



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

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リーダーである、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。

✓ 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

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！

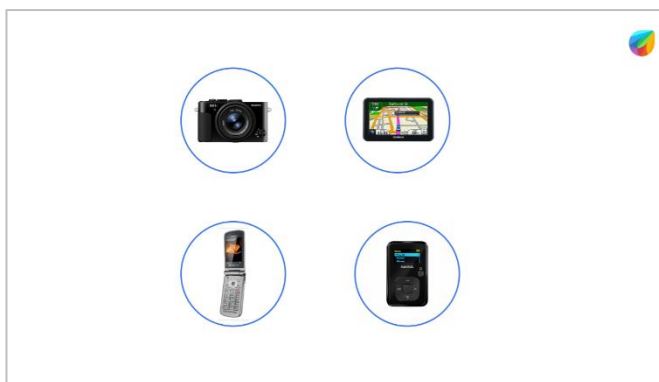
①ワンストップ (あらゆるビジネスアプリ揃う)

～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！

様々なモバイルツール

モバイル
ツールの
分野



iPhoneは1つで実現



様々なビジネスソフト

ビジネス
ソフト
の分野



Freshworksはワンストップで実現



～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



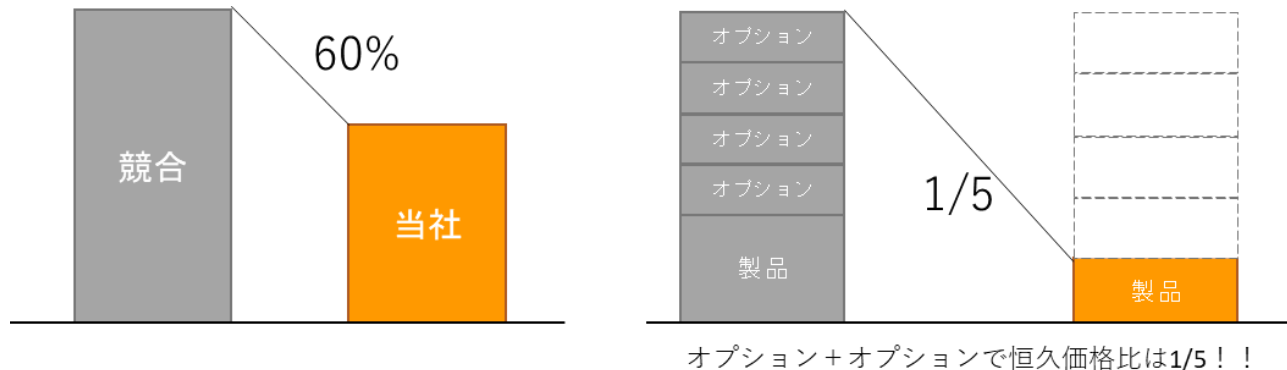
カスタマーサクセス管理ツール

②低コスト (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、二の足を踏むお客が多いのですが、フレッシュワークス製品は、ガイダンス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)

