



Toyokumo kintoneAppで業務効率化を実現

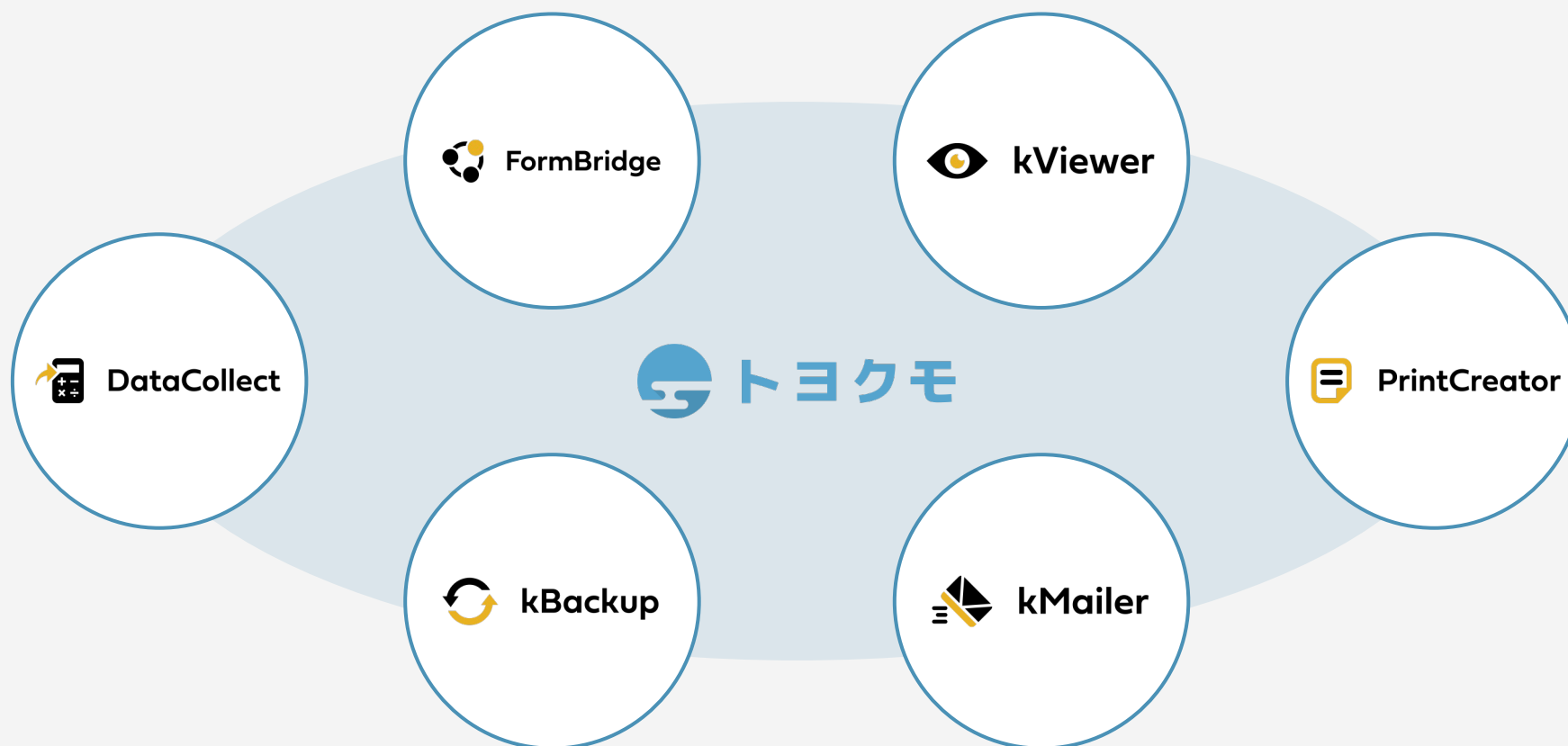
顧客サポート部門での活用例 20選

トヨクモ株式会社

はじめに	Toyokumo kintoneAppのご紹介	P.3
	顧客サポート部門での活用範囲	P.5
活用例について	顧客対応	P.7
	事務作業	P.12
	社外コミュニケーション	P.16
	数値管理	P.18
Appendix	導入事例	P.24
	会社概要	P.25

Toyokumo kintoneAppのご紹介

Toyokumo kintoneAppはkintoneと連携可能なサービスです。
契約者数は10,000件を突破しており、約30万のユーザーにご利用いただいております。



