

インド発のユニコーン企業 Freshworks(フレッシュワークス)、 OrangeOne と総代理店契約を行い日本に本格進出

世界 1 位*1 のカスタマーエンゲージメントソフトウェア「Freshdesk」等の製品でデジタルトランスフォーメーションを推進

海外クラウド製品の販売およびローカライズやサポートを総合的に提供する OrangeOne 株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 春日原森、以下「オレンジワン」)は、カスタマーエンゲージメントソフトウェアのグローバルリーダーでインド発のユニコーン企業である Freshworks (以下「フレッシュワークス」)と日本唯一の総代理店契約を行い、フレッシュワークスが提供する世界 1 位*1 のカスタマーエンゲージメントソフトウェア「Freshdesk」等の 10 の製品、およびそれらを繋ぐ統合ソリューション「Freshworks 360」を、6 月 6 日(木)より日本国内にて販売を開始いたします。



■世界 1 位のカスタマーエンゲージメントソフトウェアを提供するインド発のユニコーン企業 Freshworks

フレッシュワークスは、従来のレガシーソリューションでは対応できていなかった企業のデジタルトランスフォーメーションを可能にする、カスタマーエンゲージメント・スイートを提供しています。世界 1 位*1 のカスタマーサポートツール「Freshdesk」は、Eメールや電話、Web サイト、フォーラム、およびソーシャルメディアを通じて、営業やマーケティング、カスタマーサポート部門がお客様と効果的なコミュニケーションを容易にとることができるクラウドベースのソフトウェアです。中小・中堅企業だけではなく、大企業にとっても理想的な低コスト・優れた UI・充実したサポートなどから、2018 年度のベスト・ヘルプ・デスク・ソフトウェアアワードでグランプリを獲得しています。

そのほか提供しているフレッシュワークス製品には、あらゆる規模の企業向けの、クラウドベースのカスタマーサポート、CRM、コールセンターソフトウェア、社内コラボレーションツール、およびマーケティング自動化ソリューションが含まれており、自動車、ソーシャルメディア、IT、セキュリティの各分野で急成長している幅広い企業が使用しています。

アジア太平洋地域では、シンガポールやマレーシア、タイ、フィリピン、インドネシア、ベトナム、香港、韓国等の著名な地域をカバーする広範なパートナーおよびリセラーネットワークを持っています。2019 年 4 月現在、同地域内では 2 年間で 103 パーセントの成長率を記録しました。また、日本企業ではジェイエイシーリクルートメントや HTM、LINE が提供するオンデマンド配達サービス LINE MAN のプロフェッショナルサービス部門、SBT ジャパンなどが既に使用しています。

■オレンジワン、Freshworks と日本唯一の総代理店契約を行い、日本のデジタルトランスフォーメーションを推進

現在、日本企業はデジタルトランスフォーメーションを達成する上で、既存システムの維持、保守に資金や人材を割かれ、新たなデジタル技術を活用した IT 投資にリソースを振り向けることができないといった問題に直面しています。この課題を解決するためには、デジタル技術を活用してビジネスをどのように変革するかという経営戦略が必要であり、それを実行する上での体制や企業組織内の仕組みの構築等が不可欠です。*2

また、富士キメラ総研の調査によると、2022 年までに日本のソフトウェア市場は 1 兆 7349 億円に達し、その中で SaaS は 6,412 億円近くを占めると予測されています。*3

今回、オレンジワンはフレッシュワークスと日本唯一の総代理店契約を行い、日本企業のデジタルトランスフォーメーションを推進していきます。正規パートナーとして、カスタマーエンゲージメント・スイートの提供を通じ、既存顧客へのクロスセルおよび潜在顧客に対して、フレッシュワークスのユーザーフレンドリーなソフトウェアを提供し、売り上げ拡大を実現します。さらに、ソフトウェアの提供にとどまらず、あらゆる規模の企業に対して導入支援コンサルティングとカスタマーサポートを提供します。

*1・・・Finances Online「Best Help Desk Software 2018」

*2・・・経済産業省「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」

*3・・・富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2018年版」

【エンドースメント】

■Freshworks CRO(チーフレベニューオフィサー) Sidharth Malik(シダール・マリック)氏

私たちは世界で最もお客様を大切にする国の一つである日本のデジタルトランスフォーメーションに参画できることを大変喜ばしく思います。私たちは「お客様との永久的な関係性構築」のためのソフトウェアを提供することをブランドとしてお約束しており、それは、おもてなしの心を大切にする日本文化と一致しています。オレンジワンとの提携により、我々は、顧客との強固な関係性を構築したいと考えている日本企業を支援することが可能となります。

■Freshworks グローバルパートナーシップ担当執行役員 Anand Venkatraman(アナン・ヴェンカトラマン)氏

オレンジワンは、企業が比類ない体験を提供できるようにすることに力を入れています。クラウドソフトウェアソリューションの導入に関する専門知識と、日本市場におけるネットワークを組み合わせることによって、この提携は象徴的なものとなります。

■株式会社ジェイエイシーリクルートメント CIO(チーフインフォメーションオフィサー)

Silvester Colin(シルベスター コリン)氏

私たちは、社内のユーザーサポートに対するリクエストへの対応改善のために、約 2 年前にフレッシュワークスの ITSM ソフトウェアである「Freshservice」を使用しました。そのおかげで、現在サポートチームにおける業務配分、業務負荷の追跡、そして会社の成長に関連するリソース配分の算定がはるかにスムーズに処理されるようになりました。「セルフサービス」のリソースが大幅に増えたことで、ユーザーとの透明性も改善されました。このすべてが、顧客満足度の向上につながっています。