 freshworks CRM
導入から成果まで
**瞬間導入の
CRMツール**

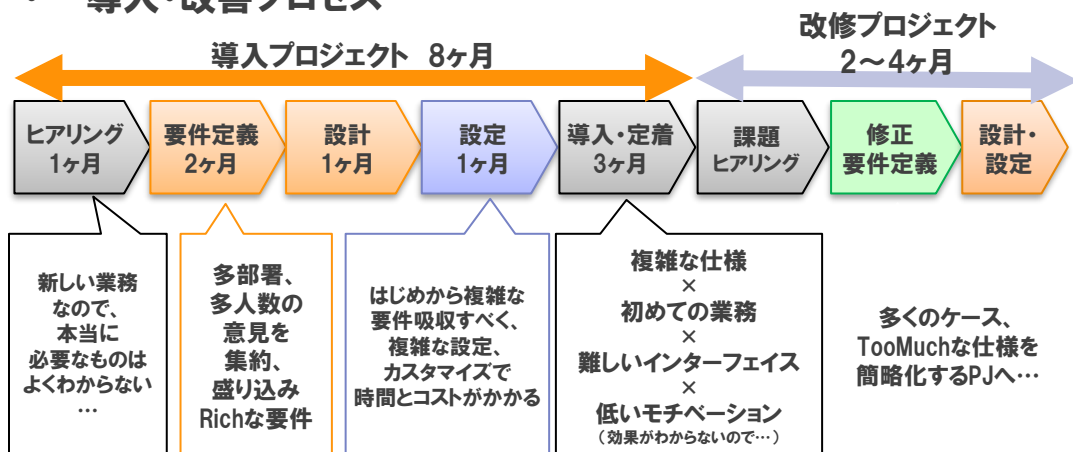


～③瞬間導入（初期設定なしで直ぐに使い始められる）～
誰でも簡単に使い出せるためPDCAを小さく回せる

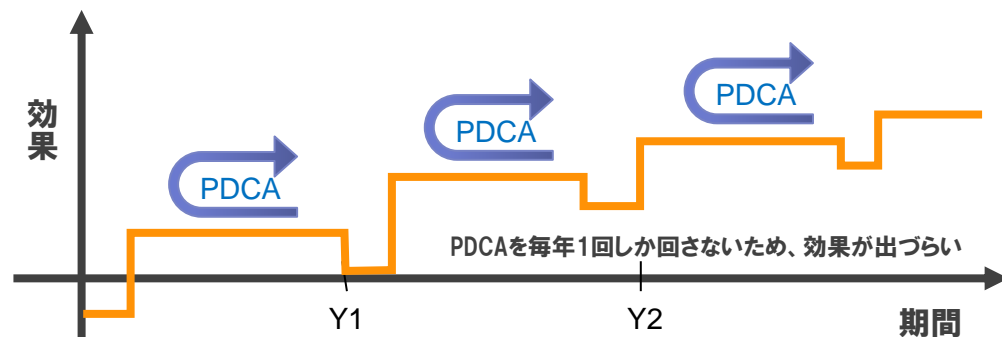
Freshworks製品は、初期導入の時間とコストをかけずに小さく始められる

従来型のSIを前提としたクラウド1.0型のツール

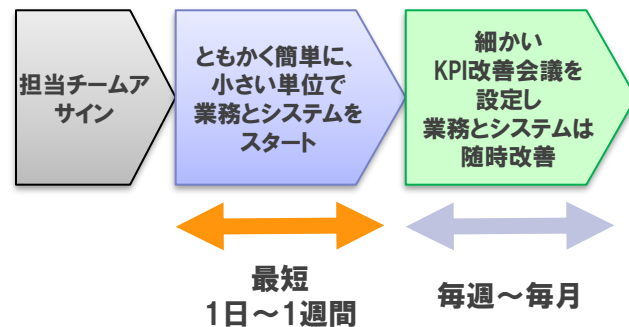
導入・改善プロセス



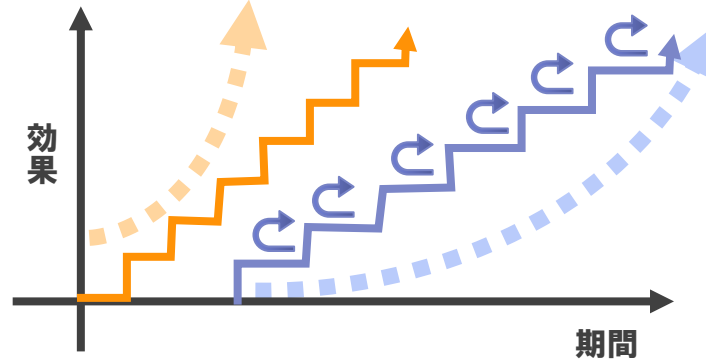
効果曲線とPDCAサイクル



