージ導入後の安心感 顧客満足度の向上、リピート利用への継続
CIM導入支援、インストラクタデモ		情報通信技術と3次元データモデルの導入・活用による提案	最新情報の共有 CIM対応、ソフトウェア導入支援 営業活動支援

顧客問合せ、要望の一元管理

- ・サポート窓口寄せられた顧客の生の声は保守管理データベースに登録
- ・要望・不具合一覧にて対応状況の有無、要望箇所、分類に分けて情報管理
- ・問合せは即日回答を原則とし、日頃より迅速な対応

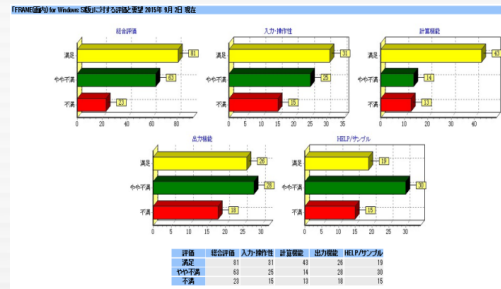
1. 製品評価要望ページ集計

■満足度評価（満足、やや不満、不満）



2. 製品別の評価と要望

■評価5項目
（総合評価、入力・操作性、計算機能、出力機能、HELP/サンプル）



3. 製品問合せ一覧表

・要望対応率は70%以上、不具合対応率は90%以上を活動の原則

No	製品名	未対応件数	対応済件数	不具合件数	対応率	対応平均	未対応件数	対応済件数	要望件数	対応率	対応平均
1	UC-BRIDGE(分割施工版)	58	1252	1310	95%	48.6日	10	811	821	98%	308.4日
2	深掘フレーム	20	447	467	95%	86.4日	103	279	382	73%	399.0日
3	斜面の安定計算	20	316	336	94%	131.7日	65	235	300	78%	410.5日
4	配水池の耐震設計計算	7	269	276	97%	58.5日	18	134	152	88%	538.6日
5	イージーアラームラベン機の設計	4	210	214	98%	55.0日	7	91	98	92%	99.5日
6	任意沈下の計算	0	179	179	100%	216.2日	26	132	158	83%	655.5日
7	弾塑性地盤解析(GeoFEAS)	3	78	81	96%	95.0日	7	82	89	92%	141.3日
8	連音壁の設計計算	6	75	81	92%	60.0日	12	59	71	83%	273.2日
9	地盤の動的有効応力解析(UWLC)	1	58	59	98%	236.4日	3	54	57	94%	282.6日
10	揚排水機構の設計計算	1	50	51	98%	70.9日	4	31	35	88%	200.6日
11	任意形格子桁の計算	0	50	50	100%	117.1日	10	39	49	79%	207.1日
12	矢板式係船岸の設計計算	1	49	50	98%	16.3日	19	28	47	59%	174.6日
13	ポータルラベン機の設計計算	11	29	40	72%	51.3日	2	6	8	75%	145.0日
14	ライナーレートの設計計算	3	35	38	92%	34.6日	8	39	47	82%	293.2日
15	浸透流解析(VGFlow)	17	21	38	55%	55.2日	4	11	15	73%	67.5日
16	ウェルポイント・チープウェル工法の設計計算	0	26	26	100%	79.6日	1	18	19	94%	115.4日
17	土留の工の性能設計計算(弾塑性解析II+)	1	23	24	95%	46.2日	7	21	28	75%	72.0日
18	二次元浸透流解析(VGFlow2D)	4	19	23	82%	203.4日	7	30	37	81%	269.4日

4. 問合せ件数集計一覧【検索集計期間は指定が可能】

問合せ件数集計結果【2014年09月01日(月)～2015年09月08日(火)】

No	製品名	問合せ支援ツール	問合せ窓口	社内問合せ	電話問合せ	FAX問合せ	ユーザ情報ページ	合計
1	地盤改良の設計計算		38	117	4	94	2	256
	合計		38	117	4	94	2	256

製品開発

- ・要望・不具合一覧にて対応状況の有無、要望箇所、分類に分けて情報管理
- ・顧客ニーズ、市場ニーズを捉えた製品開発、サービスの提供
- ・サポートサービスも商品の1つとして提供

