



## フレッシュワークス製品の概要



# freshwork × OrangeOne コラボレーション

プレスリリース：2019年6月6日

## インド発世界一位のソフトウェア、日本に進出



Source : 共同通信社

- ✓ 弊社オレンジワンは2019年1月29日付でFreshworks社と総代理店契約を締結

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(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ノベーターである、インドのFreshworks(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10のカスタマーエンゲージメントソフトウェア、およびそれらを繋ぐ統合ソリューションを、6月6日(木)より日本国内にて販売を開始する。

フレッシュワークスが提供する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の担当者が顧客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ソリューション。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る。

# フレッシュワークスとは？

 freshworks は、ビジネスアプリケーションクラウド分野で

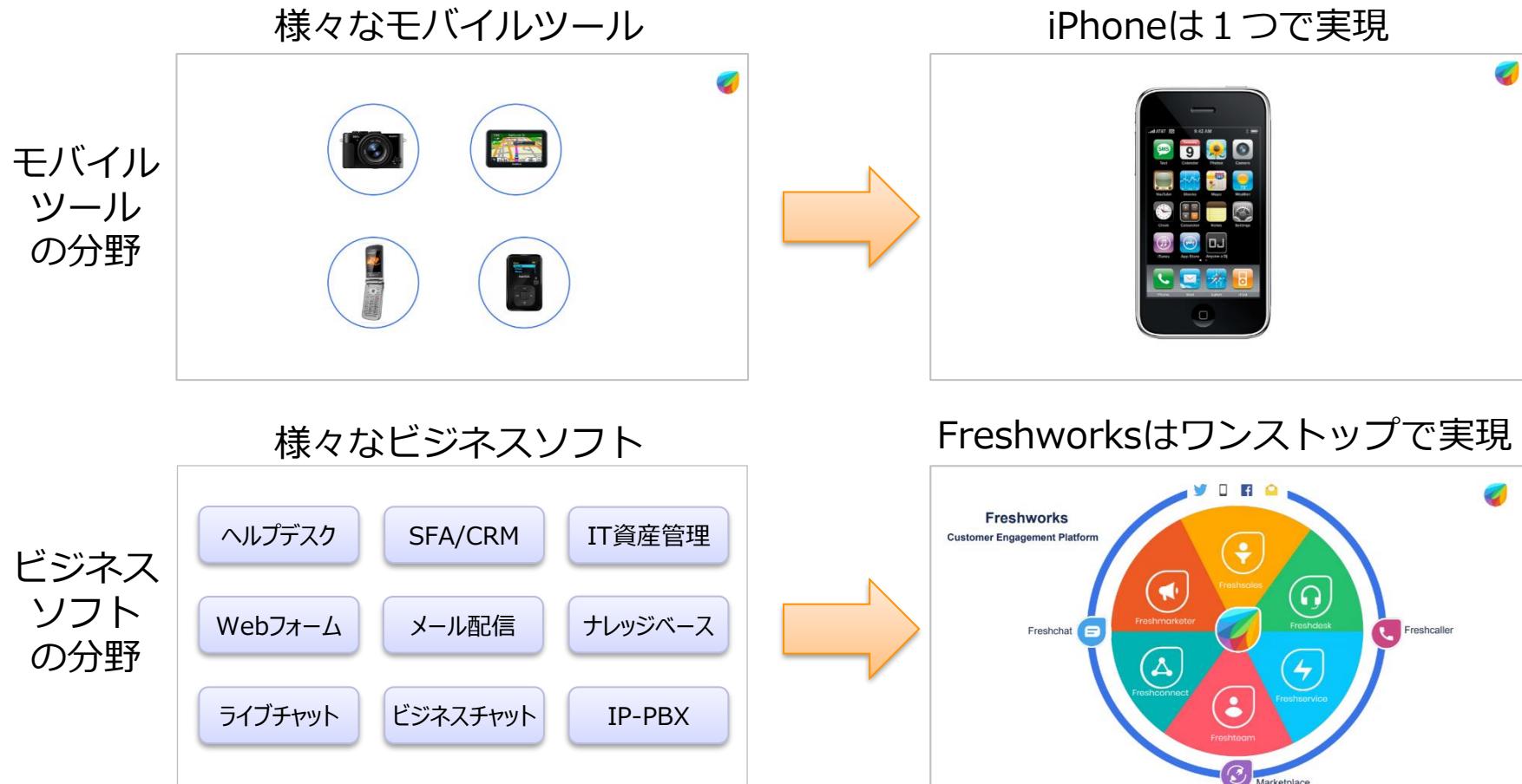
- ① ワンストップ（あらゆるビジネスアプリが揃う）
- ② 低コスト（他社の60%から最大で1/5の価格）
- ③ 瞬間導入（初期設定なしで直ぐに使い始められる）
- ④ 誰でも使える簡便なインターフェース
- ⑤ 顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）

以上5つの理由により  
史上最速で成長しているクラウドサービスベンダーです！

①ワンストップ  
(あらゆるビジネスアプリ揃う)

# ～①ワンストップ（あらゆるビジネスアプリ揃う）～ フレッシュワークスのビジョン

様々なモバイルツールがiPhone1つで実現したのと同様に、  
様々なビジネスソフトがFreshworksだけで実現できる！



～①ワンストップ（あらゆるビジネスアプリが揃う）～  
カスタマーエンゲージメントを実現するあらゆるアプリが一揃い

DX(デジタルトランスフォーメーション)・CX(カスタマーエクスペリエンス)  
を推進するソリューションをワンストップで提供



ヘルプデスク・問い合わせ管理・ナレッジベース



SFA/CRM + MAツール + IPコーラー/IP電話+チャット



IT資産管理・サービスデスク



Web接客チャット



クラウド型CTI/PBX



人事・採用管理



アジャイル用プロジェクト管理



ウェブサイト監視ツール



システム監視



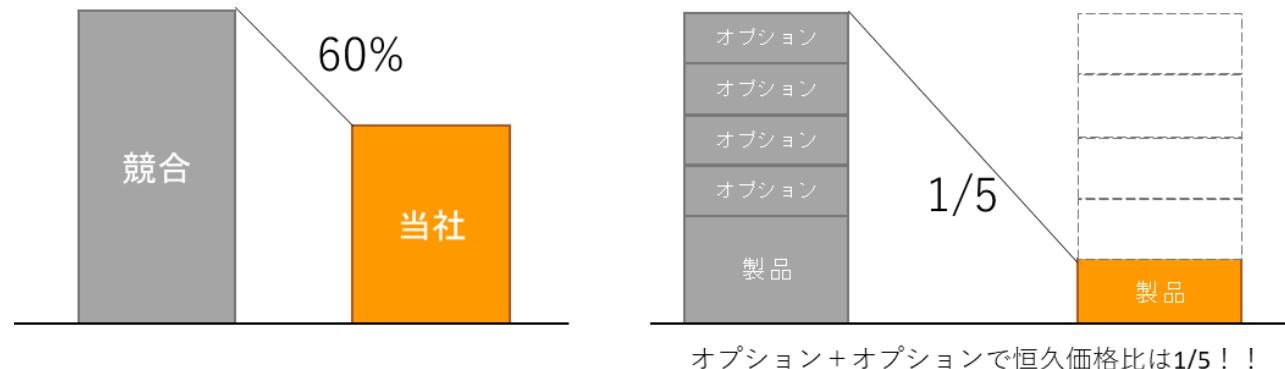
カスタマーサクセス管理ツール

②低成本  
(他社の60%から最大で1/5の価格)