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）

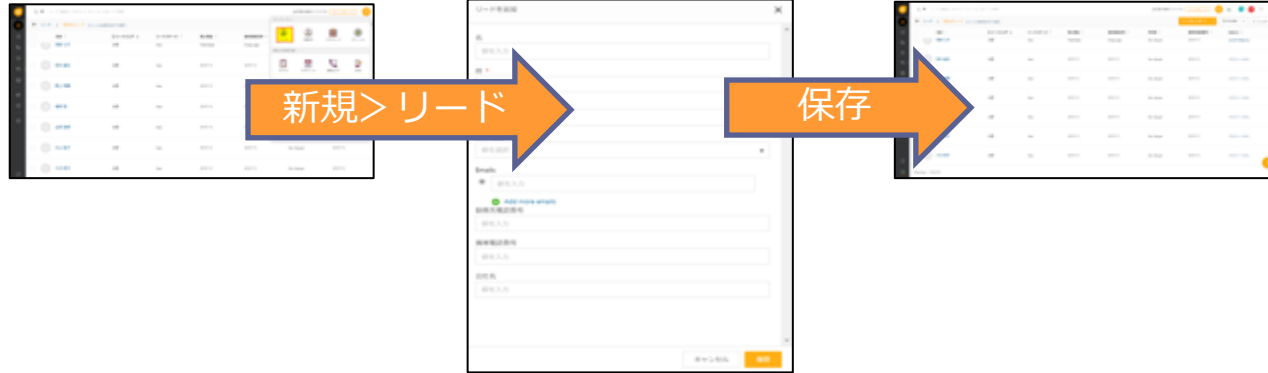
freshworks CRM

任意メイン画面

リード新規画面

リード一覧画面

1層、2ステップ



クラウド1.0

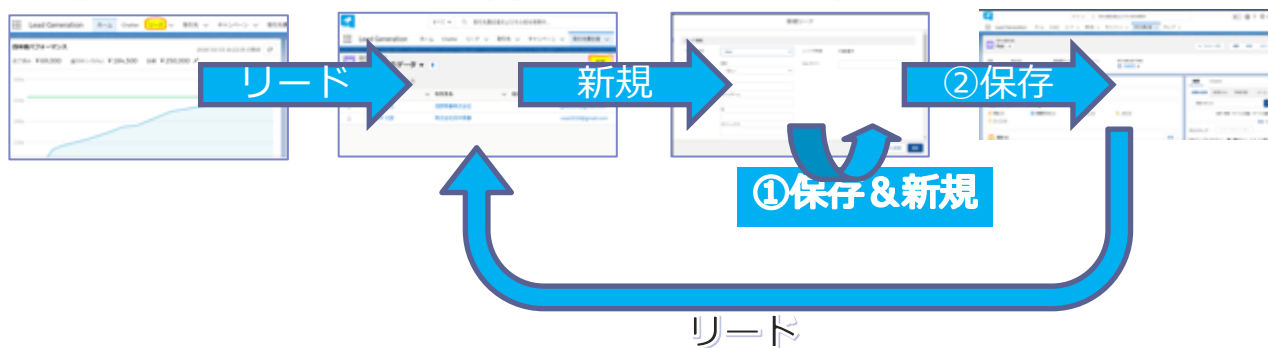
任意メイン画面

リード一覧画面

リード新規画面

リードの詳細画面

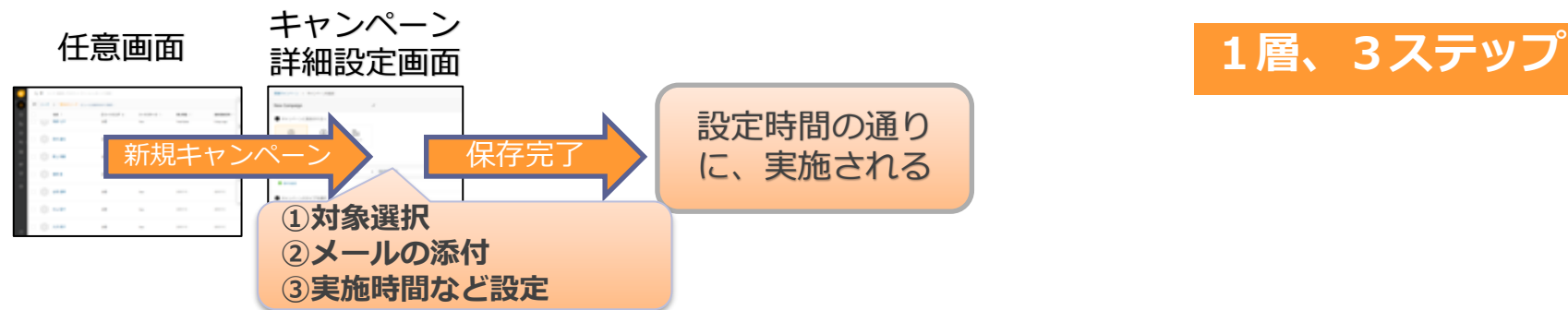
2層、4ステップ



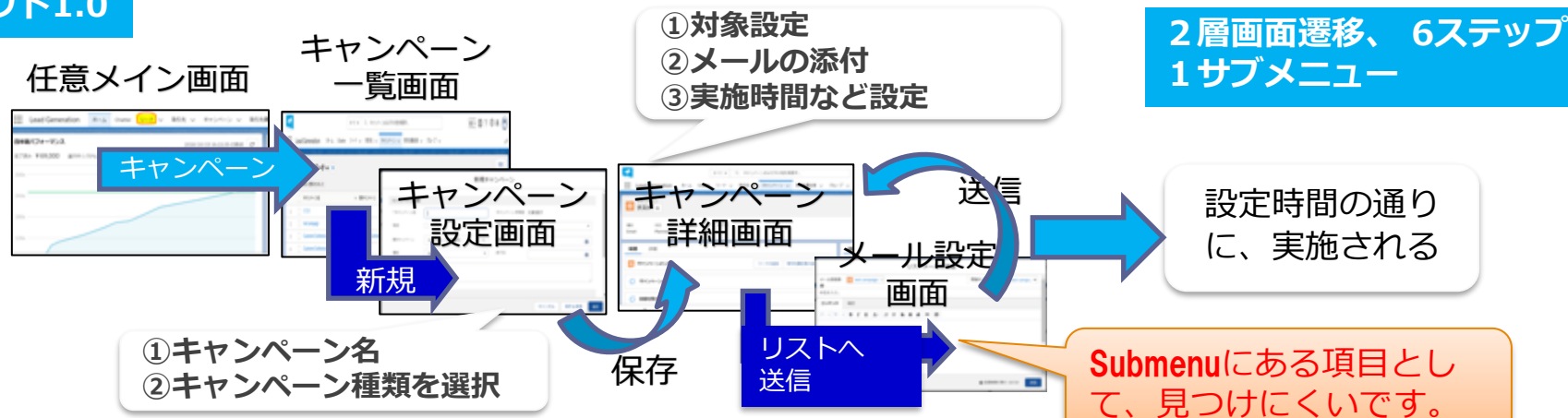
～④誰でも使える簡便なインターフェース～ 一斉配信でキャンペーンの設定（営業管理/CRMツール比較）