5. 製品絞り込みによる問合せ一覧

【項目】要望／不具合・緊急度・難易度・登録日・予定日・対応日・状態を登録

No.	内容	製品名	分類	緊急度	難易度	登録日	更新日	予定日	対応日	状態
41032	側面側に偏した場合の再計算による作用力の表示 [1]	地盤改良の設計計算 (4)	要望	低	低	15/02/10	15/02/10	15/09/30	-/-	確認済/未対応
41026	地層入力(現地地盤面の標高)の表現を改めて欲しい [1]	地盤改良の設計計算 (4.1.0) - (4.1.2)	要望	低	低	15/02/10	15/04/14	15/12/31	15/04/09	承認済
40946	土木基準/深層混合処理工法 引張、せん断破壊に対する検討 [1]	地盤改良の設計計算 (4.1.0)	要望	低	低	15/02/02	15/02/02	15/12/31	-/-	確認済/未対応
40942	建築基準 沈下の検討 荷重入力の単位 [1]	地盤改良の設計計算 (4.1.0) - (4.1.1)	不具合	中	低	15/01/30	15/03/18	15/03/31	15/03/17	承認済
40831	土木基準/鉛直力のみの指定で警告を行えるようにする [1]	地盤改良の設計計算 (4)	要望	中	低	15/01/14	15/01/14	15/09/30	-/-	確認済/未対応
40793	土木基準:一様分布の載荷荷重が複数している場合 [1]	地盤改良の設計計算 (4) - (4.1.1)	不具合	中	低	15/01/07	15/03/18	15/01/31	15/03/16	承認済
40786	土木:盛土高が0のときに計算エラー [1]	地盤改良の設計計算 (4) - (4.1.1)	不具合	低	低	15/01/06	15/03/18	15/01/31	15/03/16	承認済

6. 製品開発、製品リリース

- ・保守サービスとしてリリース時に問合せ・要望ユーザへ連絡。

No.	内容	製品名	分類	緊急度	難易度	登録日	更新日	予定日	対応日	状態
40785	ケーン差	地盤改良の設計計算 (Ver.1.00.00)	要望情報 (承認済み)			03/31	-/-			確認済
40603	建築:深層					04/30	15/04/09			承認済
40481	液状化:深層	No.31792 浅層混合処理に対応して欲しい				11/25	14/11/25			承認済

依頼日:2011年06月07日(火)

登録者	入田裕佳	[2011年06月07日(火)]	対応者
確認者	岡村吉晃	[2011年12月13日(火)]	承認者

機能分類: [設計計算] 要望箇所: [入力] 要望分類: [機能追加]

(要望内容)
浅層混合処理に対応して欲しい

(応急対策)
-

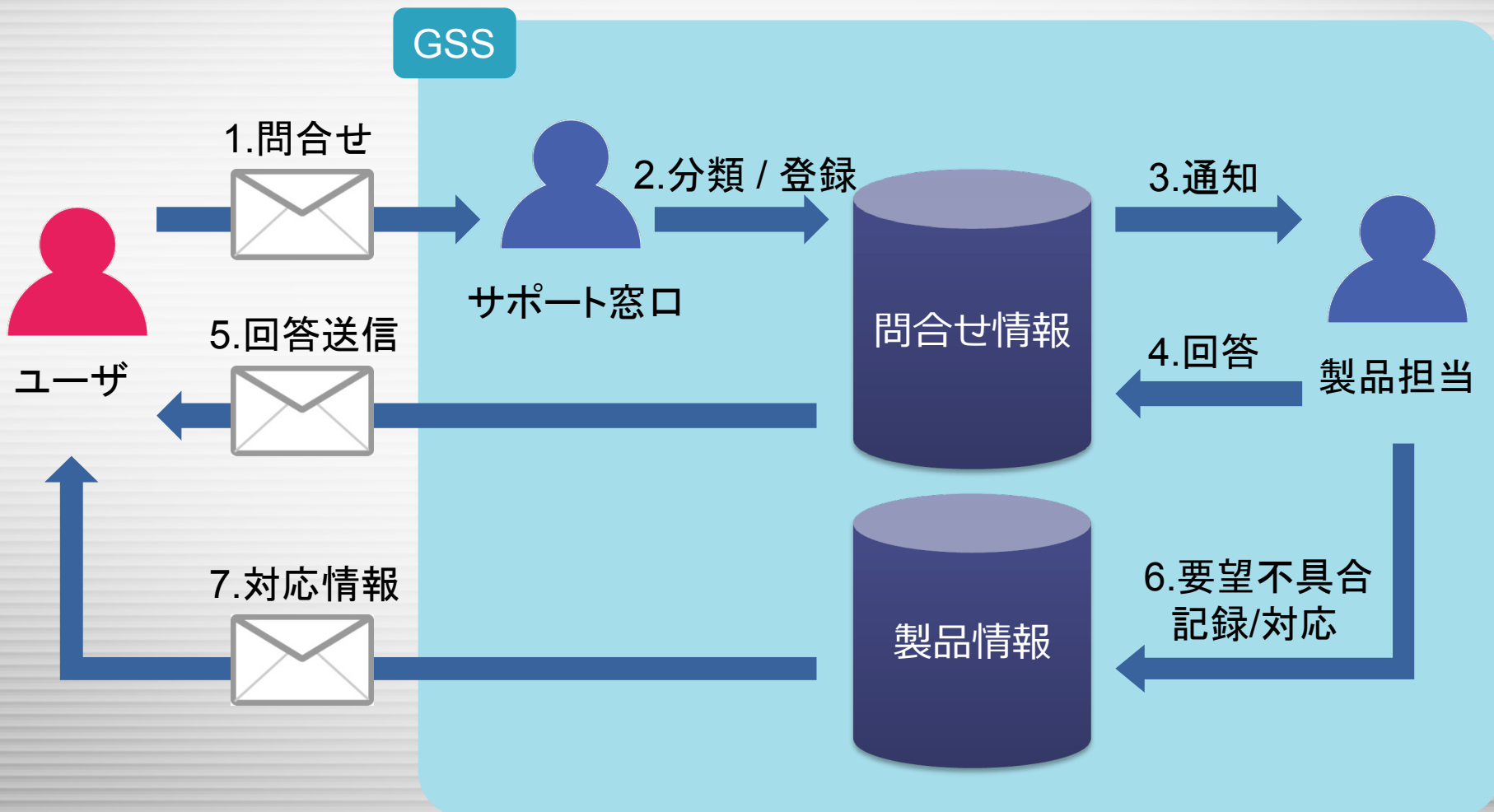
対応者	入田裕佳	対応日	2011年12月05日(月)
-----	------	-----	----------------