## ～②低コスト（他社の60%から最大で1/5の価格）～ あらゆる意味での低コスト・低ハードル

フレッシュワークス社は、中小企業でも安価に購入できる価格設定と、誰でも使いやすいユーザーインターフェースにより、多くのお客様にご利用されています。

1. 製品価格は、中小企業を意識し、各製品分野ごとに競合他社に比べて、結果として6割～最大2割（5分の1）程度の価格に抑えられています。
  - ① 基本価格は競合の60%程度の値付け
  - ② オプション費用などが追加追加でかからずに入基本プランに含む形で値付けされています（ここが大きい！）



2. 導入費用も競合他社に比べて安く済みます
  - ① SIレベルの複雑な設定が多い業務系クラウドは導入費用がかさみ、二の足を踏むお客様が多いのですが、フレッシュワークス製品は、ガイドanceに従って簡単に業務がスタートできます。

## ③瞬間導入 (初期設定なしで直ぐに使い始められる)



導入から成果まで  
**瞬間導入の  
CRMツール**

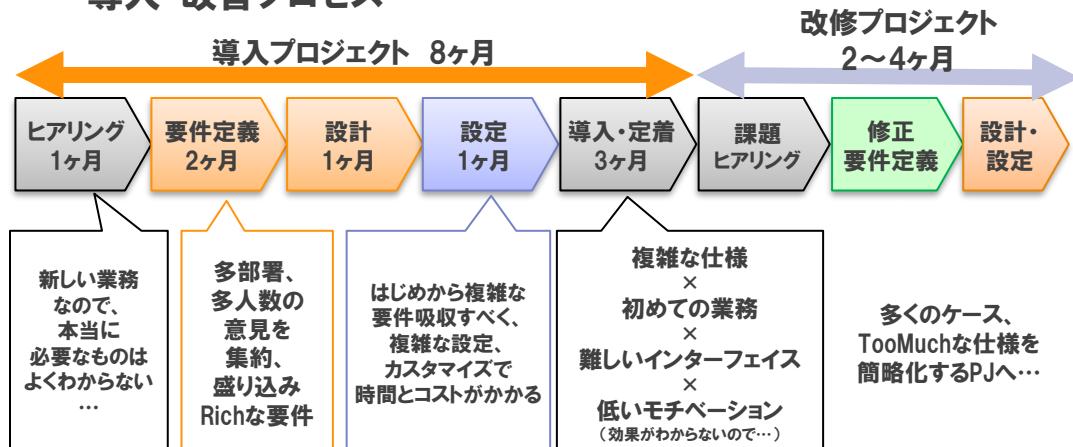


# ～③瞬間導入（初期設定なしで直ぐに使い始められる）～ 誰でも簡単に使い出せるためPDCAを小さく回せる

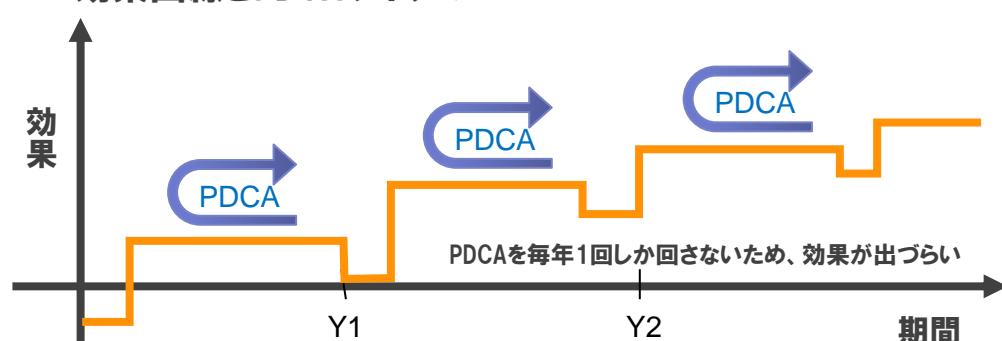
