



CRMを オープンソースで構築する 4つのメリット



ThinkingReed

Smart Business

目次

第1章 最近のCRMに求められること

- CRMの歴史を振り返る
- 最近のCRM事情
- これからのCRM構築は

第2章 CRMをオープンソースで構築するメリット

第3章 F-RevoCRMのご紹介

- F-RevoCRMのご紹介
- F-RevoCRMの特徴

お問い合わせ先



第1章 最近のCRMに求められること



CRMの歴史を振り返る

CRMは1990年代後半から情報化社会への転換に合わせるかのように生まれてきました。ここではまず、日本におけるCRMの歴史から最近のCRM事情についてご紹介します。

90年代～00年前後

- 米国で経営コンセプトとして誕生、日本に紹介される
- 大企業を中心にCRMブーム
- Siebelなど**統合型CRM**導入で数十億～数百億のプロジェクトが立ち上がる
→システムを導入しただけで満足してしまったり、うまく使いこなせなかったりしたことにより**多くが失敗**

1990年代後半、大量生産・大量販売を前提とした工業化社会の「マースマーケティング」から消費経済の成熟化によって消費者ニーズの多様化に対応するために、情報化社会による「One to One マーケティング」の必要性が高まりました。ただし「One to One マーケティング」を実現するにあたってどのように業務を変えるのかの具体論はなく、さもシステムさえ導入すれば実現できるといった誤解があり、また、それを実現するための技術も未成熟であったことが失敗の要因といえます。

さらにこの時期のCRMは「統合型CRM」と言われるように、顧客とのあらゆる接点を管理するという考え方で、システムの規模も大きく、また業務のあり方をコンセプトに合わせて改革していくことの難易度も非常に高かったといえます。

2000年代以降

- 営業支援分野やメール配信など、統合型ではなく**機能特化型**のパッケージシステムが多く登場（SFA、メールマーケティング、TELマーケティング など）

2000年代以降のCRMは、インターネットの爆発的な普及により、営業支援、コールセンター、メール配信といった各顧客接点別のパッケージソフトが普及しました。大規模な業務改革の必要がないため、道具としては普及はしてきましたが、CRM本来の目的はあまり議論されることはありませんでした。

現在

- 営業や電話といったリアルな顧客接点と比較し**Web接点の重要性**が加速度的に増してきている
- CRMシステムは単に顧客情報を統合できるだけでなく、（連携、カスタマイズにおいて）**柔軟性**と**汎用性**を備えることが求められています。

現在は業種、業態を問わずネットがもたらす社会的変化を無視することはできず、顧客と自社との関係性の大きな見直しが必要となっています。よってCRMも単に既存業務に基づく「システム化」ではなく、顧客と自社との関係がどうあるべきかを検討する必要があるのです。

最近のCRM事情

最近のCRM事情としてはクラウドの一般化により、非常に導入が容易になり、以前のように大掛かりな導入プロジェクトを組まなくても、申し込みをすればすぐに使えるようになりました。システムの知識も技術も必要ありません。

したがってスプレッドシートなどで管理していた顧客情報や営業（活動）情報をシステム化するという目的においては短期間で目的を達成することが可能になりました。

しかしその反面、営業情報、問い合わせ管理、Web会員管理…といったように**各業務ごとや機能単位でバラバラにCRM（的なもの）を導入してしまったせいで、顧客の実態が捉えられず、適切な関係を構築できない**という問題も現れ始めています。



これからのCRM構築は



このような時代においてCRMシステムはもはや単にパッケージ導入による改善や、顧客情報の統合が実現できれば良いというものではなくなっています。

企業はWebなどの顧客接点も含めて、

✓ **顧客とどのような関係を構築するか？**

✓ **そのための基盤としてどのようなシステムが必要となるか？**

を真剣に考えオリジナルなCRMを構築する必要に迫られてきています。

とはいえ、90年代のように、莫大な費用とリスクをかけていた時代に逆戻りすることはできません。

こうした状況において、他の業務システムとの連携、カスタマイズにおいて柔軟性と汎用性を兼ね備えているオープンソースのCRMは**単にコスト面で優位**というだけではなく、CRM本来の目的を達成するために**非常に合理的**であると言えます。



