

アクティブ顧客管理システム

WEBカスタマン

概要説明書

株式会社アクティブ情報サービス

<http://www.j-active.com>

WEBカスタマン

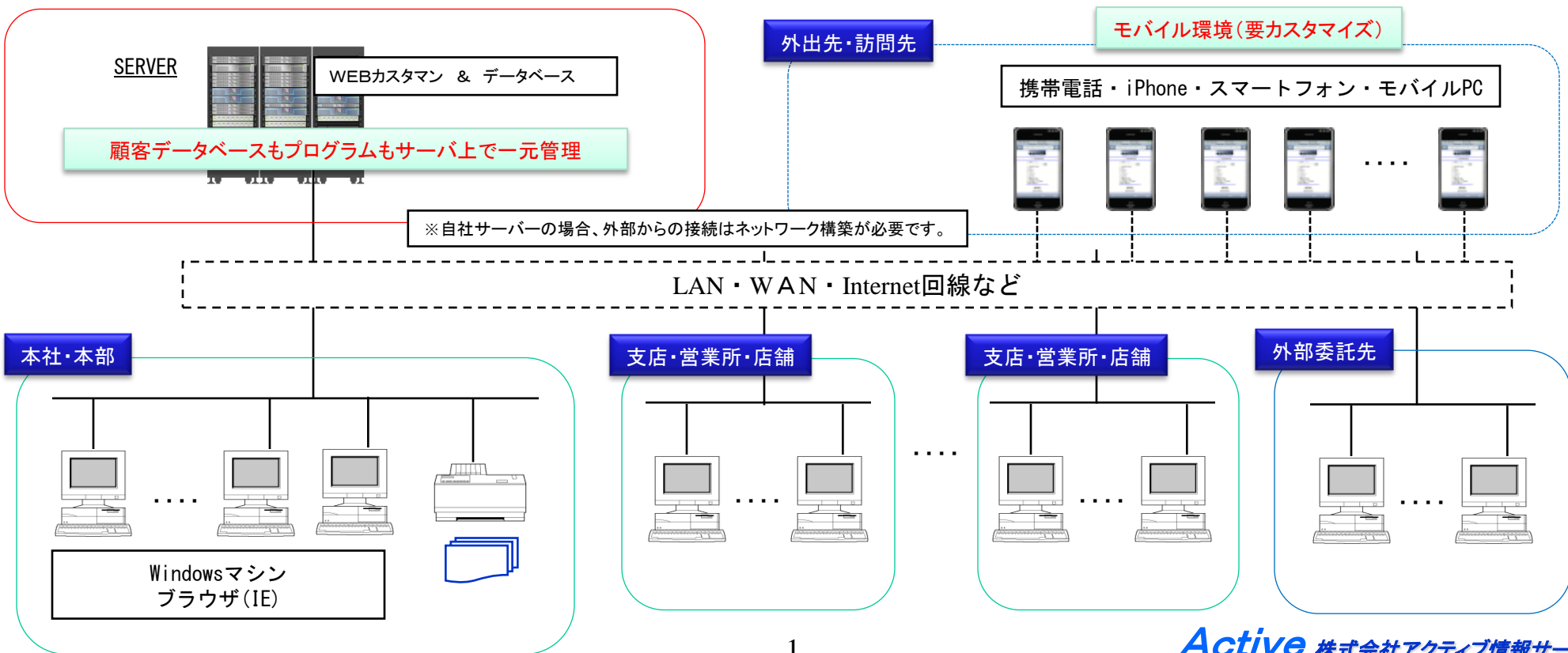
- 顧客データベースもプログラムもサーバ上で一元管理。
- カスタマイズが可能で拡張性にすぐれています。
- 単純明快シンプルでわかりやすい操作。