Freshworks製品は、初期導入の時間とコストをかけずに小さく始められる

## 従来型のSIを前提としたクラウド1.0型のツール

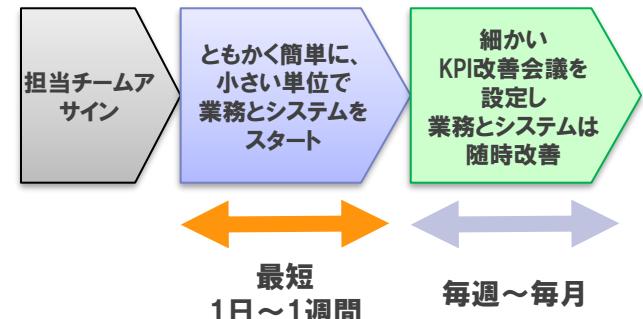
### 導入・改善プロセス



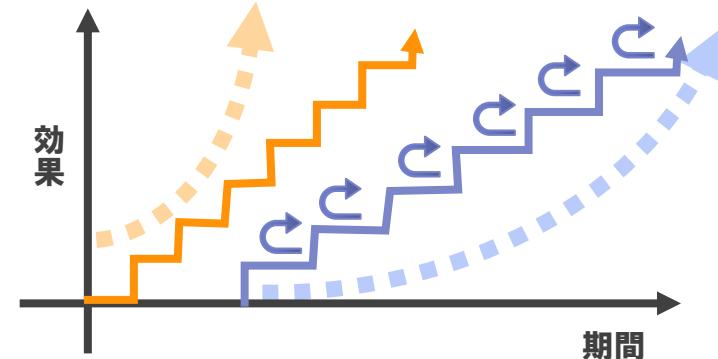
### 効果曲線とPDCAサイクル



## クラウド2.0型のツール

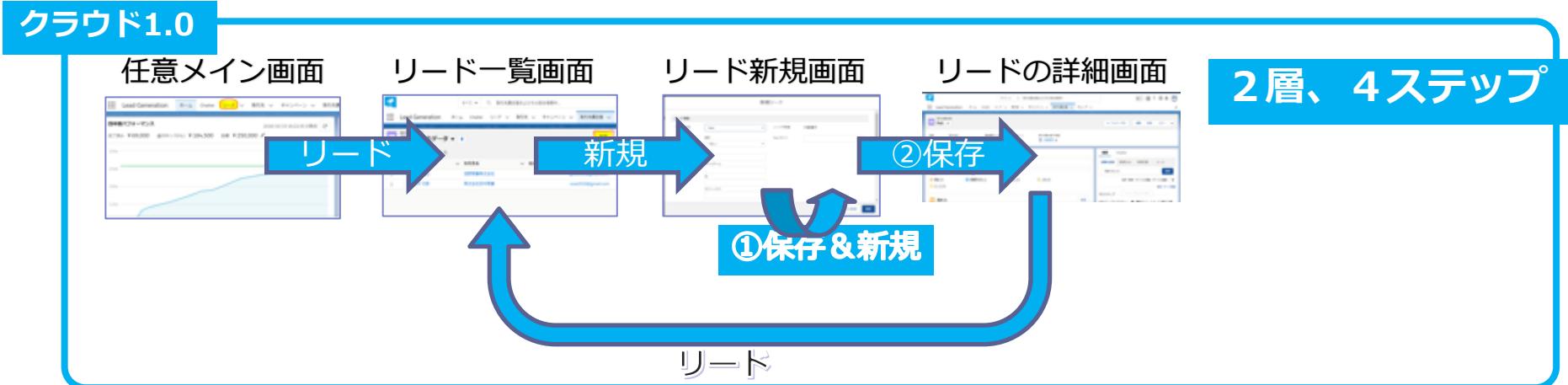


小さく・即スタートするため業務展開が速く  
PDCAサイクルを細かくすることで  
高速に業務改善と効果が期待できる



## ④誰でも使える簡便なインターフェース

## ～④誰でも使える簡便なインターフェース～ リードの新規作成（営業管理/CRMツール比較）

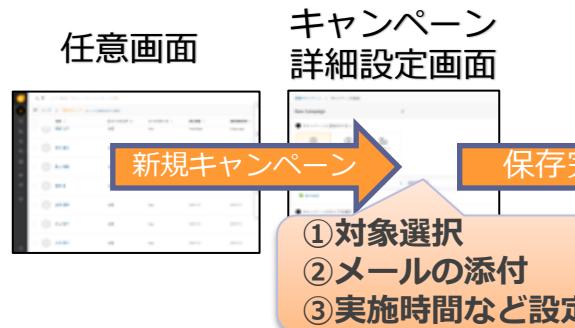


## ～④誰でも使える簡便なインターフェース～

### 一斉配信でキャンペーンの設定（営業管理/CRMツール比較）

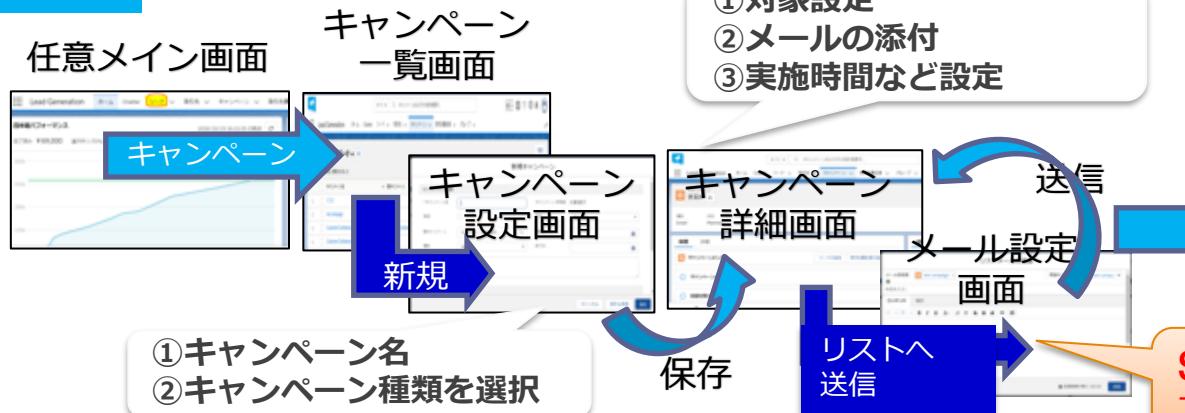
※メールテンプレートが作成される前提として、下記の手順でキャンペーンを設定します。