契約数
10,000件 突破

CyPN Report 2023
全製品受賞

ユーザー数※
30万ユーザー 突破

※Toyokumo kintoneApp認証を利用しているユーザー数を指します。

Toyokumo kintoneAppのご紹介

Toyokumo kintoneAppには6つのkintone連携サービスがあります。
解決したい課題に合わせ、組み合わせて使用することで業務効率化・生産性向上が可能です。



Webフォームからkintoneに入力



Webページを作成してkintoneのデータ公開



kintoneのデータを帳票として出力



kintoneに登録した宛先にメールを配信



kintoneのデータを安全にバックアップ



kintoneのデータをExcelのように集計



顧客サポート現場での活用範囲

kintoneAppを組み合わせ、kintoneと連携することで現場で必要となる社外とのコミュニケーションや、ルーティン業務を効率化することが可能です。



顧客サポートで発生する各業務の効率化を図り、生産性を向上させます

以下の場面で活用することで、**業務を効率化**させることが可能です。



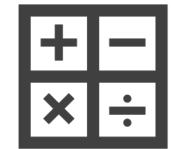
顧客対応



事務作業



社外コミュニ
ケーション



数値管理

以下の場面で活用することで、**業務を効率化**させることが可能です。



顧客対応



事務作業



社外コミュニ
ケーション



数値管理

1. 商談/サポート履歴管理



顧客情報を
一覧表示



対応履歴を
フォームに入力



対応履歴が
kintoneに追加



一覧にも
対応履歴が追加

社内IPアドレス限定で顧客情報ページへのアクセスできるように設定可能

活用場面例

商談履歴管理

サポート内容履歴管理

活用メリット

ライセンスのないユーザーが
kintoneデータの閲覧/修正が可能

対応履歴を一元管理

2. 顧客問い合わせ管理



問い合わせ内容を
フォームに入力



問い合わせ内容を
自動登録

問い合わせ内容をkintoneで一元管理可能に

活用場面例

顧客問い合わせフォーム

お客様の声投稿フォーム

活用メリット

属人化の解消

データ転記作業を大幅に削減

3.見積書フォーム作成



見積書作成フォームに
お客様自身が、見積希望内容を入力

その場で見積書
をダウンロード

活用場面例

見積書の作成

活用メリット

お客様自身で見積書の発行が可能

入力するだけで簡単に発行可能

4.ステップメール



1日後、2日後、のように、
ステップメールのような送信予約設定が可能

活用場面例

商品やサービスのアップセル

契約企業のオンボーディング

活用メリット

まとめて1,000名以上も
一括送信 / 予約送信可能

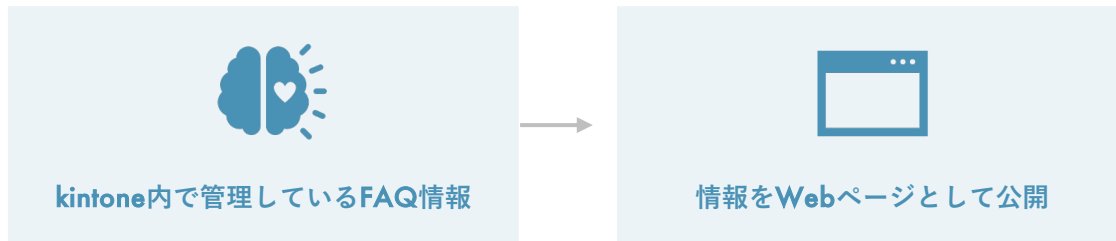
kintoneからの引用で、
宛名入力ミスを防げる

5. サポートFAQ



kintone

kViewer



kintone上で管理しているナレッジの情報をきれいな形で公開可能