※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

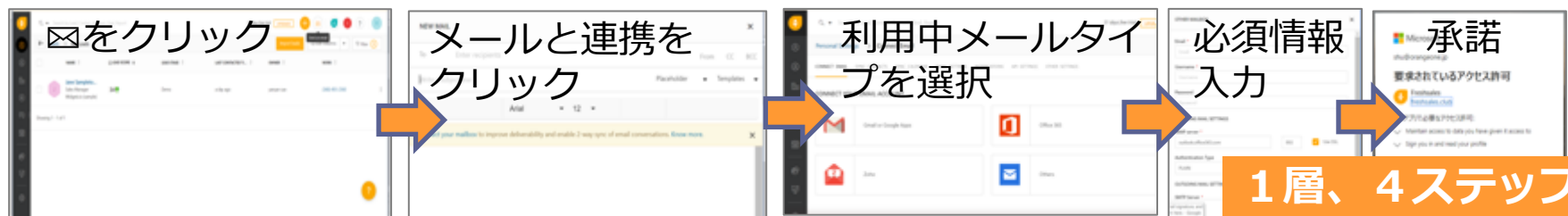


クラウド1.0



～④誰でも使える簡便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

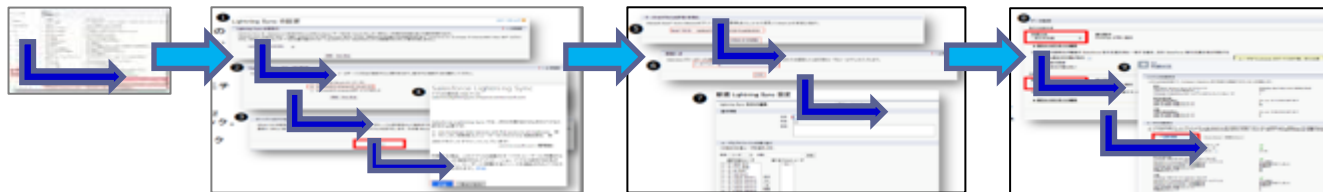
クラウド1.0 別途、メールサーバーで設定が必要

3層、20ステップ

①メールサーバーでの設定



②管理画面での設定

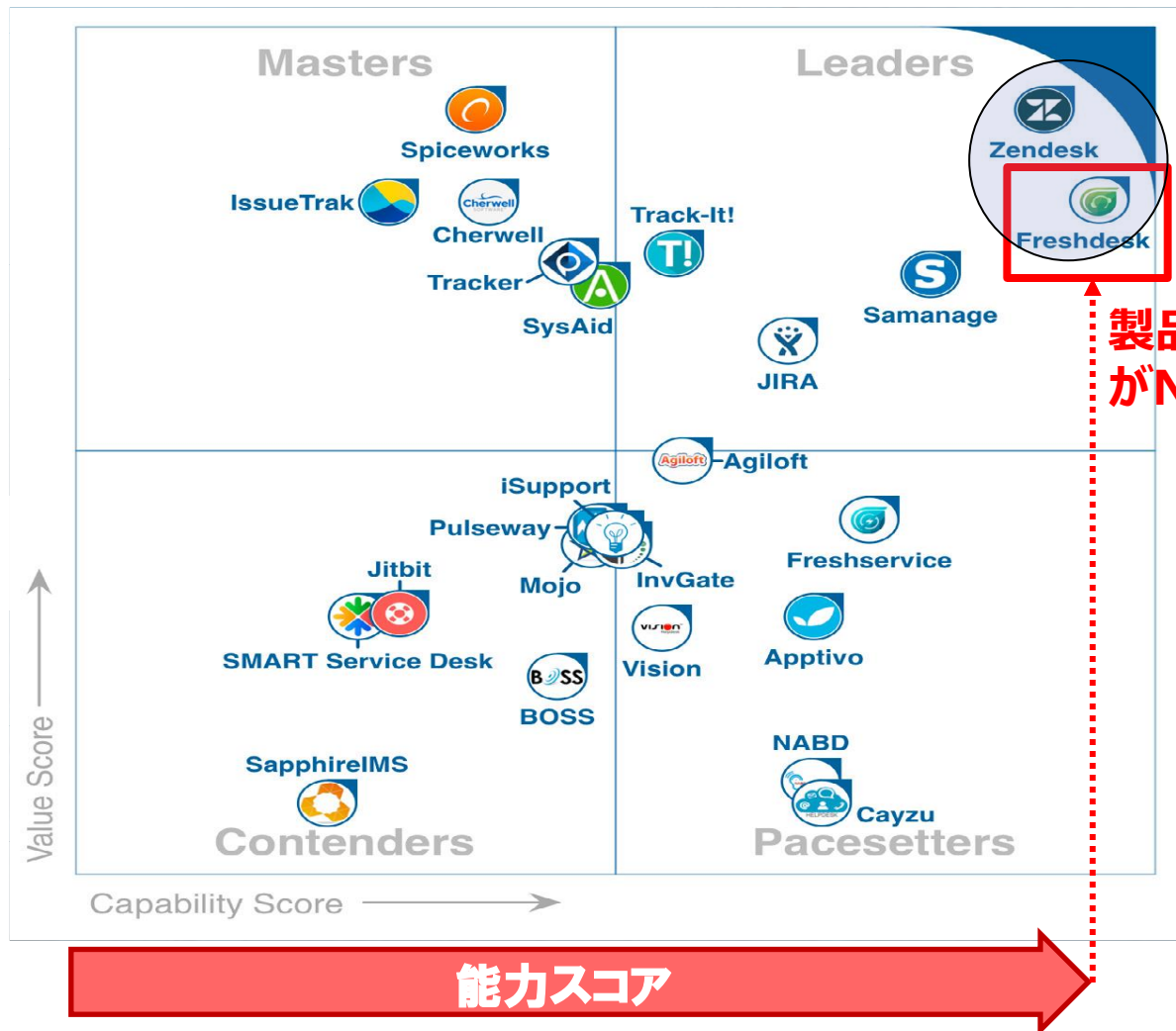


⑤顧客満足度 世界No.1
(第三者機関からの高い評価)

～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。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が必要とする企業に適している可能性があります。