#### freshworks CRM



1層、3ステップ

#### クラウド1.0

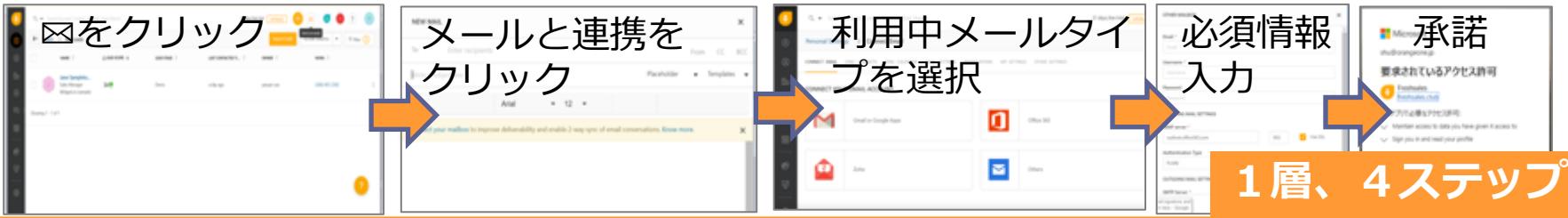


2層画面遷移、6ステップ  
1サブメニュー

設定時間の通りに、実施される

## ～④誰でも使える簡単なインターフェース 外部のメールと連携権限設定手順書（営業管理/CRMツール比較）

 freshworks CRM 4ステップの設定、メールサーバーでの設定が不要



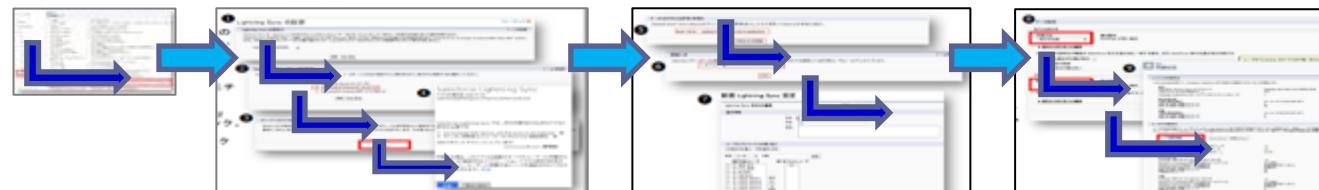
1層、4ステップ

クラウド1.0 別途、メールサーバーで設定が必要

### ①メールサーバーでの設定



### ②管理画面での設定



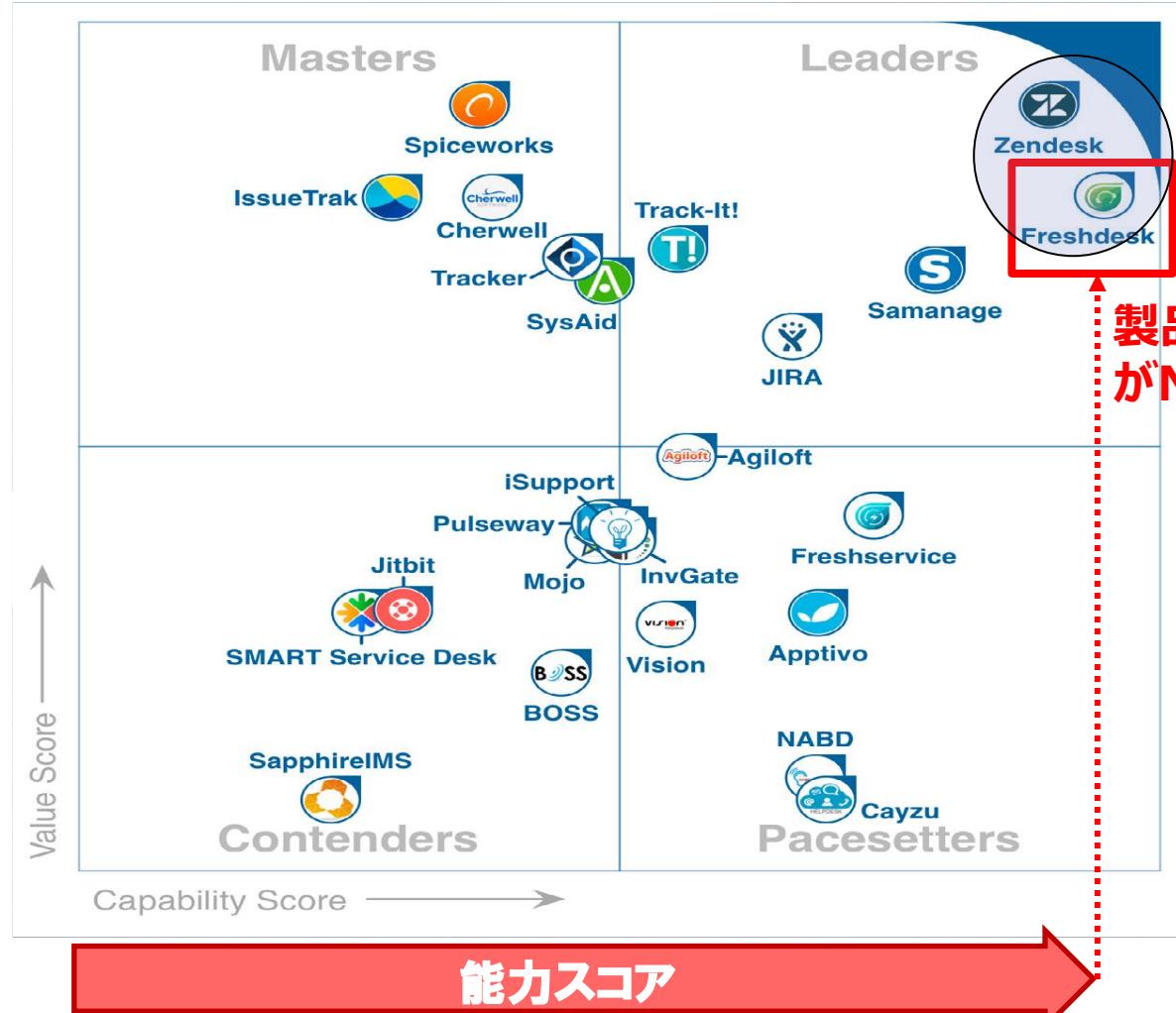
3層、20ステップ

⑤顧客満足度 世界No.1  
(第三者機関からの高い評価)

# ～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～ ヘルプデスクアプリで製品能力が世界No.1（ガートナーレポート）

Masters :  
このエリアの製品は、能力が低くなる可能性がありますが、エンドユーザーはその能力を高く評価します。他のエリアに位置する製品よりも優れた選択肢となります。

Contenders :  
このエリアの製品は、他のエリアの製品の価値と能力をまだ達成していない成果の高い製品です。価格で提供されるより特殊化された機能を必要とする企業に適している可能性があります。

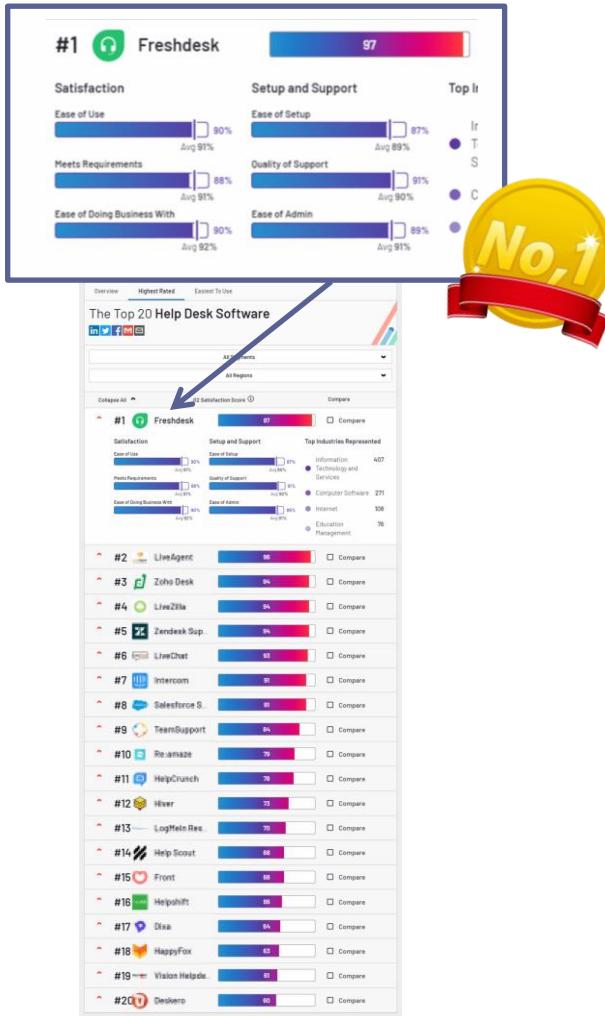


Leaders :  
このエリアの製品はその市場で最高の価値と能力を提供します。

Pacesetters :  
このエリアの製品は、強力な機能を提供するかもしれません。価値の高いものとして評価されていません。今後、より高い価格帯で幅広い機能を持つ可能性があります。

# ～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～ ヘルプデスクアプリの顧客満足度と注目度で世界No.1（G2 CROWD）

ヘルプデスクソフトの顧客満足度トップ20 ← FreshdeskがNo.1を獲得 !!



