

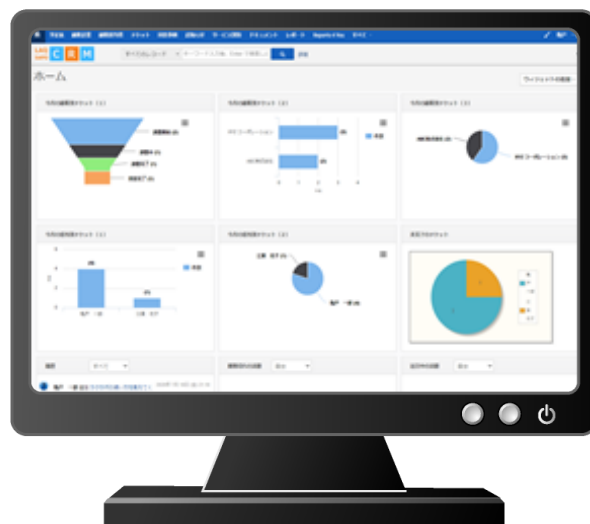
業務問題をITで 解決するプロフェッショナルです！

株式会社ヒロケイは「すべてのお客様のベストパートナーに」をモットーに、半世紀にわたりITサービスをご提供してまいりました。F-RevoCRMとの出会いは、2014年の大手電機メーカーへの導入に始まり、2016年には海外日系企業への提案・導入・サポートを展開するなど、国内から海外へとサービスエリアを拡大してまいりました。お客様の様々なニーズにマッチした、お客様にピッタリのITソリューションをお届けしてまいります。



LAQSAPO/SSシリーズは、サポート業務においてお客様と自社、担当者⇄リーダー⇄マネージャーそれぞれをつないで活性化し、業務にスピード感を与えるという製品コンセプトから誕生しました。弊社では、従来からのやり方を踏襲している状況が続いていたために様々な業務課題を抱えていました。それらを改善するため、ラクサポ開発をスタートし、以下を可能にいたしました。

- ☑ステータスを細分化し、ITILに準拠した運用管理に対応
- ☑リマインダー機能による確認漏れ防止
- ☑ポータルサイトを活用した新たなお問い合わせ対応の形
- ☑お問合せ・サービス契約ごとの対応時間の集計
- ☑充実のレポート・分析機能（拡張ツール）
- ☑テレワークへの対応