顧客管理ソフト「WEBカスタマン」は、基本的な顧客情報管理をシンプルな構成で提供。その上で様々な業種・業務に対応できるよう拡張性を備えています。

顧客管理システムといってもその適用範囲は業種・業務によって様々です。業務や目的に合っていない顧客管理ソフトでは効果が薄く定着しません。個人のお客様の管理、法人営業、会員制の顧客管理など多岐に渡ります。また、顧客情報を利用する部門によっても業務は異なります。営業部門ではマーケティング、法人営業ではSFA的な利用が主になりますが、総務部門や秘書部門では、年賀状・お歳暮・贈答品・案内状管理が主に、保守部門やコールセンターでは、対応履歴管理が主になります。

顧客管理システム「WEBカスタマン」は、このような変化に対応できるよう基本的な顧客管理機能をパッケージとして提供し、業種・業務・管理手法に合わせたカスタマイズが可能なシステムになっています。

「WEBカスタマン」はWEBアプリケーションなので、クライアントマシンにはブラウザがあればよく、サーバだけのメンテナンスでよいのでシステム管理が楽になります。パソコンのあるところならいつでもどこでも顧客情報の確認・登録等が可能です。



様々な業種・業務で「カスタマン」シリーズが利用されています！（主な導入実績）

顧客管理ソフト「WEBカスタマン」シリーズは 600社以上に及ぶ多種多様の業種・業務に対応して 顧客管理ソフトを構築してまいりました。大企業から中小企業まで1社1社のお客様と向き合い 顧客管理業務に関する様々なニーズに対応致します。「WEBカスタマン」のカスタマイズ事例も大変豊富になってきております。以下に一部ですが、主なこれまでの導入先をご紹介します。

森ビル様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム(秘書システム連動)

山陽放送様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

広島東洋カーブ様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

関西テレビ放送様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

玉川大学様

WEBカスタマンによる受講者管理システム、関係者顧客管理システム

新日本空調様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

カッシーナ・イクスシー様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(販売管理システム連動、多店舗展開)

京王電鉄・西東京バス様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム・スケジュール管理システム

宇徳様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

電通アドギア様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

BSフジ様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

大創産業(ダイソー)様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

ポケモン様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

時事通信社様

法人ユーザー管理システム。顧客情報を大幅に強化。検索の自由度を強化。他システムとの連動。など

人形町「今半」様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(POSレジ連動、多店舗展開)

毎日新聞社様

カスタマンを利用した購読者管理システム

ホテルプラザ神戸様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

フジテレビ様

フジサンケイグループ名簿管理、広告大賞システム、他イベントシステム等

IT様

WEBカスタマンをカスタマイズして利用

NTTユーザ協会様

WEBカスタマンを利用した全国数十拠点での会員管理システム

エスビー食品様

WEBカスタマンによるライブレストラン顧客管理システム・予約管理システム

日本マクドナルド様

カスタマンを利用した社長室での顧客管理システム

JR東海様

カスタマンを利用した社長室での顧客管理システム

たかの友梨ビューティクリニック様

カスタマンEXを利用した通販部門顧客受注管理システム

東海テレビ放送様

顧客管理システム及び東海テレビ友の会管理システムにカスタマンを利用

東亜建設工業様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

三菱電機様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

東京一番フーズ「とらふぐ亭」様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(多店舗展開)

ニコン様

WEBカスタマンによる法人顧客管理システム

NECファシリティーズ様

WEBカスタマンによる社員情報管理システム

ニッポンレンタカー様

CTIと連動した顧客管理システム

サッポロビール様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

《6つの特徴》

- 法人客向け顧客管理か個人向け顧客管理を選択して利用できます。（項目名設定機能にて）※どちらか一方の選択となります。
- 氏名、会社名、電話番号、住所等のあいまい検索（部分一致検索）を高速に行ないます。（顧客画面のほぼ全項目で検索可能）
- 10個の備考項目や48個のチェックボックスの項目名を設定することにより様々な用途での管理が行なえます。
- 顧客対応履歴、購買履歴が入力できるので営業支援ツールとしてご利用いただけます。
- アクセスログ保存機能があります。（ログイン、顧客情報の更新、テキスト出力のログ）
- 様々な業種・業務に合わせたカスタマイズが可能です。