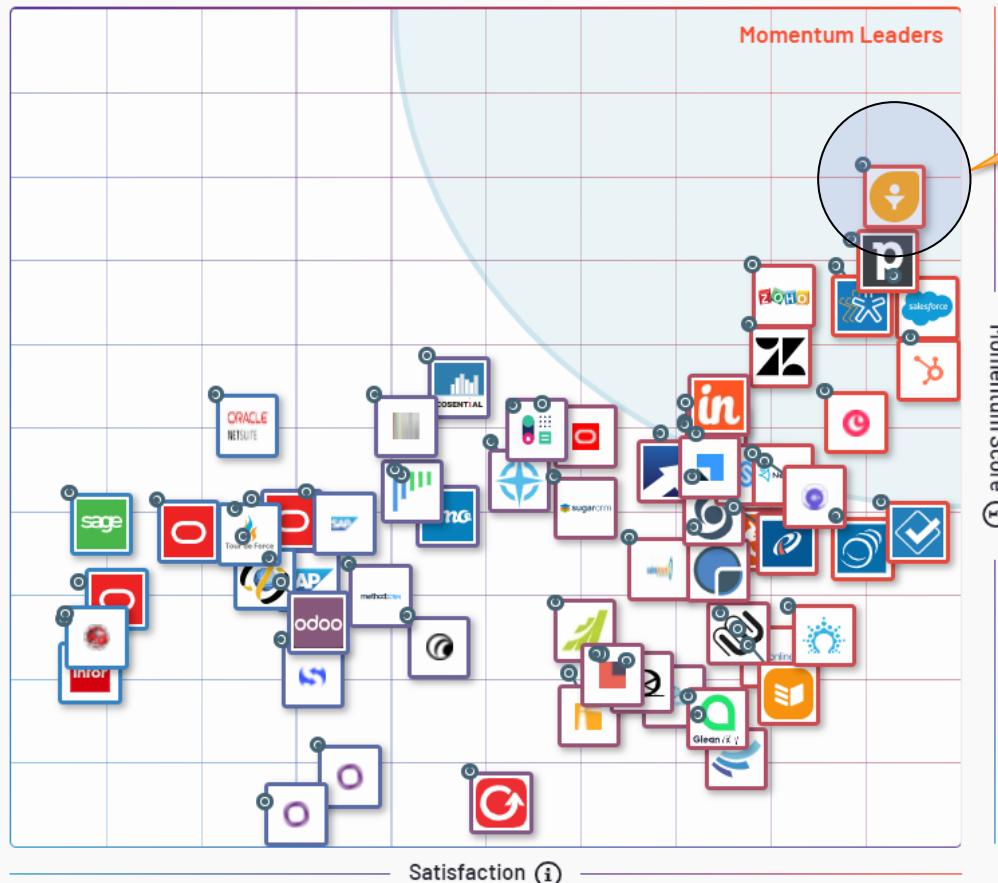
今最も伸び盛りな  
ヘルプデスク・  
問い合わせ  
管理アプリです

～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～

CRM/営業管理アプリの顧客満足度と注目度で世界No.1 (G2 CROWD)

G2 Grid® for CRM

Live Trending



満足度と注目度で  
No.1の評価

今もっとも伸び盛りな  
CRM/SFAクラウド！！

G2 Momentum Grid Scoring

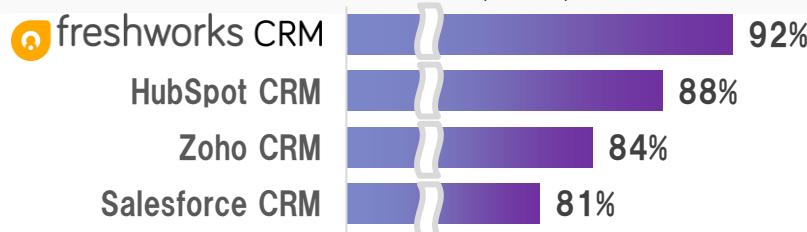


※2019年8月時点

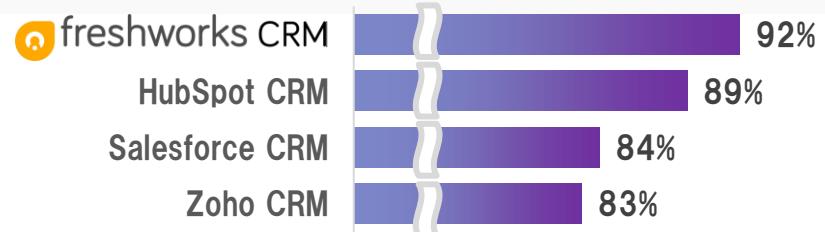
～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～  
CRM/営業管理アプリで使いやすさが世界No.1（G2 CROWD）