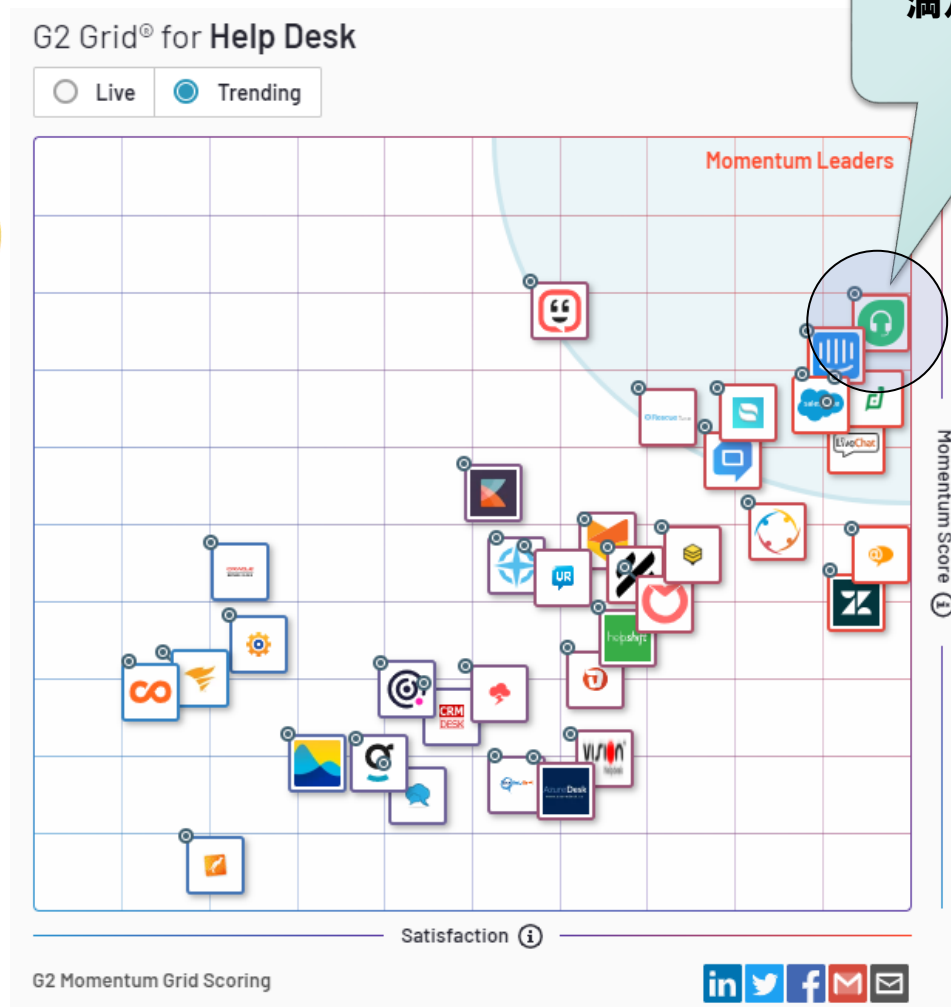
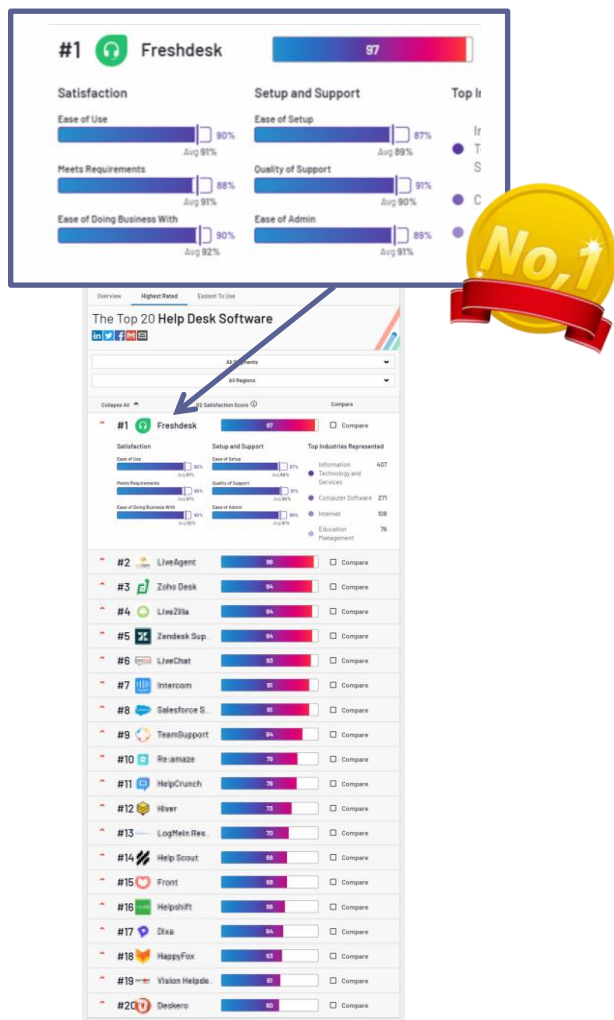


Leaders :
このエリアの製品はその市場で最高の価値と能力を提供します。

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が、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）

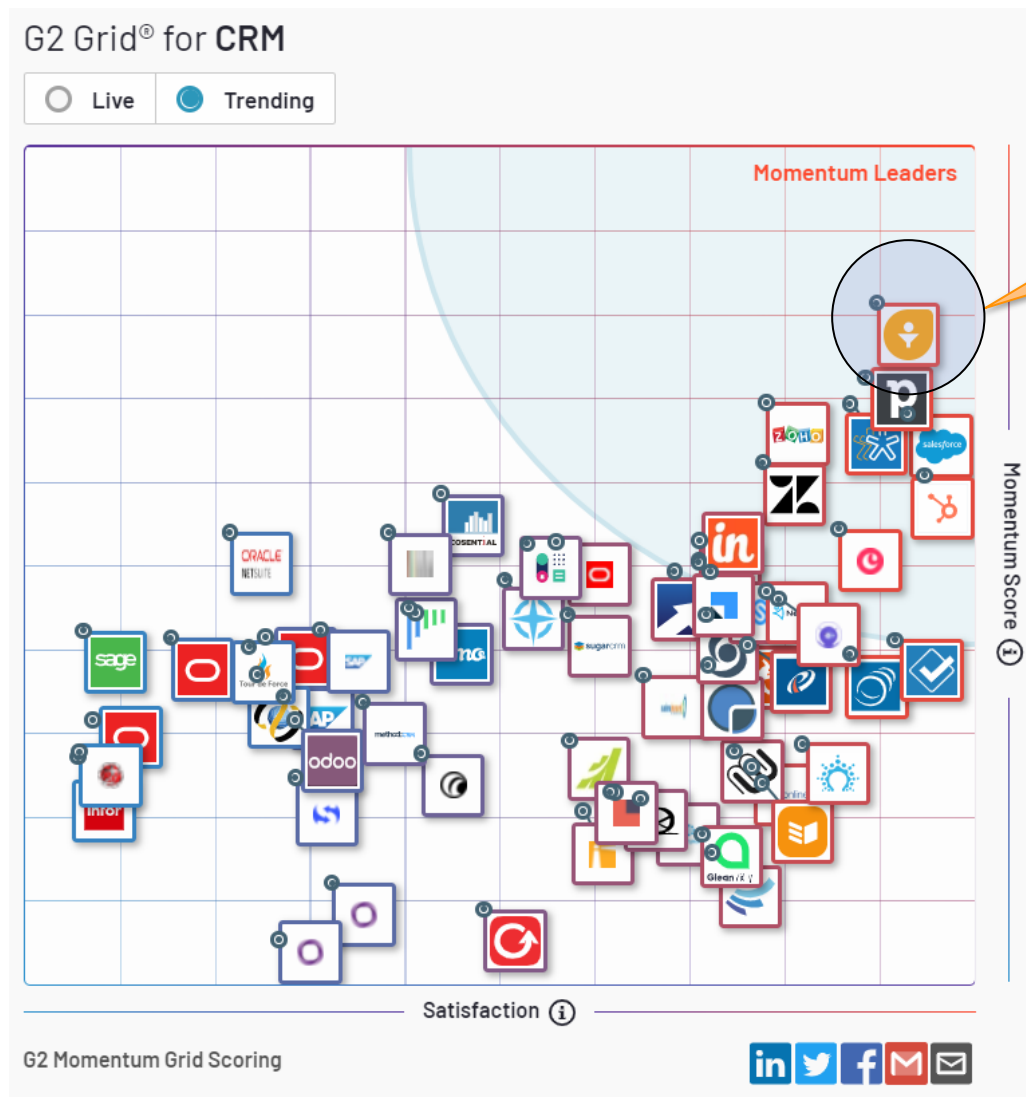
ヘルプデスクソフトの顧客満足度トップ20 ← FreshdeskがNo.1を獲得 !!