即ち **オープンソースでCRMを構築する時代がきた！？**



第2章

オープンソースでCRMを構築するメリット



メリットその1

ユーザー数に縛られない

組織の肥大化や事業拡大に伴う人員・利用部門増加のためシステムのユーザー数が増えても、コストは変わりません。



なぜならば・・・

- ✓ オープンソースは**ライセンスフリー**なので、ユーザー数に縛られずシステムを利用できます。
- ✓ ユーザー数が増えたことによる**ライセンスコストの増加がない**ため、利益への影響を防ぐことができます。
- ✓ ユーザー数節約のため1つのアカウントを複数人で使用するといったこともなくなるので、より**情報共有がしやすくなり、業務効率改善**にも繋がります。



メリットその2

柔軟性・拡張性がある

業務効率を下げることなく、システムの改良（拡張）や他システムからの乗り換えも容易に行うことができます。

また、システムを自社で内製化することも、ソリューションとして自社で商品化することも可能です。



なぜならば・・・

- ✓ オープンソースは文字通りプログラムの**ソースコードが開示**されており、自ら利用・修正・改変できるため、パッケージ製品よりもはるかに**柔軟性・拡張性**があります。
- ✓ **システムを人に合わせる**ことも、**様々な業種・業務、市場の変化に対応**することもできます。



メリットその3

システム連携が容易

システムを連携することにより、展示会、イベント、Webサイト、お問い合わせ…など各チャネルや業務ごとにシステムが分散せず、統合的な顧客・業務管理をすることができます。



なぜならば…

- ✓ オープンソースは**柔軟性**があるため**システム連携**を容易に行うことができます。（前ページ関連）
- ✓ よって情報の一元管理を可能にし、**様々な機会損失や顧客満足度低下を防ぐ**ことができます。
- ✓ 基幹システムなどと連携することで、**業務の効率化**や**質の高い情報共有**が実現できます。



メリットその4

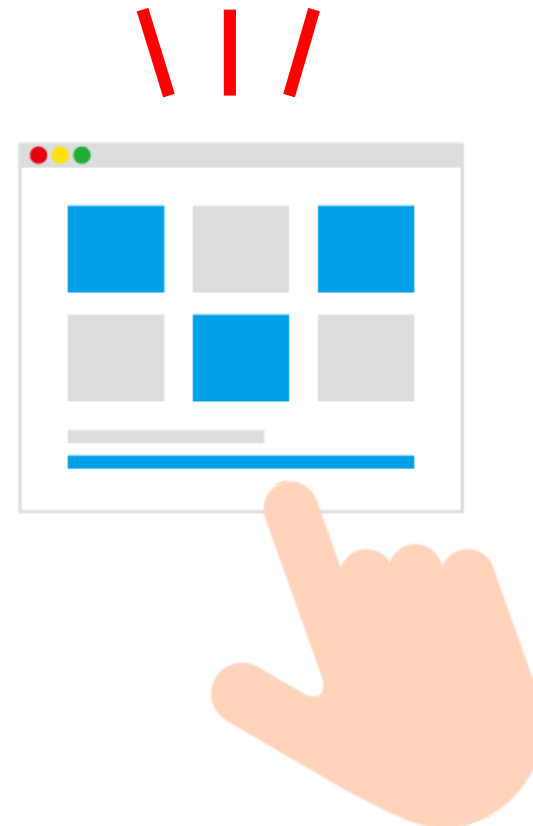
選択の自由がある

システムの構築から運用、サポートなどすべて自社で行うことも、オープンソースソフトウェアのサービスを提供している企業にすべて依頼することも、導入だけ他社に依頼してあとは自社で行う、といったことなども自由に選択できます。



なぜならば・・・

- ✓ オープンソースの元は「**フリー（自由）なソフトウェア**」
- ✓ システムの重要度や利用用途によって**サポートレベルを選択**することもできます。
- ✓ あまり利用していないサポートの費用を払うのがもったいない…ということもありません。