FreshworksCRMの導入のしやすさ、運用のしやすさは他製品を圧倒しています。

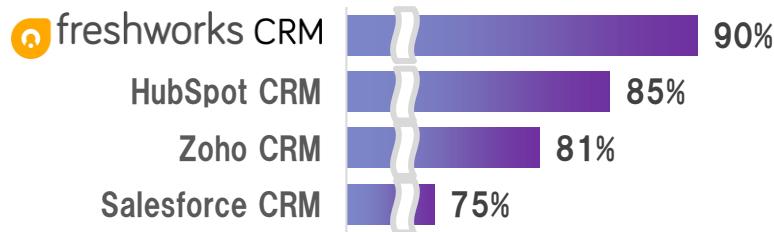
使いやすさ（全般）



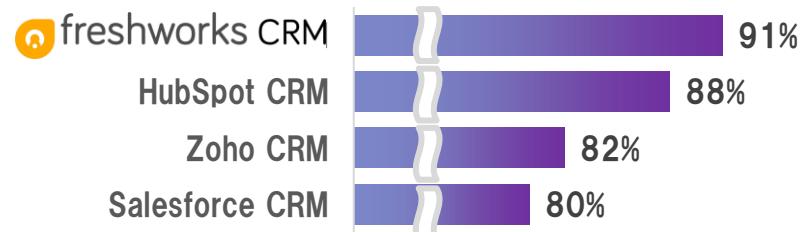
実務で使い続けるストレスのなさ



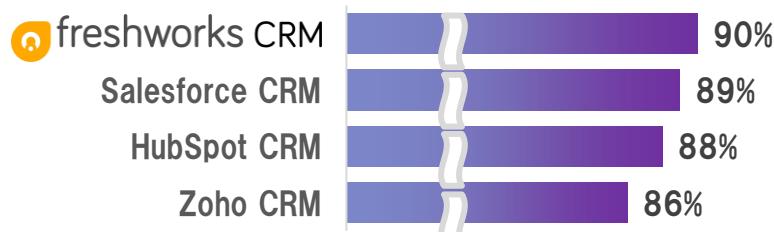
初期設定の容易さ



管理運用のしやすさ



要件の充足度

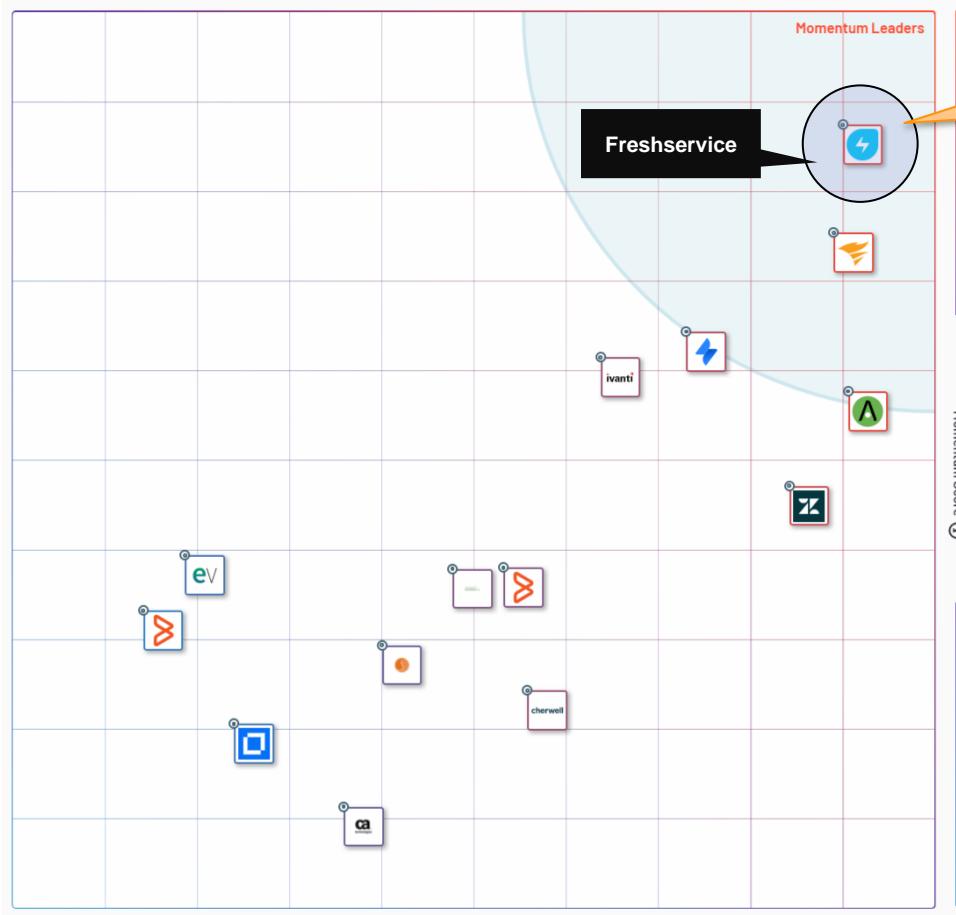


※2020年11月5日時点

～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～  
社内ITサービス管理アプリの顧客満足度と注目度で世界No.1（G2 CROWD）

### G2 Grid® for IT Service Management (ITSM) Tools

Gain insight into products that are outpacing industry growth by delivering innovative solutions that meet the evolving needs of their users. The Momentum Grid identifies products that are on a high growth trajectory based on user satisfaction scores, employee growth, and digital presence. Evaluate products on the Momentum Grid to keep apprised of products that are pushing the boundaries of the market.



満足度と注目度で  
No.1の評価

今もっとも伸び盛りな  
ITSMツール！！

# ～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～ ウェブ接客（チャット）アプリ～満足度トップ3（G2 CROWD）

G2 Crowd Grid® for Live Chat



✓ カテゴリプレーヤー数 ; 40

✓ Leaders企業のレビュー数 ;

Intercom ; 637

LiveAgent ; 637

LiveChat ; 475

Freshdesk ; 361

Zendesk Chat ; 290

Freshchat ; 75

✓ カテゴリの概要 ;

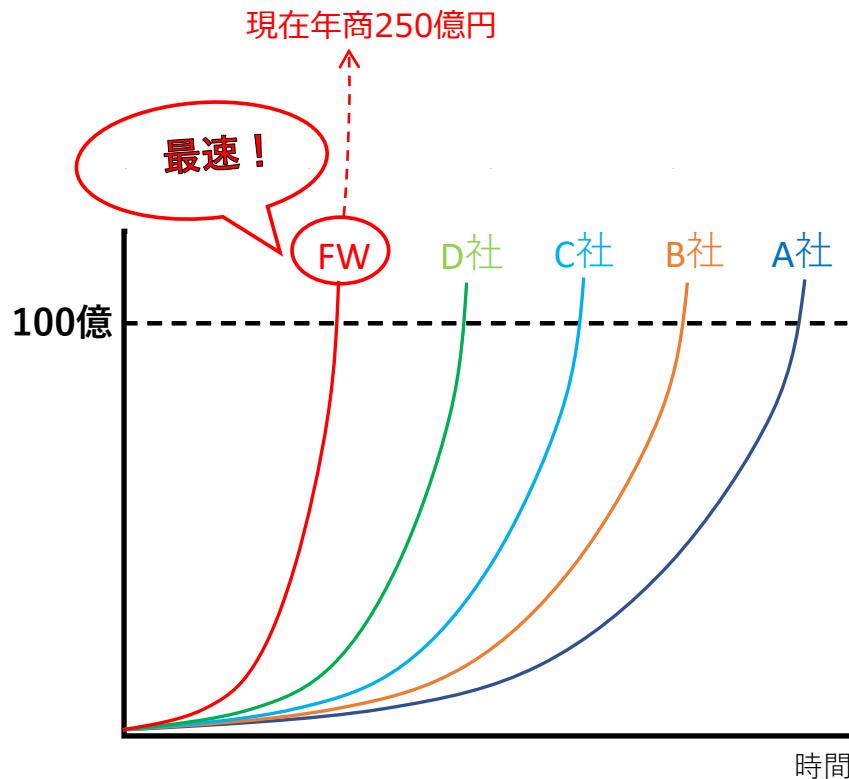
ライブチャットソフトウェアは、企業のカスタマーサービス担当者がチャットウィンドウを介してリアルタイムにウェブサイト訪問者と通信することを可能にします。

サポートエージェントは、popupアップチャットボックスとのユーザーのやりとりを促したり、訪問者が質問や懸念に積極的に手を差し伸べるのを待つことができます。レポートや分析、インタラクティブなチャット通知、会話アーカイブなどの機能もあります。

ライブチャット機能は、電子商取引やヘルプデスク製品を含む他のソフトウェアタイプの機能として提供される可能性があります。

以上の特徴からフレッシュワークス社は  
個々の製品が世界でNo.1の評価を得ており  
世界で最も高い成長性を誇る  
カスタマーエンゲージメントを推進する  
クラウドベンダーです。