満足度と注目度で
No.1の評価

今最も伸び盛りの
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）



満足度と注目度で
No.1の評価

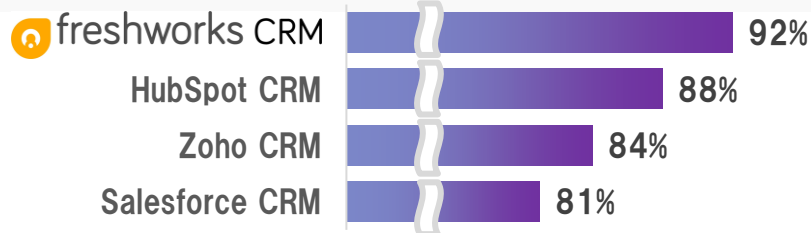
||
今もっとも伸び盛りの
CRM/SFAクラウド！！

※2019年8月時点

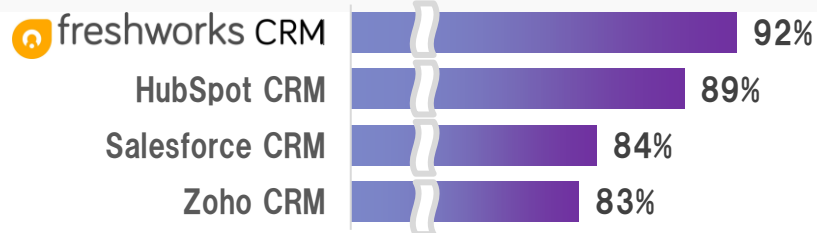
～⑤顧客満足度 世界No.1（第三者機関からの高い評価）～ CRM/営業管理アプリで使いやすさが世界No.1（G2 CROWD）

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。

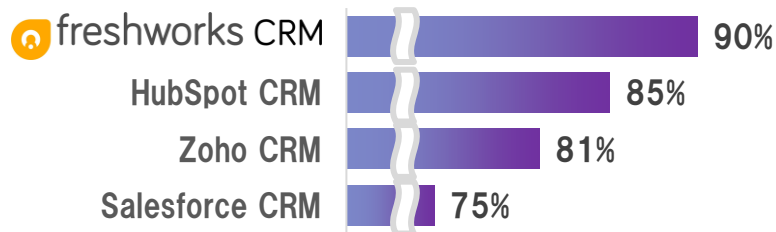
使いやすさ（全般）



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

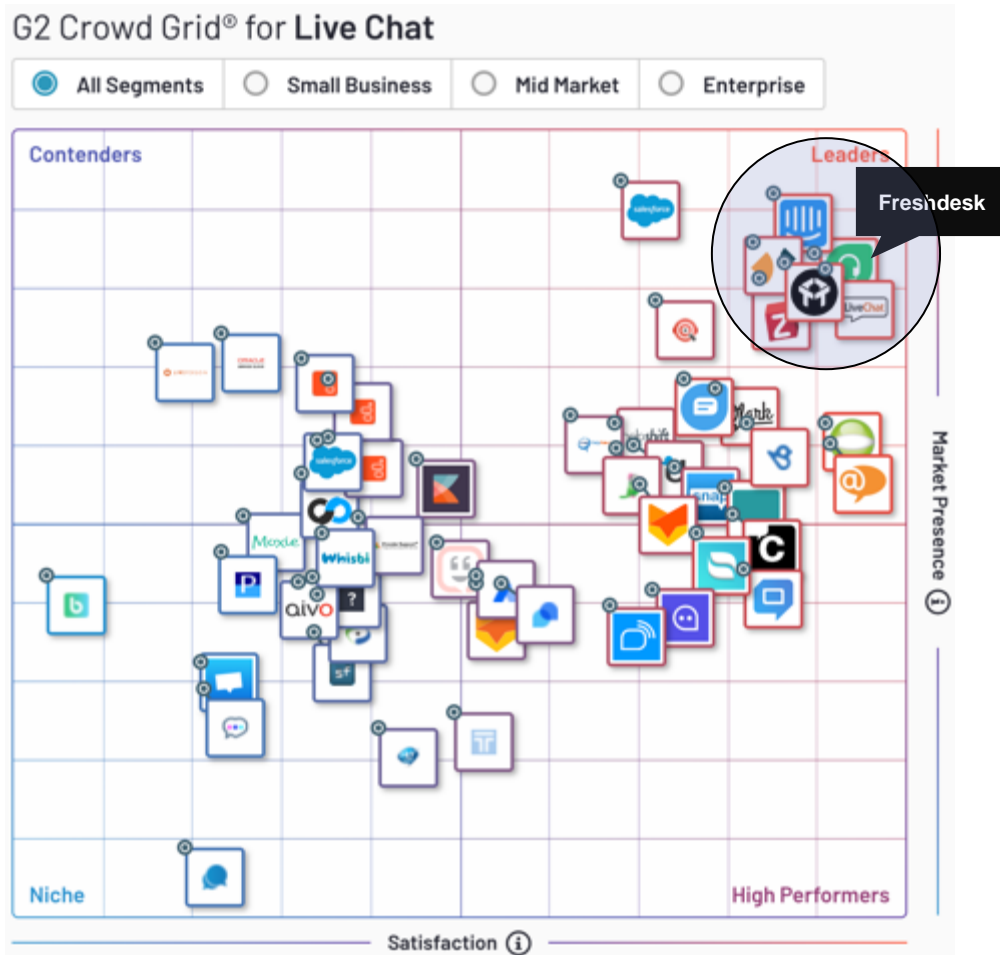
Gain insight into products that are outpacing industry growth by delivering innovative solutions that meet the evolving needs of their users. The Momentum Grid identifies products that are on a high growth trajectory based on user satisfaction scores, employee growth, and digital presence. Evaluate products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