ログイン画面

「WEBカスタマン」を起動するとログイン画面が表示されます。



ユーザーID・パスワードを入力してください。

ユーザーID

パスワード

確認

ログインした履歴は、ログとして保存されます。

メイン画面

顧客登録画面、検索画面、設定画面のそれぞれの画面へ移動します。

この画面からキーワードによる簡易検索ができます。

ログインすると最初にこの画面が表示されるので、問合せの電話などで特定の顧客を探すのに便利です。

検索

(C) 2001 Active Information Service Inc. All Rights Reserved. [Version.3.2.0.001]

顧客登録画面

法人顧客を管理する場合の画面

Web Customer
顧客登録画面

既存のデータをコピー（会社名から電話番号まで）し貼り付けることができます。

同姓同名の人が既に登録されていないかをチェックできます。

郵便番号から住所の表示ができます。

URLを入力するとリンクを張ることができます。

備考1～10は項目名を自由に設定することが可能です。（設定でプルダウン選択項目にすることもできます。）

個人顧客を管理する場合の画面例

web Customer
顧客登録画面

誰がいつ顧客データを登録したか変更したかの履歴が保存されます。またログファイルにも残されます。

設定1～48のチェックボックスは項目名を自由に設定することが可能です。

「履歴」「購買履歴」「家族」「前職」ボタンでそれぞれの入力画面を表示します。

顧客コード 000031
氏名 田中 太郎
会社名 株式会社アクティブ企画
登録件数 124 件 (1-10件まで表示しています)

更新日時	種別	部署	氏名	ユーザID	更新目的
2012/02/09 18:45:47	更新	部門なし	カスタマン	webcus	部署及び役職を変更
2012/02/09 18:45:16	更新	部門なし	カスタマン	webcus	移転のため住所を変更
3/2012/02/09 18:29:04	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
4/2011/07/04 14:13:09	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
5/2011/07/04 14:06:02	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
6/2011/04/01 17:03:57	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
7/2011/04/01 10:28:52	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
8/2011/04/01 10:28:41	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
9/2011/04/01 10:18:26	更新	部門なし	カスタマン	webcus	
10/2011/04/01 10:08:11	更新	部門なし	カスタマン	webcus	

応対履歴画面

顧客ごとの対履歴を表示させることができます。新しい履歴から順に並んでいます。項目名名称は設定できます。

内容1~10の項目名称は自由に設定することができます。

日付	区分	内容	詳細	対応内容	店舗	対応者	メモ
2008/05/08	ご要望	店舗	×××にも店舗を出してほしい。	検討中。	渋谷店	加藤	
2008/03/05	クレーム	×××	×××がなかった。	取り換え	渋谷店	木下	
2007/11/20	来店	来店		新作探索			
2007/07/06	電話問合せ	××××××			新宿店	山本	
2006/06/20	来店				渋谷店	加藤	
2006/06/05	電話問合せ	質問	××××について教えてほしい。	詳しくご説明。	渋谷店	加藤	
2006/05/15	メール問合せ	質問	新宿店の場所を教えてください。	詳しくご説明。	渋谷店	加藤	
2006/01/27	その他	××××	××××				
2005/02/01	電話問合せ	質問	渋谷店の場所を教えてください。	詳しくご説明。			

家族情報画面

顧客の家族情報が登録できます。

登録日	続柄	氏名	フリガナ	性別	生年月日	同居	職業	趣味
2002/06/01	配偶者	山田 花子	ヤマダ ハナコ	女	1957/06/23	同居	なし	陶芸、ガーデニング
2002/06/01	2 子供	山田 徹	ヤマダ トオル	男	1985/04/18	同居	学生	
2002/06/01	2 子供	山田 恵理	ヤマダ エリ	女	1982/08/06	別居	学生	