# 高い成長性



- ✓ freshworksは、まず新興成長国（南米、アフリカ、東南アジア）で中小・中堅企業をターゲットに急成長を果たし、現在は米国・欧州・日本等で大企業までターゲットを広げ、さらなる成長を続けてます。

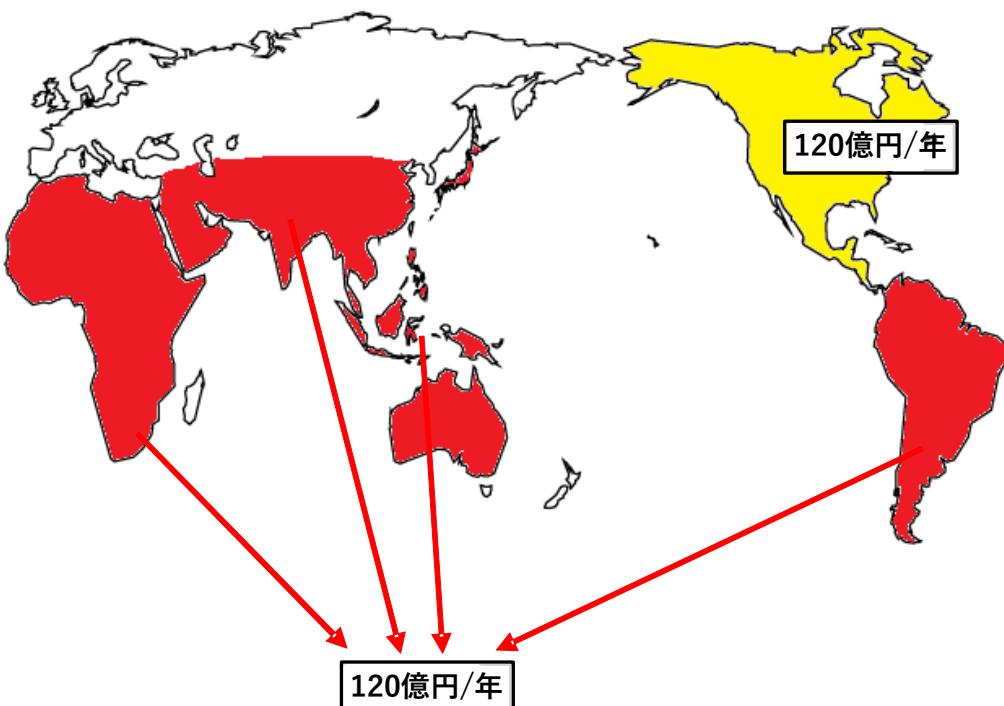
- ✓ freshworksは2010年に設立。現在年商250億円。
- ✓ CRM・CXアプリの分野で、SalesforceやZendesk、Workday等と比較し、史上最速（5年間）で年商100億に到達。
- ✓ タイガーグローバルマネジメント、アクセル、キャピタルG（旧Google Capital）、セコイア・キャピタル・インド等から、4億ドルの投資を受けたユニコーン企業。
- ✓ グローバルオフィスは世界に10拠点、全世界に2000人を超える従業員を擁します。技術開発にフォーカスし、毎月100人ペースで社員を採用。

# これまでのグローバルでの成長ストーリー

- 新興成長国へのフォーカスで成長
  - ✓ 南米、アフリカ、東南アジア
  - ✓ 当該エリアで年商120億円
  - ✓ 無数の中小企業に対するクラウドサービス提供で使いやすいUI&低コストで成長



- 数年前から米国市場にフォーカス
  - ✓ 数年で年商120億円
  - ✓ SalesForceのおひざ元、DreamForce（世界最大級のソフトウェアカンファレンスイベント）で#FailsForceキャンペーン
- 令和元年、日本市場で本格的に拡販を開始！！



【アドバランキャンペーンの様子】



# 導入実績

すでに世界中の15万社以上の  
企業に導入されています。



HARVARD  
UNIVERSITY



HONDA



Penn  
UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA



moneycorp<sup>®</sup>



TeamViewer

TOSHIBA



unicef

celexon<sup>™</sup>

grabyo

zoom

# API連携できるアプリが850種以上 ～Freshworks社の巨大なマーケットプレイス

## Freshworks製品

 **freshworks CRM**  
CRM/SFA/営業管理

 **freshdesk**  
ヘルプデスク・問い合わせ管理

 **freshservice**  
IT資産管理・サービスデスク

 **freshchat**  
Web接客チャット

**4製品**



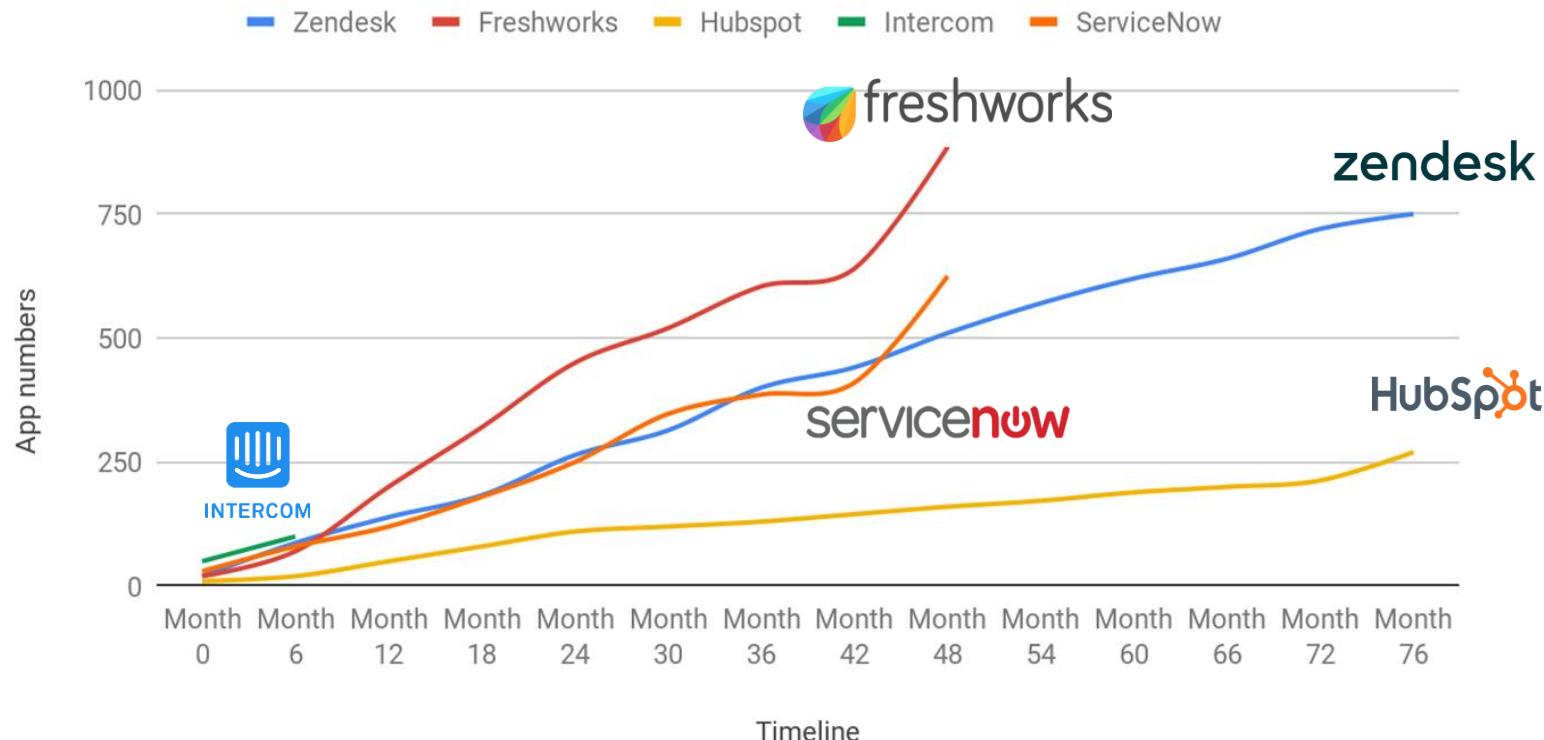
- Freshworks社のマーケットプレイスは急速に拡大
- オープンプラットフォームとして、Salesforce, Zoho, Hubspotなど競合製品とも積極的に連携。
- 今後は日本のアプリも積極的に増やしていく予定。

