

2021年11月18日

報道関係者各位

ダイワボウ情報システム株式会社

Freshworks Inc.

ダイワボウ情報システム、フレッシュワークスとディストリビューター契約を締結

～日本国内での Freshworks 製品の取り扱いを開始～

ダイワボウ情報システム株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：松本 裕之、以下 DIS）と Freshworks Inc.（米国カリフォルニア州・サン・マテオ、以下 Freshworks）はディストリビューター契約を締結し、Freshworks が提供する顧客と社員の満足度を高めることを支援する強力な機能を備えた顧客及び従業員エンゲージメントスイートソフトウェア（Freshdesk、Freshservice、Freshsales、Freshmarketer、Freshteam）の日本国内販売において、協業を開始します。

理想的な顧客体験を継続的に提供するためには、様々な関係者、チャネルと連携し、顧客の課題を理解することを支援し、適切に対処する必要があります。これを実現するためには、組織のコラボレーションによる対応は欠かせません。関係者に情報を遅延なく提供し、顧客のニーズに対応するために従業員同士が積極的に協力し、情報を正確かつ最新に保つ手段を持つ必要があります。あわせて既に企業に導入される様々なツールとも連携し、既存情報資産を有効に活用することも重要です。

Freshworks が提供するサービスと連携することで、既存顧客の継続的なサポート、新規顧客のオンボーディングから効果的なサービスの更新までを可能にすることを支援します。また、豊富な API へのアクセスを提供し、利用中の様々な製品、サービスとの連携が可能です。あわせて、IT サービス管理、IT オペレーション管理、IT アセット管理など幅広い機能の提供により従業員の業務効率を改善し、従業員満足度も向上します。

デジタルによる顧客管理は、小規模なチームまたはパイロットで開始し、様々な手動操作を通じてサポートされることは珍しくありません。Freshworks の製品は、すべてクラウドサービスとして提供され、機能のほとんどが中小規模の利用から大規模利用までの両方にフォーカスしています。利用規模拡大に合わせた効率的な運用を可能にすることを支援する自動化機能も備えており、利用規模、企業規模に関わらず迅速に利用を開始することが可能です。

企業と顧客及び従業員との関わりは、コロナ禍の影響を受け大きく変化しました。急激なデジタル化が進む市場において、Freshworks の提供するサービスの採用は最適なデジタルチャネルの構築と進化を可能にすることを支援します。理想的な顧客体験を生み出すことは、顧客の喜びを高めるだけでなく関与する従業員の喜びも高め、双方の満足度向上に繋げることが可能です。この循環により、顧客は提供された製品やサービスからより多くの価値を追求し、満足度を向上させることができます。

DIS は、Freshworks が提供するソリューションを、日本全国約 90 拠点の営業網による地域密着型の営業体制により、約 1 万 9,000 社の販売パートナー様を通じて、全国の利用ユーザーへお届けします。この活動を推進することで、企業のデジタル化とビジネス変革をサポートし日本の DX 化に貢献してまいります。

なお、2021年11月22日から4日間開催されるDIS主催のオンラインIT総合展示会「DIS WORLD Digital Days 2021 vol.2」において、Freshworksの出展及びセミナー実施が予定されておりますので、興味のある方は是非ご参加ください。

URL https://www.dis-world.com/d_days2021/

Freshworksのグローバルチャネルおよびアライアンス担当副社長であるHervé Danzelaudは、次のように述べています。

「Freshworks製品はビジネスソフトウェアユーザー向けに設計されており、従業員のエクスペリエンスを向上させ、顧客に喜んでもらえるよう役立ちます。ダイワボウ情報システムとのパートナーシップは、日本の企業がFreshworksの顧客と従業員のエンゲージメント製品ラインを活用して、顧客の期待をデジタル的に管理し、楽しい体験を生み出すのに役立ちます。」

ダイワボウ情報システム株式会社 代表取締役社長 松本 裕之は、次のように述べています。

「日本企業の働き方は、コロナ禍の影響により大きく変化してきています。その働き方をサポートするうえでデジタルワークプレイスの整備と進化は急務になっています。この環境において企業と顧客の関係も急激なデジタル化にさらされています。顧客と従業員をあらゆる場所から強力にサポートできるFreshworksが提供するソリューションは、モダンな顧客エンゲージメントプラットフォームとして、この関係性を高度化させ、満足度を大きく向上させると確信しています。」

Freshworks について

Freshworksを使用すると、企業は顧客や従業員にすばやく簡単に喜んでいただくことができます。これを実現するために、手頃な価格で、実装が迅速で、エンドユーザー向けに設計されたソフトウェアを構築および提供するための新しいアプローチを採用しています。カリフォルニア州サンマテオに本社を置き、Freshworksは13のグローバルオフィスから運営される専任チームを擁し、ブリヂストン、Chargebee、DeliveryHero、ITV、Klarna、Multichoice、OfficeMax、TaylorMade、Vice Mediaなど5万社以上の顧客にサービスを提供しています。詳細については、www.freshworks.comをご覧ください。

ダイワボウ情報システム株式会社について

DISはIT流通を支える国内最大級のディストリビューターとして、国内外約1,300社に及ぶメーカー・サプライヤーから仕入れたIT関連商品を、国内約19,000社の販売パートナー様を通じて、全国各地のエンドユーザー様へお届けしております。全国約90の営業拠点を擁し地域に密着した営業体制を構築し、「顔の見えるディストリビューター」としてお客様の多様なご要望にお応えすることができます。

URL : <https://www.pc-daiwabo.co.jp/>

【本件に対するお問い合わせ先】

経営戦略本部 情報戦略部 谷水 TEL06-4707-8063

【報道関係の方のお問い合わせ先】

総務部 総務課 長島 TEL : 06-4707-8000

メールアドレス : webadmin@pc-daiwabo.co.jp

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

以 上