購買履歴画面

顧客ごとの購買履歴を表示させることができます。新しい購買履歴から順に並んでいます。

日付	商品分類	商品コード	商品名	数量	単価	金額	備考
2002/06/04	周辺機器	M256	256MBメモリ	2	1000	2000	
2002/05/26	消耗品	INC254	インクリボン	10	1200	12000	
2002/05/19	消耗品	CDR58974	650MB-CD-R	100	700	70000	

前職・兼職情報画面

顧客の前職・兼職情報が登録できます。

異動年月日	会社名	所属名	役職名
2010/12/28	サンプル業界連合会		専務理事
2010/12/28	株式会社太郎商会	営業部	部長
2010/12/28	田中貿易株式会社	業務部	部長

検索画面

Web Customer
検索指定画面

検索条件 ●AND検索 ○OR検索

01.顧客コード ~ 02.氏名 04.年齢

表示件数 10件づつ表示 並び順 1 入力順

22.担当部署 23.担当者

24.送付先

25.連絡先〒

26.連絡先住所

27.連絡先ビル名

28.連絡先TEL 29.FAX

30.備考

31.備考

32.備考

07. AND検索かOR検索かを選択できます。

09.部署

10.役職

11.業種

12.〒

13.住所

14.ビル名

15.TEL 16.FAX

17.携帯TEL

19.生年月日 ~

18.Eメール

20.登録日 ~

21.更新日 ~

1: 年賀状 ●条件無 ○チェック有 ○無

2: 暑中見舞 ●条件無 ○チェック有 ○無

3: お中元 ●条件無 ○チェック有 ○無

4: お歳暮 ●条件無 ○チェック有 ○無

5: xmasカード ●条件無 ○チェック有 ○無

7: VIP ●条件無 ○チェック有 ○無

8: Aランク ●条件無 ○チェック有 ○無

9: Bランク ●条件無 ○チェック有 ○無

10: Cランク ●条件無 ○チェック有 ○無

11: Dランク ●条件無 ○チェック有 ○無

12: ブラック ●条件無 ○チェック有 ○無

【履歴】

日付 ~

区分

内容

状況

対応内容

次回予定

部署

担当者

連絡事項

備考

メモ

【購買履歴】

日付 ~

商品分類

商品コード

商品名

数量

単価

金額

支払方法 無

出荷済 ●条件無 ○チェック有 ○無

入金済 ●条件無 ○チェック有 ○無

媒体

備考

その他1

その他2

メモ

検索 戻る

ほぼ全ての項目で検索できます。テキスト項目ではあいまい検索（文字列部分一致検索）が可能です。

検索結果の全顧客情報、履歴情報をテキストファイル（CSVファイル）に出力して、エクセルなどで編集、印刷することができます。誰がテキスト出力を行ったかという履歴はログファイルに保存されます。

顧客に対する検索と履歴と購買履歴に対する検索を同時に行うことができます。

検索結果画面

検索結果一覧画面

検索キーワード: なし

検索条件数 31 件 (総数 31 件中) ... (1-10件まで表示しています)

	顧客コード	氏名	会社名	会社TEL	携帯TEL	Eメール
1	詳細 000001	田中 太郎	株式会社山本産業		090-****-****	info@sample*aaa.com
2	詳細 000002	山田 太郎	株式会社やまだ	03-1111-1111	090-1234-****	iwashita@j-active.com
3	詳細 000003	高橋 花子	株式会社上田工務店		090-****-****	info@testsample**abc.com
4	詳細 000004	長谷川 太郎	渦潮コーポレーション	03-****-****	090-****-****	hasegawa@*****
5	詳細 000005			03-****-****	090-****-****	sakurai@*****
6	詳細 000006			03-****-****	090-****-****	tasaka@*****
7	詳細 000007			03-****-****	090-****-****	sato@*****
8	詳細 000008			03-****-****	090-****-****	takano@*****
9	詳細 000009			03-****-****	090-****-****	suzuki@*****
10	詳細 000010			03-****-****	090-****-****	sawai@*****