## API連携できる3rd Partyアプリ

|   |  |
|---|--|
|  Slack                 | FreshdeskのSlackアプリを使用すると、ヘルプデスク...                 |
|  Atlassian JIRA        | FreshdeskアカウントからAtlassian JIRAチケットを...             |
|  TeamViewer V2         | Freshdesk用TeamViewerアプリを使用して、顧客にリモ...              |
|  Zendesk App           | このツールは、すべてのサポートチケット、会話な...                         |
|  Google Contacts       | ヘルプデスクのすべてのGoogleアカウントで、リ...                       |
|  Office 365            | Freshdesk用Office 365アプリを使用すると、Freshdesk...         |
|  Auto Start Timer      | Auto Start Timerアプリで迅速な顧客サービスを提供...                |
|  Freshdesk Help Center | Freshdeskから移動することなく、Freshdeskに保存さ...               |
|  Hubspot CRM           | HubspotとFreshdeskを統合すると、サポートチーム...                 |
|  Dropbox               | Freshdeskインスタンス内のDropboxアカウントから...                 |
|  Shopify               | あなたのストアを接続し、注文の詳細を表示する...                          |
|  Asana               | Asanaは、FreshdeskチケットからAsanaへのタスク...                |
|  Hootsuite           | Freshdeskの画面から移動することなく、顧客との対話...                   |
|  Zoom                | Zoomの画面により、エンジニアはFreshdeskチケ...                    |
|  Amazon              | アーサー   |
|  ChargeDesk          | ChargeDeskによる... FreshdeskでStripeの支払いを管理します。支払い... |
|  ConnectWise Control | ConnectWise Control                                |
|  Google Hangouts     | 「差出人」メールア... このアプリでチケット返信用の「差出人」メールア...            |
|  MailChimp             | MailChimpアカウント内に... 添付ファイルマネー...                   |
|  Google Analytics      | このインターフェイシングのパワ...                                 |
|  SurveyMonkey          | マイクロソフトチーム... 製品、グループ、またはチャットタイプに基づいて、...          |
|  Salesforce            | このアプリを使用すると、Salesforce CRMにある顧客...                 |
|  PayPal                | ChargeDeskによる... FreshdeskでPayPalの支払いを管理します。支払い... |
|  ChannelReply          | ChannelReplyを使用する... eBayおよびAmazonメ...             |
|  Zoho CRM            | 現在の返信エージェ... アプリは、チケットの返信エディターに現在在庫の...            |

**850種以上**

# Freshworksマーケットプレイスの成長率はSaaS業界No.1



- 現在API連携できるアプリが850種以上。
- SaaS業界では史上最速で500アプリを突破。
- 前年度比成長率2.5倍。
- マーケットプレイスとして圧倒的な地位を築きつつあります。

# OrangeOneの会社のご紹介

# OrangeOne 会社概要

会社名 : OrangeOne株式会社

設立日 : 2006年11月

所在地 : 東京都千代田区富士見1-2-27 秀和九段富士見町ビル4F

資本金 : 1億3760万円

売上高 : 11億1455万円 (2018年12月期)

主要株主 : (株)エヌケーホールディングス (東証1部上場ミロク情報サービスの持株会社)  
Rsupport Co Ltd (KOSDAQ上場)

代表 : 代表取締役 春日原 森

役員 : 取締役 是枝直樹 (株式会社エヌケーホールディングス 代表取締役)  
取締役 宋儀 (RSUPPORT社)

# OrangeOneの3つの事業領域

## ・Change Management

競争環境の変化に直面する企業に対する事業変革のためのビジネスソリューションの提供

- ✓ 企業戦略に深くかかわる形でITを企業に提案
- ✓ 提携企業に内在する価値を活かして、事業変革をもたらす
- ✓ 提携企業と共に特定領域におけるNo.1を目指し、社会に変革を起こす！  
(実績) NTTドコモ様 あんしん遠隔サポート(2000万契約)、Dynabook様 MSクラウド事業 など

## ・Cloud Service Distribution

海外のテクノロジーをいち早く発掘し、日本企業に最適の状態で提供

- ✓ ビジネスのインフラとしてのクラウドをあらゆるタイプの企業に平等に届ける
- ✓ 海外にはない伝統的な日本流ビジネスを知り尽くしているからこそ可能なアプローチ
- ✓ 日本市場におけるNo.1パートナーを目指し、グローバル規模でのWinWin関係を構築する！  
(実績) RSUPPORT、Adaptive Insights、Freshworks、2Pint Software など

## ・Design Future

人と社会の新しい関わり方をデザインし、より良い社会のための場を創造

- ✓ ビジネス+「社会に良いこと」=OrangeOne 流
- ✓ 今を正しく理解し、未来を洞察することで、時代に合った「社会に良いこと」を発掘する
- ✓ 人と社会を前進させるために、新たな時代の仕組みをデザインできる先駆者を生み出す  
(実績) HEAPS、NEUT、HEARTH、LIBART

# ありがとうございました

お問い合わせは、以下の連絡先まで、よろしくお願ひいたします。

OrangeOne株式会社  
E-mail : [fwt@orangeone.jp](mailto:fwt@orangeone.jp)  
TEL : 03-3234-8807