✓ 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 ;

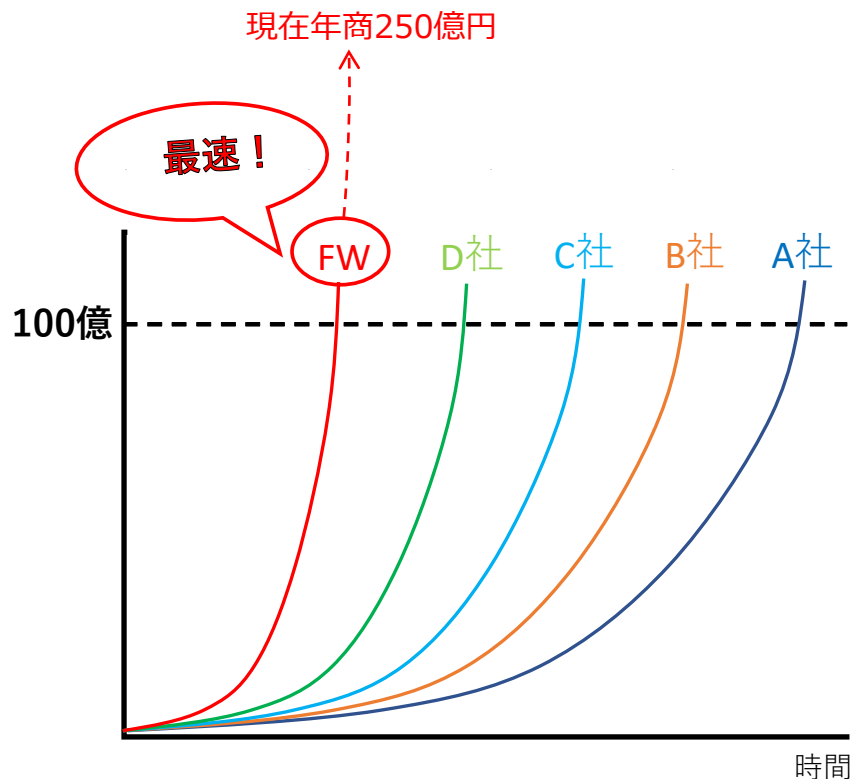
ライブチャットソフトウェアは、企業のカスタマーサービス担当者がチャットウィンドウを介してリアルタイムにウェブサイト訪問者と通信することを可能にします。

サポートエージェントは、ポップ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

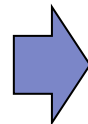


- ✓ freshworksは2010年に設立。現在年商250億円。
- ✓ CRM・CXアプリの分野で、SalesforceやZendesk、Workday等と比較し、史上最速（5年間）で年商100億に到達。
- ✓ タイガーグローバルマネジメント、アクセル、キャピタルG（旧Google Capital）、セコイア・キャピタル・インド等から、4億ドルの投資を受けたユニコーン企業。
- ✓ グローバルオフィスは世界に10拠点、全世界に2000人を超える従業員を擁します。技術開発にフォーカスし、毎月100人ペースで社員を採用。