メリット ～他CRMとの比較～

他CRM

ーメリットー

- 基本的な機能が揃っている
- カスタマイズにより業務に近づけることができる
- 導入やアフターフォローが手厚い

ーデメリットー

- 自分たちでカスタマイズができない。
- ライセンスコストが必要
- カスタマイズ依頼時やユーザー数増加時に大きなコストが必要
- 独自開発の場合、非常に長い開発機関と高額な開発費が掛かる

オープンソースCRM

ーメリットー

- 基本的な機能が揃っている
- ユーザー数に縛れず利用でき、ライセンスコストがかからない
- 柔軟性・拡張性があるので他システムとの連携も容易に行える
- 保守サポートなどのサービスを選択する自由がある

ーデメリットー

- 自己責任が原則。不安があるようであれば、ベンダーに依頼するのが望ましい



第3章 F-RevoCRMのご紹介



F-RevoCRMのご紹介



F-RevoCRMは、高機能なオープンソースCRMアプリケーションとして世界中で活用されているvTigerCRM(※)をベースに、日本企業の文化に合わせシンキングリードが独自にカスタマイズを行ったフリー & オープンな高機能CRMアプリケーションです。

(※)vTigerCRM

世界各地で280万以上のダウンロード実績があり、ユーザー主導によるローカリゼーションが行われています。英語のほかに、ドイツ語、スペイン語、ハンガリー語、スロバキア語などに多言語されているほか、日本でもコミュニティによる日本語化のプロジェクトが活発に進められています。

- ★ 他CRMと遜色ない機能が充実
- ★ CRMプラットフォームとしての利用価値が高い
- ★ 他システムとの連携が容易

F-RevoCRMの特徴（情報の統合）

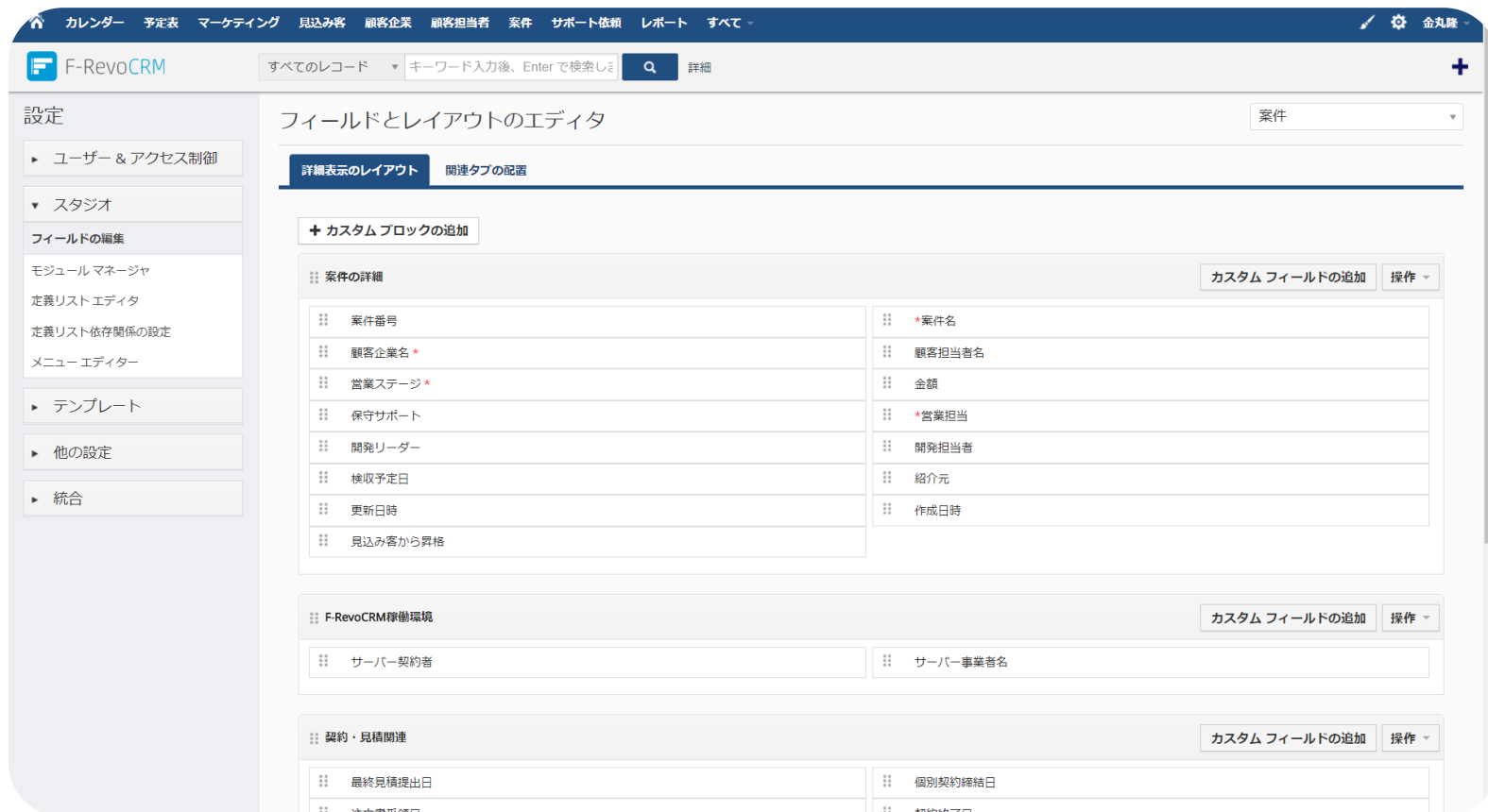
顧客情報を中心に、関連する情報をすべて管理でき、
豊富な標準モジュールにより顧客接点を統合的にマネジメント可能になります。

