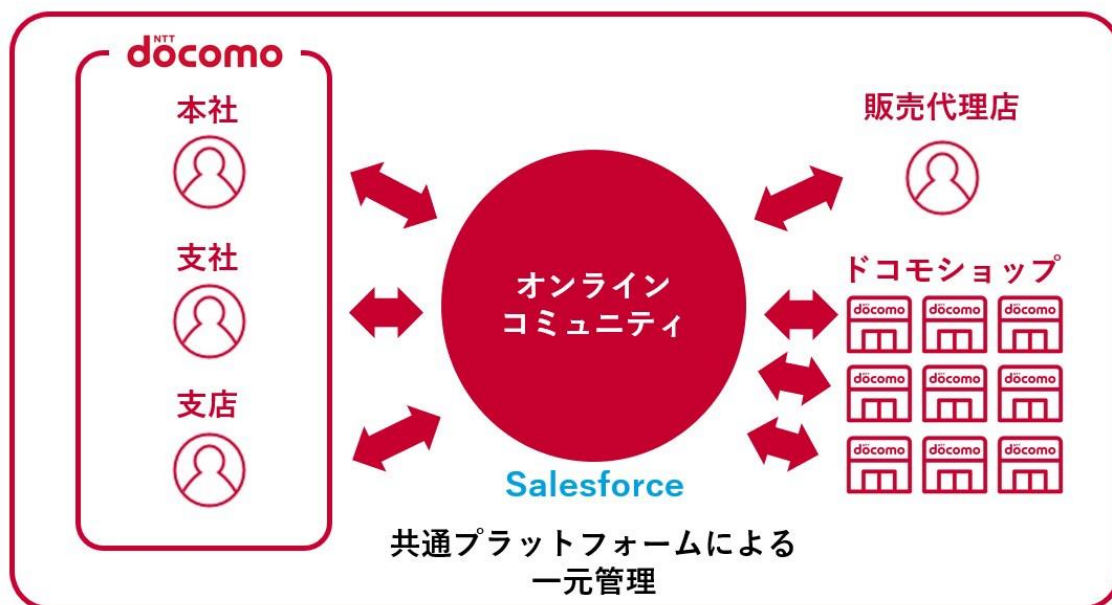


会社名 株式会社フレクト
代表者名 代表取締役CEO 黒川 幸治
(コード番号：4414 東証グロース)

フレクト、ドコモと販売代理店・ドコモショップ間のバックヤード共通プラットフォーム「オンラインコミュニティ」の開発を支援

～ドコモと販売代理店・ドコモショップ間におけるバックヤード業務の効率化を実現～

株式会社フレクト（本社：東京都港区、代表取締役 CEO 黒川幸治、以下フレクト）は、株式会社 NTT ドコモ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 井伊基之、以下ドコモ）のバックヤード共通プラットフォーム「オンラインコミュニティ」の開発を支援しました。当該プラットフォームは、ドコモとドコモショップを運営している販売代理店・ドコモショップ間における、業務オペレーション効率化と生産性向上を図るもので、Salesforce プラットフォームを活用して開発されました。今回の開発では、大幅なバックヤード業務の稼働時間を削減し、ドコモの中期戦略の一つ、「お客さまの期待を上回る新たな価値の提供」の実現に向け、人的リソースをお客様対応や成長領域へとシフトする事を可能としました。



① 開発の背景・課題

ドコモでは、中期戦略の一つに「お客さまの期待を上回る新たな価値の提供」を掲げ、「多様なお客さまニーズへの対応（多様な料金ニーズ、dポイント連携やドコモショップでの販売など）」、「販売チャネルの変革」を推進しています。「販売チャネルの変革」においては、販売・手続きのデジタルシフト、ドコモショップやコールセンターでのDX活用による効率化と顧客体験の向上を実現し、ドコモショップにおいては、お客さまのDX活用支援などICTサポート拠点として新たな価値提供へのシフトをめざしています。そこで、人的リソースをバックヤード業

務から店頭オペレーション改善やお客様対応へとシフトさせるための DX として、「オンラインコミュニティ」を開発しました。

② 開発のポイント—Salesforce の活用

ドコモでは、社内組織、ショップ数、ショップスタッフ数が非常に多いことから、業務の統合や管理が難しく、従来のシステム化されていない非効率業務の改善が課題となっていました。中でも報告、進捗管理業務などが事業部、案件ごとに様式や手段が異なっていたことや、Excel、紙ベースで行われていたものも多数あり、バックヤード業務の効率化が急務となっていました。そこで、今回、Salesforce のプラットフォームを活用し、報告、進捗管理業務を「オンラインコミュニティ」にて一元管理すると共に、大幅な業務のデジタル化を図りました。これにより業務のシンプル化だけでなく、ドコモと販売代理店・ドコモショップ間での組織を跨った報告や共有が可能となりました。

このような“**社内外の複数の組織を跨って情報を一元管理できる点**”や各組織からの要望をふまえて定期的なシステムのカスタムを行う際に、“**ノーコード・ローコードで柔軟に機能向上の追加開発が行える点**”、また、今回の開発においては“**プラットフォームの標準機能を適切に活用することで構想から施策実行までを短期間(1-2 カ月)で実現可能な点**”などが Salesforce 活用のポイントとなりました。

③ 今後の展望

ドコモは、今回の「オンラインコミュニティ」を活用した DX により、既に大幅なバックヤード業務の稼働削減を実現しており、顧客体験向上へ繋げる「攻めの DX」へと踏み出しています。フレクトは、「オンラインコミュニティ」の各種機能向上の追加開発に留まらず、ドコモの成長戦略を実現する「攻めの DX」を、引き続き支援してまいります。

【会社概要】

本 社 : 〒105-0023 東京都港区芝浦 1 丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 11F

代 表 者 : 代表取締役 CEO 黒川 幸治

設 立 : 2005 年 8 月

T E L : 03-5159-2090

事業内容 : DX 支援のプロフェッショナルサービス「クラウドインテグレーションサービス」、クルマと企業をつなぐドライバー働き方改革クラウド「Cariot (キャリオート) サービス」を展開

企業サイト : <https://www.flect.co.jp>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社フレクト 経営企画部 河田、遠藤

Tel : 03-5159-2090 Mail : ir@flect.co.jp