社内IPアドレス限定でアクセス許可も設定可能。

活用場面例

- ナレッジの社内への共有
- マニュアルや手順書の共有

活用メリット

- 従業員が自己解決できる
- ライセンスのないユーザーがkintoneデータの閲覧が可能

6. メルマガ送信



kintone

kMailer



kintone内に蓄積しているリストを基にメール送信可能

活用場面例

- セミナー/イベント告知メール
- キャンペーンメール送付

活用メリット

- 宛先転記作業を大幅に削減
- 配信停止管理もカバー

7.クレーム管理

FormBridge

kViewer

kMailer

kViewer

FormBridge

kintone

kMailer

顧客情報を
一覧表示

+

クレーム内容を
フォームに入力

→

該当顧客の
レコードが更新

→

更新内容を
メール通知

ライセンスのない従業員も
kintoneデータの閲覧/修正が可能

関係者へクレーム内容を
自動でメール通知

活用場面例

社内でのクレーム内容共有

対応状況や発生件数を見える化

活用メリット

迅速に対応や状況把握が可能

関係者への情報共有の自動化

8.バージョンアップ情報管理

kViewer

kintone

kViewer

バージョンアップ情報を追加

→

追加した内容を即時公開

kintoneにデータを追加/更新すると、即時Webページで公開可能に

活用場面例

バージョンアップ情報公開ページ

障害情報公開ページ

活用メリット

ホームページ更新の効率化

データ転記作業を大幅に削減

以下の場面で活用することで、**業務を効率化**させることが可能です。



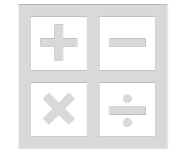
顧客対応



事務作業



社外コミュニ
ケーション



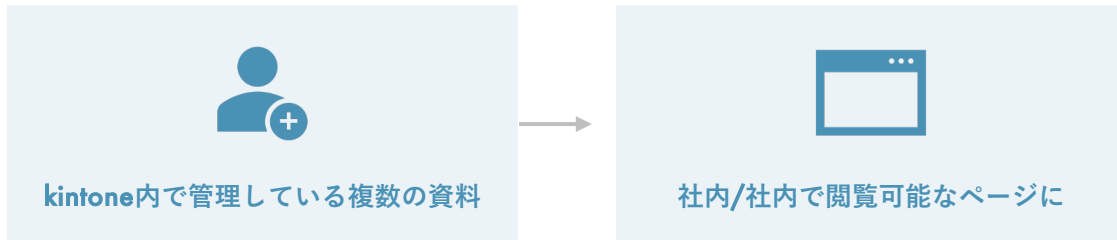
数値管理

9. ファイル管理

kViewer

kintone

kViewer



kintone上で管理している複数の資料をリンクだけで社内・社外に共有可能に

活用場面例

サービス説明/提案資料の共有

手順書やマニュアルの共有

活用メリット

複数資料をリンクひとつで共有

都度アップロードの必要なし

10. 日報管理

FormBridge

kViewer

FormBridge

kintone

kViewer



従業員が毎日提出する日報をフォームに記入することで、一覧で誰でも閲覧可能に

活用場面例

チーム内での日報共有

上長への日報共有

活用メリット

ライセンスを持っていない
従業員も日報提出可能

チーム全員がメンバーの日報に
アクセスできるように

11. タスク管理

FormBridge kViewer

FormBridge

kintone

kViewer



自分が担当しているタスクを
フォームからkintoneへ登録

活用場面例

チーム内のタスク管理

タスク状況をグラフで可視化

活用メリット

ライセンスのない従業員も
kintoneへのデータ登録可能