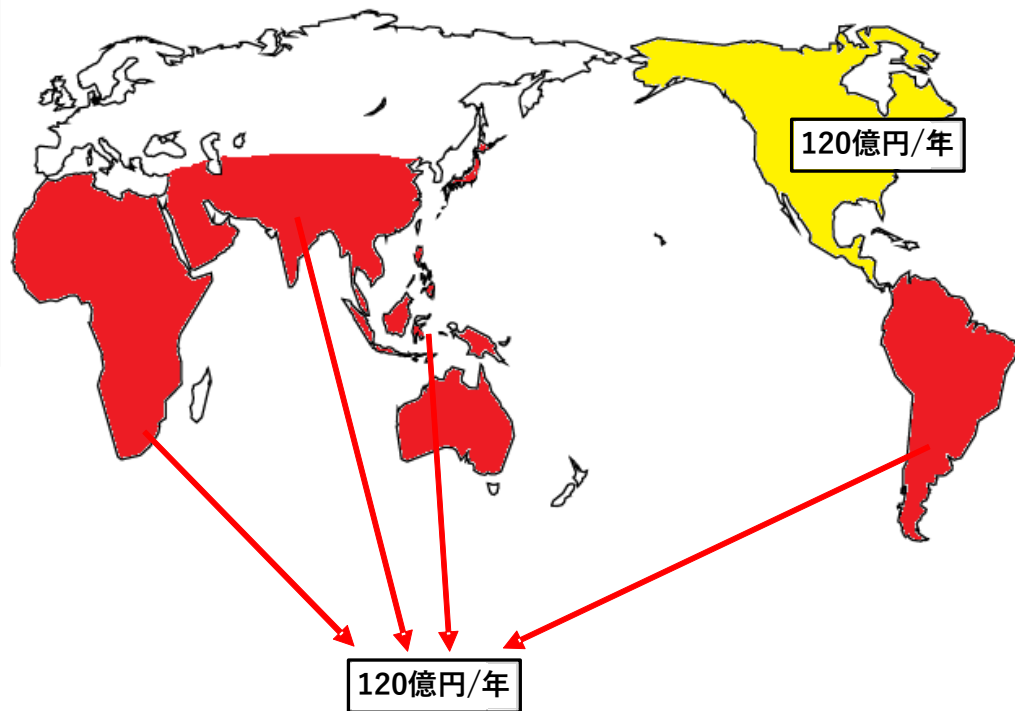
- ✓ freshworksは、まず新興成長国（南米、アフリカ、東南アジア）で中小・中堅企業をターゲットに急成長を果たし、現在は米国・欧州・日本等で大企業までターゲットを広げ、さらなる成長を続けてます。

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！！



【アドバルー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

BOSS
HUGO BOSS



HONDA



TOSHIBA



celexon™



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 マーケットプレイス



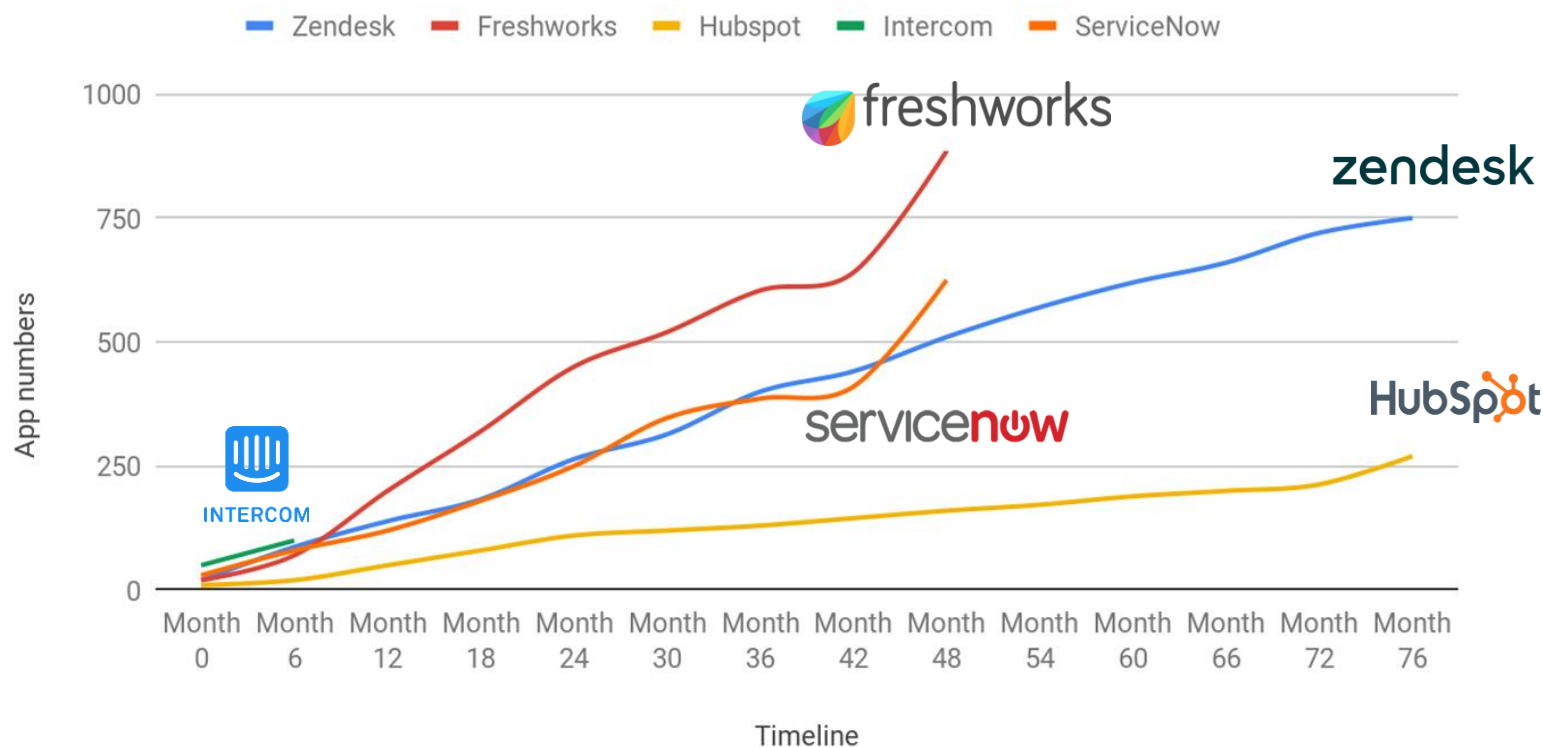
- Freshworks社のマーケットプレイスは急速に拡大
- オープンプラットフォームとして、Salesforce, Zoho, Hubspotなど競合製品とも積極的に連携。
- 今後は日本のアプリも積極的に増やしていく予定。

API連携できる3rd Partyアプリ



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を提供

- ✓ 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、よろしくお願いいたします。

OrangeOne株式会社
E-mail : fwt@orangeone.jp
TEL : 03-3234-8807