The screenshot displays the F-RevoCRM web application interface. The main content area shows the '顧客企業 概要' (Customer Company Overview) for '根本株式会社' (Kongon Co., Ltd.). It includes fields for company name, website, phone, email, and address. A sidebar on the left contains navigation links like '顧客企業一覧' (Customer Company List), 'ダッシュボード' (Dashboard), and 'Googleマップ' (Google Map). A green arrow points from the '顧客企業 概要' section to the '顧客企業 詳細' (Customer Company Details) section, which is partially visible on the right. The '顧客企業 詳細' section shows a list of activities and a table of cases.

顧客企業名	案件名	営業ステージ	完了予定日	金額	可能性	手懸金額	提供元のマーケティング	担当	最終更新日
根本株式会社	CRM導入	受注獲得	2015-04-12	40,000,000	41.00%	16,400,000		佐藤 一郎	2019-02-02
根本株式会社	SCMプロジェクト	受注獲得	2015-05-05	79,100	10.00%	7,910		田中 二郎	2015-05-02
根本株式会社	インフラ構築		2015-05-28	8,370,900	10.00%	837,090	カンファレンス	鈴木 二郎	2015-03-30
根本株式会社	CRM導入	最終交渉	2015-07-01	2,000,000	10.00%	200,000	新聞広告	伊藤 太郎	2017-12-19
根本株式会社	人事システム	最終交渉	2015-07-13	7,545,700	20.00%	1,509,140	新聞広告	佐藤 一郎	2015-03-01

F-RevoCRMの特徴（柔軟性）

柔軟な設計、モジュール※や項目は全てUIから編集可能な為、様々な業種、業態、課題に適応できます。またオープンソースである為アドオン開発も容易です。

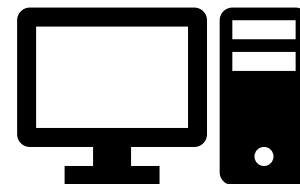
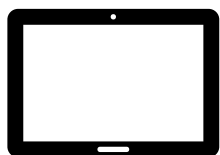