抜け漏れを防ぐ

12. ヘルプサイト 修正依頼管理

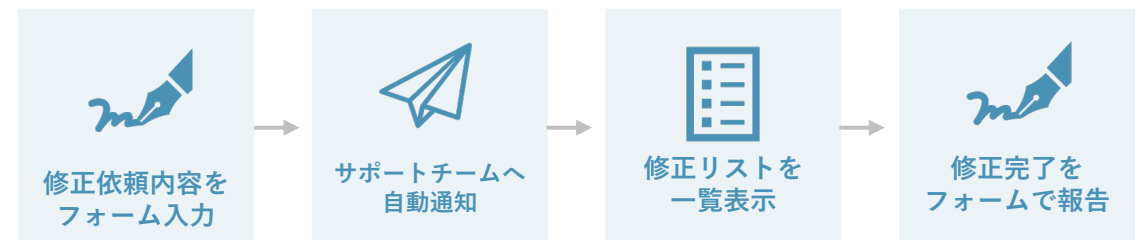
FormBridge kViewer kMailer

FormBridge

kMailer

kViewer

FormBridge



修正必要記事と進捗が一覧で可視化可能

活用場面例

kintoneライセンスのない従業員との修正依頼のやり取り

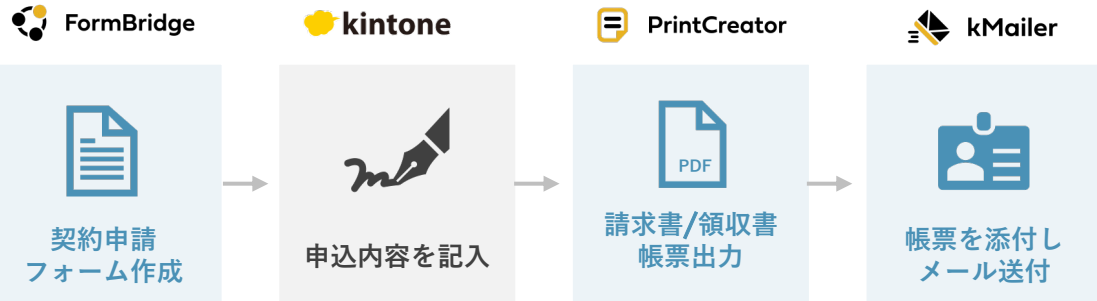
活用メリット

担当者の属人化の解消

修正事項の重複依頼を回避

13. 契約管理

FormBridge PrintCreator kMailer



契約申込フォームに記入された内容をkintoneで管理

kintoneの画面上からメール送信

活用場面例

契約顧客の契約管理

請求書/領収書の帳票出力

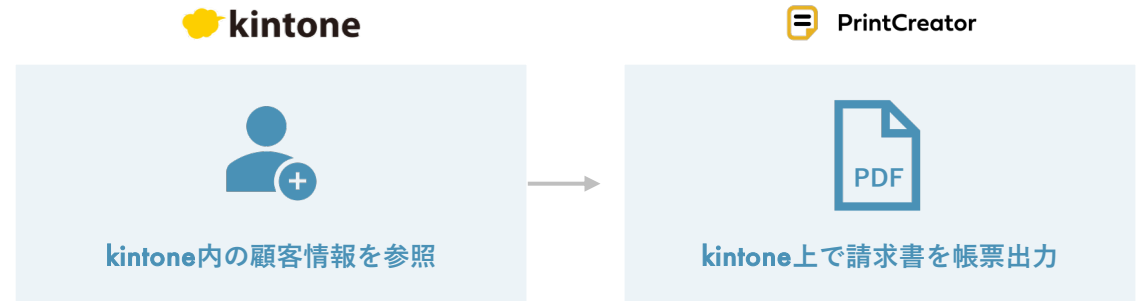
活用メリット

契約情報の転記作業削減

契約管理をkintoneで一元化

14. 請求書発行

PrintCreator



kintone内に登録している顧客情報を基に、ワンクリックで請求書の発行が可能

活用場面例

請求書の作成

見積書/納品書の作成

活用メリット

誰が発行しても同じクオリティのフォーマット作成可能

転記作業がゼロなので工数削減 / 転記ミスを削減

以下の場面で活用することで、**業務を効率化**させることが可能です。



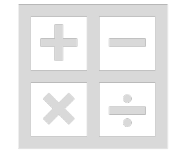
顧客対応



事務作業



社外コミュニ
ケーション



数値管理

15. イベント申込管理

FormBridge

kViewer

FormBridge

kViewer

kintone



セミナー受付
フォーム作成



セミナー日程
カレンダー表示



フォーム入力



参加者管理

イベント/セミナー日程や申込状況はkintoneで一元管理可能に

活用場面例

セミナー参加者管理

契約社限定イベントへの申込管理

活用メリット

カレンダーからイベント申込可能

データ転記作業を大幅に削減

16. メール一斉送信

kMailer

kintone

kMailer



送信リスト管理



リストを基に送信設定



メールを一斉に送信

kintone内に蓄積しているリストを基にメール送信可能

活用場面例

メンテナンス一斉案内

新機能リリース案内

活用メリット

宛先転記作業を大幅に削減

メール作成作業を効率化

以下の場面で活用することで、**業務を効率化**させることが可能です。



顧客対応



事務作業



社外コミュニ
ケーション



数値管理

17. 問い合わせ数管理

kViewer

kintone

kViewer



kintoneアプリで問い合わせ情報を管理



問い合わせの数値情報をグラフ化し、
Webページ共有

毎月の問い合わせ数などをkintoneアプリのレコード数からグラフ表示可能
(社内IPアドレス限定のアクセス許可設定も可能)