(対応内容)
機能を追加しました

関連問合せ
問合せNo.171514 [ユーザー要望] 地盤改良の設計計算の対応工法について 茶木地質調査事務所
問合せNo.173945 地盤改良:要望 大和コンサル(株)

地盤改良の設計計算 Ver.2		
バージョン	リリース日	主なバージョンアップ内容
2.02.00	12/11/29	1. 建築基準、土木基準対応/深層混合処理工法における機能拡張及び出力追加
2.01.00	12/06/19	1. 建築基準 深層混合処理工法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「改良地盤の設計及び品質管理」における実務上のポイント(日本建築センター)Q&A集)の再検討に対応 ○ 内部摩擦角のおよび一軸圧縮強さquの推定値を設定できる補助機能に対応 ○ 一様地盤の単位体積重量、地盤情報を多層地盤データより取得できるよう拡張 2. 建築基準 浅層混合処理工法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 鉛直応力の広がり角を左右個別の指定に対応 ○ 許容鉛直支持力の算出時に、荷重の傾斜θの考慮に対応 3. 土木基準 深層混合処理工法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 2軸形式の縦方向配置に対応 ○ 擁壁描画、円弧すべりの結果図の改善
2.00.00	12/03/01	1. 「陸上工事における深層混合処理工法設計・施工マニュアル」(財)土木研究センターへの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・安定検討(複合地盤的設計手法) ・安定検討(構造的設計手法) ・圧密沈下検討 ・円弧すべり検討

問合せ/情報管理



最新の取り組み

- メールニュースの分析

配信対象の絞り混みに加え、送信後の分析を開始。
ご興味をお持ちの項目や顧客の分析、集計。

メール一覧
リンク一覧
ユーザー一覧

メール詳細

件名	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコンテスト クラウド投票受付
送信日	2015-11-13 15:08:00
送信件数	25,753
開封ユーザー数	
リンククリックユーザー数	
リンククリック数	