F-RevoCRMの特徴（環境を選ばない）

お客様のサーバ、お客契約のクラウド、弊社提供クラウド、環境に依存せず構築、運用する事が可能です。



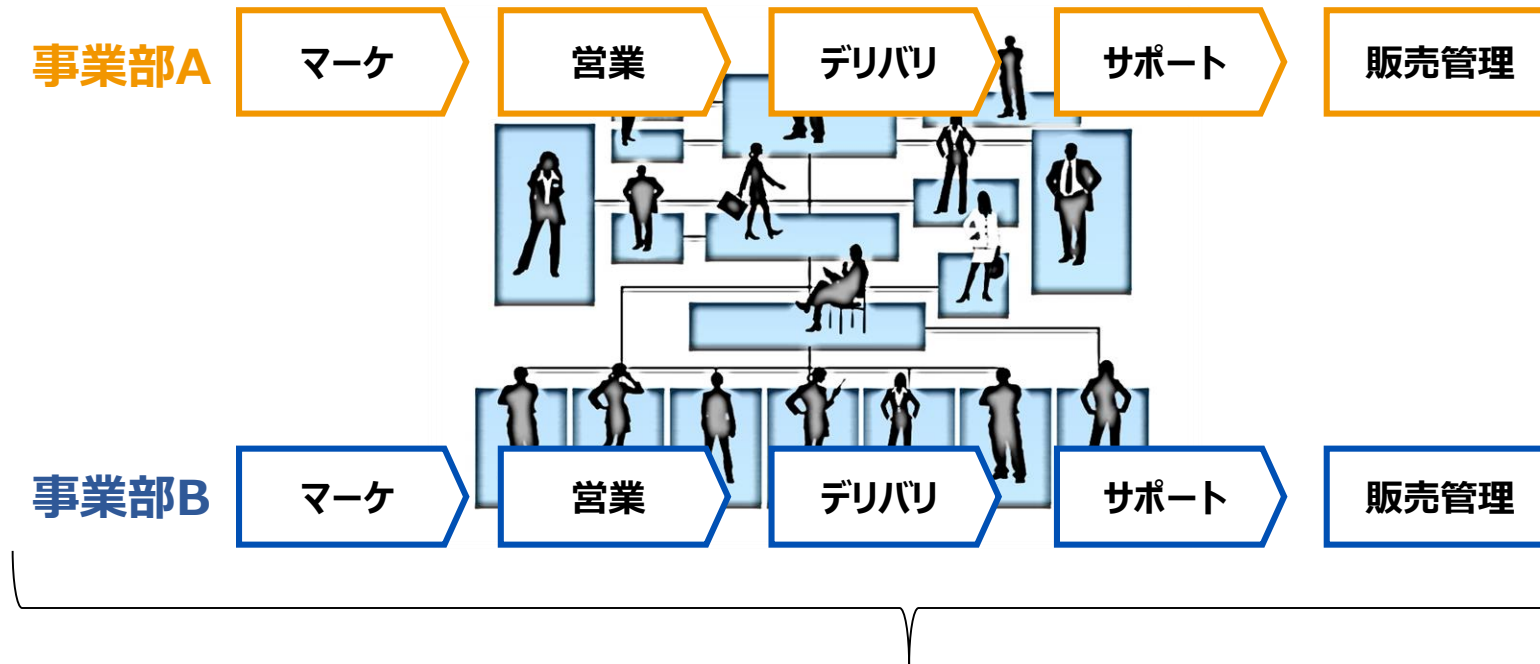
スマートフォンやタブレットでも利用可能です



F-RevoCRMの特徴（ユーザー数に縛られない）

利用ユーザー数に応じた課金ではない為、本当は多くの社員で情報共有したいがコスト負担が多すぎてできないといった問題が起きません。

また権限に関しては項目単位で設定が可能な為、必要な情報を絞って共有する事も可能です。



顧客に最適なサービスを提供する為に情報、業務を分断させない

お問い合わせ先



ThinkingReed

シンキングリード株式会社

東京都中央区日本橋堀留町1-5-7 ユービル4F C室

Tel : 03-6661-6801 Fax : 03-6661-6803

URL : <http://www.thinkingreed.co.jp/>

e-mail : info@thikingreed.co.jp

ビジネスをもっとスマートに！

～シンキングリードは常に、お客様の課題解決を心がけます。

モットーは「オープン！」「スピード！」「フラット！」