■OrangeOne 株式会社 代表取締役社長 春日原 森

カスタマーエクスペリエンスは大企業からスタートアップまで国内のあらゆる企業で重要な課題となりつつあります。しかし、いざ対策を打とうとすると、高コストで複雑なシステムのため、導入に時間、労力、費用が掛かりすぎるか、または、たとえ安価ではあっても DIY 型、コミュニティ型のアプローチで IT リテラシーの低い企業にとってはそもそも取り組むことが難しい、といういずれかで断念しがちという話をよく聞きます。フレッシュワークスは、UI のシンプルさを徹底的に追求する設計思想と、利用者目線での価格設定などにより、真の意味で企業に寄り添う製品提供を実践している高い倫理観をもった稀有な企業だと思います。驚くような簡単さで便利さを提供するその製品により世界で 15 万社の企業に愛されているフレッシュワークスと手を組んで、日本企業で働く方々に、経営者の方々に、驚きと笑顔を体感して頂けるお手伝いができる事を大変光栄に思っています。

【製品概要】

フレッシュワークスは、ユーザーにとって最適なソリューションを提供するための成長を常に追求しており、カスタマーニーズを満たすための 10 の製品とそれらを繋ぐ統合ソリューションを展開しています。

■カスタマーエンゲージメントソフトウェア

- ① Freshdesk : Eメール、電話、Web サイト、フォーラム、およびソーシャルメディアを通じたカスタマーサポートを可能にするクラウドベースのソフトウェアソリューション
- ② Freshservice : クラウドベースのサービスデスクと IT サービス管理ソリューション
- ③ Freshcaller : 小規模なチームのためのコールセンターソフトウェア
- ④ Freshsales : 高速で稼働する営業チームのための CRM ソリューションと販売システム
- ⑤ Freshteam : 優れた人材の調達と採用のための採用管理システム
- ⑥ Freshchat : 企業が顧客とより良いコミュニケーションを行うためのカスタマーメッセージングソフトウェア
- ⑦ Freshconnect : サポートチームと営業チームのコラボレーションを可能にするために開発されたソリューション
- ⑧ Freshmarketer : マーケティングオートメーションソフト
- ⑨ Freshping : ウェブサイトをモニタリングするためのソフト
- ⑩ Freshstatus : メンテナンス情報ページを作成し、インシデントを効率的に管理するためのソリューション

■統合ソリューション

・Freshworks 360: Freshdesk、Freshsales、Freshmarketer、Freshcaller と Freshchat が含まれ、ユーザーが顧客との過去のやり取りの履歴、データ、およびチャットやソーシャルメディアへの言及などのマーケティングのタッチポイントに容易にアクセスするための手段を提供します。

【Freshworks について】

フレッシュワークスは、あらゆる規模の企業のカスタマーサポート、営業およびマーケティングの専門家が、顧客とより効果的なコミュニケーションを行い、顧客に WOW 体験をお届けするためのカスタマーエンゲージメント・ソフトウェアを提供しています。フレッシュワークスは、魅力的な CX によって、企業があらゆる角度(360 度)からの顧客情報を社内共有できる SaaS プロダクト一式を提供します。

2010 年 10 月に設立されたフレッシュワークス社には、アクセル、タイガーグローバルマネージメント、キャピタル IG、そしてセコイア・キャピタル・インドが投資をしており、全世界に 2,000 人を超える従業員がいます。本社はカリフォルニア州サンマテオに、グローバルオフィスはインド、英国、オーストラリア、ドイツなど 10 拠点にあります。同社のクラウドベースのスイートは、NHS、ホンダ、ライトムーブ、ヒューゴボス、シチズンズ・アドバイス、東芝、それにシスコを含む、世界の 15 万社以上で幅広く使用されています。

詳細については、www.freshworks.com をご覧ください。

【OrangeOne 株式会社について】

2006 年に設立されたオレンジワンは、「IT でビジネスを楽しく、新しく」をミッションに掲げ、各種事業を展開してきました。現在は、特定の技術を用いて企業の戦略転換の軸をなす事業の企画・構築・運営の支援を行う ChangeManagement 事業と、海外クラウド製品を日本文化に即した形で販売する Cloud Distribution 事業の二つを事業の柱として、事業運営を行っています。主要取引先には、NTT ドコモ、Dynabook、ソフトバンク、リクルート、ソニーコミュニケーションネットワークス、ソフマップ、ビックカメラ、NTT テクノクロス、トランスコスモスなどがあります。主要なプロジェクトには、Dynabook と行う Windows10 管理ソリューション事業、および NTT ドコモ と韓国 RSUPPORT 社 と行う NTT ドコモの「あんしん遠隔サポート」があり、契約者数 2000 万人を超えるサービスへと成長しています。

名称 : OrangeOne 株式会社
代表者 : 代表取締役社長 春日原 森
本社 : 東京都千代田区富士見 1-2-27 秀和九段富士見町ビル 4F
事業内容 : 通信事業者、ISP、量販店、PC サポート会社向けに IT コンシェルジュ サービス事業化プログラムの提供/
遠隔サポートクラウドの販売及び導入支援/業務用クラウドサービスの販売及び導入支援/
Windows10 端末管理ソリューションの販売及び導入支援
資本金 : 1 億 3760 万円
URL : <https://www.orangeone.jp/>