紹介動画はこちら →



機能概要



お問合せ管理（チケット管理）

- ・ステータス管理
- ・回答期限管理
- ・担当変更通知
- ・対応時間集計
- ・回答通知機能
- ・コメント機能



契約管理

- ・契約時間管理
- ・時間超過通知



ナレッジ&情報共有

- ・回答事例（FAQ）公開
- ・お知らせ機能

※カスタマーポータル使用



顧客フィードバック

- ・アンケート（顧客満足度調査）
- ・ご意見フォーム

※カスタマーポータル使用



レポート・分析

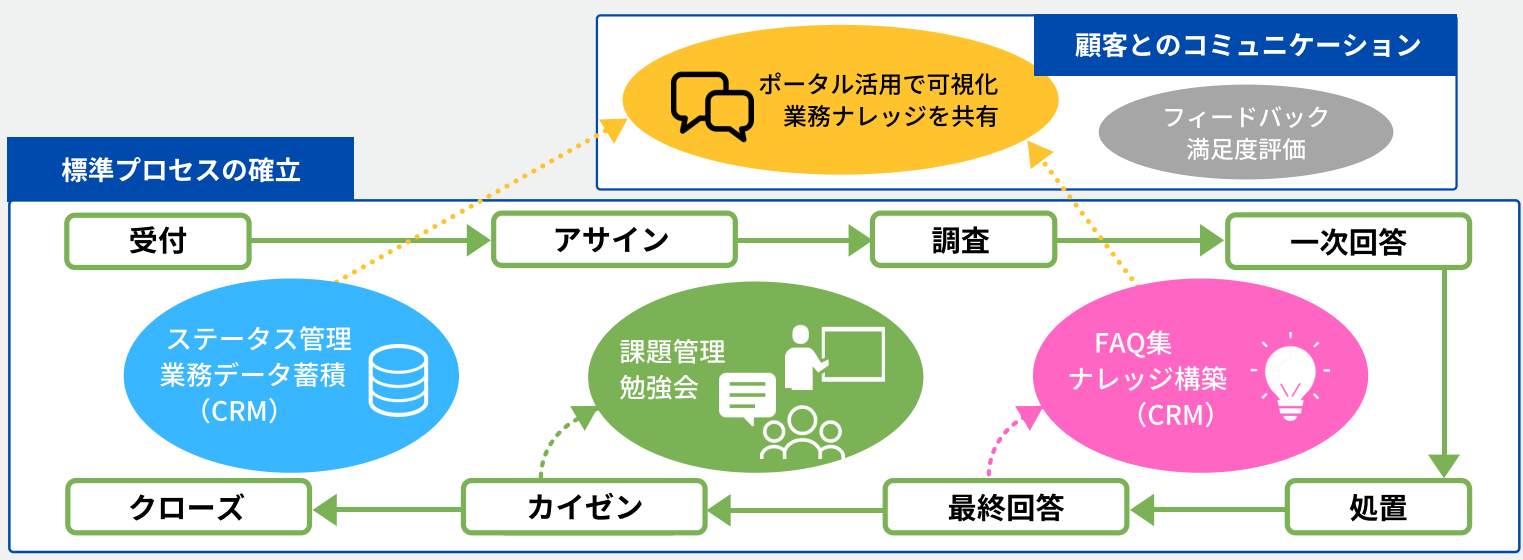
- ・レポート（拡張）
- ・チャート（拡張）
- ・レポート通知機能



管理機能

- ・ポータルユーザ管理
- ・製品、部門関連付け
- ・顧客、部門関連付け

サポート業務をプロセス化



ラクサポ導入後の声

■サポート担当

【導入前】

- 在宅勤務中、電話でのお問い合わせの受付に一苦労
- 場所が離れていると情報連携が難しく、対応に時間がかかることがしばしばあった

【導入後】

- カスタマーポータルをご利用いただくことで、在宅勤務でもお問い合わせを即時確認し回答できた
- コメント機能を使うことでチームで連携しながら問題に対応でき、更に後から経緯を確認できるのが嬉しい

■リーダー

【導入前】

- メンバーの対応状況が把握しづらく、回答の遅れがあった
- メール中心のやりとりで多く、対応履歴の確認にも手間取ることがよくあった

【導入後】

- 通知機能で状況を把握がしやすくなり、レスポンスが向上
- ダッシュボードから必要な情報に素早く辿り着ける
- お知らせ機能、メール機能、メールテンプレートが便利

■お客様

【導入前】

- 過去の問い合わせ回答を探し出すのが面倒（メール）
- 同じことを何度も質問しなくてはならない（担当者の交代のときは苦労していた）

【導入後】

- ポータルサイトのお問い合わせ履歴で簡単に検索・確認できるため、同じことを質問しなくてもよくなった
- よくあるご質問（FAQ）でシステムの理解が深まった

ご参考価格

【初期費用】

ベーシックパック	500,000円	F-RevoCRM、LAQSAPOセットアップ・オンライントレーニング等
【月額利用料】		
ヘルプデスク	15,000円	運用サポート費用（お問い合わせ対応：月2時間）
LAQSAPOライセンス料	5,000円（10ユーザー）	LAQSAPO利用料、運用サポート費用

※2020年8月時点の価格です。

株式会社ヒロケイ CRMインフォメーション

【HP】<https://www.hirokei.co.jp/>

【Mail】crm_info@hirokei.co.jp

東京オフィス：東京都江東区亀戸2-35-13 新永ビル3F

【TEL】03-3638-6471（担当：阿部）

CRM製品ホームページはこちら →



広島オフィス：広島県広島市草津新町1-21-35 広島ミクシスビル3F

【TEL】082-501-0662（担当：金村）