メール一覧
リンク一覧
ユーザー一覧

リンク一覧

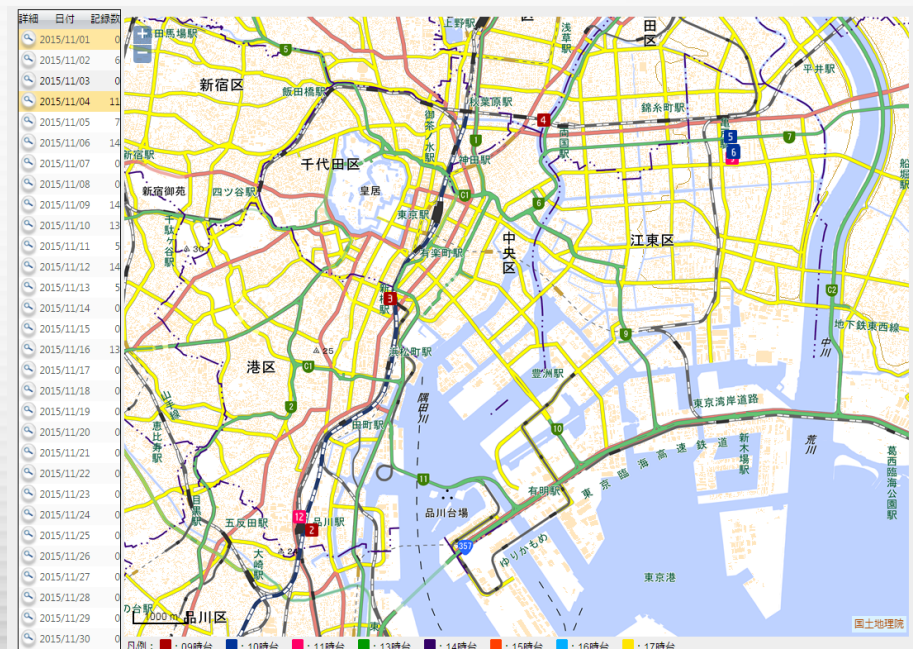
表示期間: [今月] 表示件数: [20] 適用 CSVに保存

戻る	URL	クリック数	クリックユーザー数	メール件名	リンクNo.	メール送信日
リンク集計						
開封ユーザー一覧						
アクセス履歴						
表示件数: [50] 適用						
リンクNo.	URL					
4	http://vrcon.forum8.jp/	1	1	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	2	2015-11-13(金)
	http://www.facebook.com/forum8JP	3	3	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	3	2015-11-13(金)
	http://www.youtube.com/user/F8OSAKA	35	35	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	4	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.jp/	10	6	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	5	2015-11-13(金)
	http://www.forum8.co.jp	6	5	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	6	2015-11-13(金)
	http://forum8.co.jp/forum8/html_news/event_invitation/3DVR	19	17	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	7	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.jp/	6	6	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	8	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/	3	3	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	9	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/login.aspx	15	12	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	10	2015-11-13(金)
	http://www.forum8.co.jp/product/ucwin/VC/VR-Cloud.htm	1	1	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	11	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/	2	2	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	12	2015-11-13(金)
	http://www.forum8.co.jp/download/ucwin/VC-client.htm	5	4	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	13	2015-11-13(金)
	http://www.forum8.co.jp/download/ucwin/VC-client.htm	3	2	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	14	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/login.aspx	3	2	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	15	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.jp/tohyo-help.htm	4	4	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	16	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/	9	9	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	17	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/	7	7	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	18	2015-11-13(金)
	http://vrcon.forum8.co.jp/vote/	1	1	FORUM8 締切は11/15！ 第14回3DVRシミュレーションコン...	19	2015-11-13(金)

最新の取り組み

- 外勤営業管理、支援

Android携帯電話の現在地を元に訪問地の履歴を取得、管理向け機能。
営業担当が現在地情報を元に付近の顧客情報の閲覧や、訪問先顧客へのアクセス情報の提供、支援する機能を予定。



最新の取り組み

● ストレスチェック

社内システムとリンクしたチェックサイト構築。
社員はすぐにチェック可能。

結果に応じて医師による面談や、必要なら作業
転換や労働時間短縮の措置。

現状は個別ログ保存。
将来的にグループごとなど集団分析に対応予定。

あなたのストレスプロフィール

	低い/少ない	やや低い/少ない	普通	やや高い/多い	高い/多い
【ストレスの原因と考えられる因子】					
心理的な仕事の負担(量)	<input type="radio"/>				
心理的な仕事の負担(質)	<input type="radio"/>				
自覚的な身体的負担度		<input type="radio"/>			
職場の対人関係でのストレス			<input type="radio"/>		
職場環境によるストレス	<input type="radio"/>				
仕事のコントロール度★	<input type="radio"/>				
あなたの技能の活用度★				<input type="radio"/>	
あなたが感じている仕事の適性度★	<input type="radio"/>				
働きがい★	<input type="radio"/>				
【ストレスによっておこる心身の反応】					
活気★					<input type="radio"/>
イライラ感					<input type="radio"/>
疲労感					<input type="radio"/>
不安感					<input type="radio"/>
抑うつ感					<input type="radio"/>
身体愁訴					<input type="radio"/>
【ストレス反応に影響を与える他の因子】					
上司からのサポート★	<input type="radio"/>				
同僚からのサポート★	<input type="radio"/>				
家族や友人からのサポート★	<input type="radio"/>				
仕事や生活の満足度★	<input type="radio"/>				
【高ストレス判定】					
高ストレス状態です。 産業医や専門家に相談することをお勧めします。 専門的な助言を受けることによって、自分では気がつかなかった解決法が見つかることもあるでしょう。					

ご清聴ありがとうございました