活用場面例

問い合わせ数値確認

他部署への現状共有

活用メリット

ライセンスを持っていない
従業員も数値情報の閲覧可能に

18. メール開封率

kMailer

DataCollect

kintone

kMailer

DataCollect



送信リストを管理



メール一斉送信+
開封履歴を記録



開封数を集計

宛先情報を
kintoneアプリで管理

開封した件数を
自動計算

活用場面例

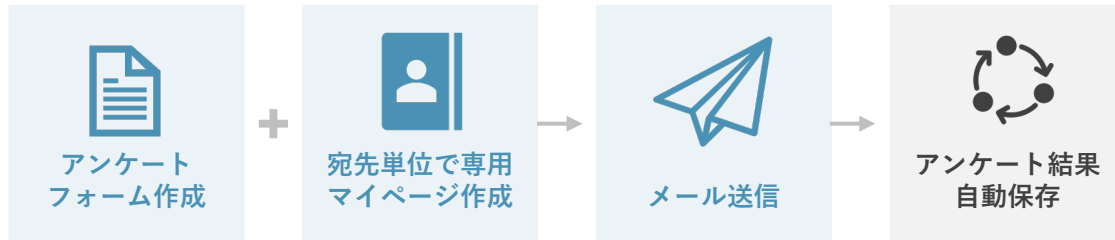
サポートメールの開封率確認

メール案内の改善に活用

活用メリット

メール送信後の振り返り可能

19.NPS分析



事前に把握している会社名や名前などの情報を初期値として自動入力可能！

活用場面例

既存顧客へのNPS調査

活用メリット

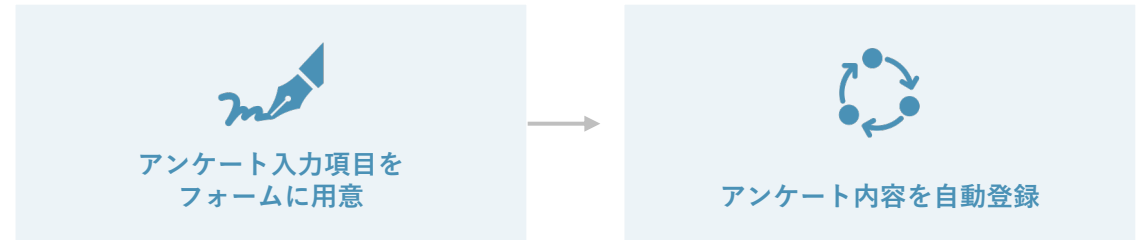
サービス改善優先順位の設定

設定の詳細を
ブログ記事で公開中



クリックでリンクが開きます

20.顧客アンケート集計



顧客アンケート内容をkintoneで一元管理可能に

活用場面例

顧客満足度アンケート

要望アンケート

活用メリット

リンクひとつで収集が可能

手入力の転記作業が不要に



株式会社ウィルビー様

転記作業が発生するスプレッドシートから脱却！ kintoneとトヨクモ製品で大きな業務改善を実現



活用例と使用したトヨクモ製品

- ✓ 他の会社と共同セミナー開催時のアンケート結果共有に**kViewer**で結果共有ページを作成。
- ✓ 契約状況に関する問い合わせの抜け漏れやタイムラグを回避するために、**kViewer**でユーザーマイページを作成。ログインした顧客ごとにサービスの利用状況の表示可能に。

効果

顧客自身が確認したいタイミングで情報の確認/修正が可能になり、
情報共有時の抜け漏れやタイムラグを削減！



株式会社フラットエージェンシー様

不動産業界の「紙ベース」な業務フロー改善！入居者×440社の賃貸仲介業者×管理会社の相互利益を実現したkintone活用法



活用例と使用したトヨクモ製品

- ✓ **FormBridge** × **kViewer** を使い、**440社**の賃貸仲介会社と情報共有するための「ダッシュボードページ」を作成。ログインすると担当入居者の情報のみ閲覧可能に。
- ✓ **PrintCreator** を使い、インボイス対応の帳票作成(請求書等)を実現。さらに、**kMailer** で郵送書類を電子化し、直接**kintone**上にある退去精算書のデータをメール送付可能に。

効果

- ・ 入居者情報のデータ登録が自動化
- ・ 仲介業者との情報共有がスムーズに

初期費用と解約費用は無料で、kintoneユーザー数関係なく、プランを選択いただけます。
各サービスのプラン詳細に関してはサービスをクリックし、料金ページをご確認ください。



※kintoneのドメイン1つにつき各サービス1つで利用

🖱️ 以下をクリックすると各サービスの料金を確認できます

 FormBridge

 kViewer

 PrintCreator

 kMailer

 kBackup

 DataCollect



会社名		トヨクモ株式会社
所在地		東京都品川区上大崎3丁目1-1 JR東急目黒ビル 14階
代表取締役社長		山本 裕次
設立		2010年8月
資本金		394,620,000円 2023年9月末
事業内容		クラウドサービスの開発 / 提供 新サービスの開発と運用
上場証券取引所		東京証券取引所 グロース市場 コード番号：4058

Toyokumo kintoneApp以外の製品



緊急時に議論や指示も可能な
安否確認システム



社外との日程調整も可能な
グループスケジューラー

ご不明点やご相談は以下から
お気軽にお問い合わせくださいませ。



050 - 3816 - 6666



お問い合わせフォーム

30日間の無料トライアルは以下からお申し込みください。



FormBridge



kViewer



PrintCreator



kMailer



kBackup



DataCollect