メイン画面へ 検索指定画面へ

一括更新 一括削除 顧客テキスト出力 履歴テキスト出力 リスト印刷 宛名印刷

履歴がある顧客は顧客コードが赤字で表示されます。

詳細ボタンで検索した1人1人の顧客の登録画面に移動することができます。

チェックボックスに対しては、チェックが付いているものの検索、付いていないものの検索を行うことができます。この組み合わせで様々な検索・抽出に利用できます。

検索結果の全顧客の会社情報、チェックボックスを一括で更新できます。

検索結果の全顧客の一覧表ラベル、ハガキ宛名印刷を行うことができます。

リスト・ラベル・ハガキ宛名印刷

顧客住所一覧表 2013年06月03日 page:1

顧客情報シート 2013年06月03日 page:1

株式会社アクティブ情報サービス

顧客コード: 000001

氏名: 田中 太郎 様
 会社名: アクティブ情報サービス株式会社
 住所: 東京都港区東品川1-1-100
 会社TEL: 03-3791-5155
 会社FAX: 03-3791-5159

検索された顧客全員に対しリスト、葉書、宛名ラベル印刷を行います。

項目名設定・マスタ登録

項目名設定 - Microsoft Internet Explorer

顧客情報、履歴情報の項目名を設定

顧客コード: 000001

氏名: 田中 太郎
 会社名: アクティブ情報サービス株式会社
 住所: 東京都港区東品川1-1-100
 会社TEL: 03-3791-5155
 会社FAX: 03-3791-5159

利用者部門マスタ

利用者マスタ

商品マスタ

※リストはA4横、ラベル用紙はエーワン28183・ヒカ`GB861に対応しています。※葉書は官製はがき対応です。※葉書は横書き印字のみです。※毛筆書体には対応していません。

機能一覧

- ◆ログイン画面（ID・パスワード）、メインメニュー（簡易検索画面）
- ◆顧客・履歴登録画面 ◆購買履歴登録画面 ◆家族・前職登録画面
- ◆顧客更新履歴画面 ◆郵便番号機能 ※郵便番号から住所を表示機能
- ◆検索画面（AND,OR検索選択可能。）◆検索結果一覧画面
- ◆ログ機能 ※ログイン、顧客更新、テキスト出力記録、印刷出力記録ログ保存
- ◆画面便利機能 ※同姓同名重複チェックボタン
- ◆会社情報一括更新 ※社名変更、移転などに便利
- ◆チェックボックス一括更新

- ◆一括削除（管理者のみ）
- ◆インポート（管理者のみ） ※顧客データ取込（CSVデータ）
- ◆エクスポート ※顧客、履歴、購買履歴データ出力
- ◆印刷 ※顧客一覧表・住所一覧表 ※ラベル印刷（A4縦2×6）エーワン28183）
※はがき印刷（横書き普通書体のみ）※ユーザIDにより印刷出力制限可能
- ◆商品マスター登録画面 ◆項目名設定(管理者のみ)
- ◆利用者部門登録画面 ◆利用者登録画面（管理者のみ）
- ◆管理者権限、一般権限、参照のみ権限、データ出力不可権限・印刷不可権限設定
- ◆システム設定画面（管理者のみ）

「WEBカスタマン」のカスタマイズについて

パッケージソフトにお客様専用の項目や機能を追加することをいいます。追加内容により御見積いたします。顧客管理には、お店の顧客管理、法人営業の顧客管理、会員管理的な使い方、名簿管理的な使い方と様々な要求があります。最低限の機能を網羅してパッケージとして提供しカスタマイズ対応することで様々な業種・業務でお使いいただけるよう設計されています。豊富なカスタマイズ事例の活用や特殊な機能の作り込みが可能です。

「WEBカスタマン」のセキュリティについて

- 個人情報保護**: 担当者や支店営業所・店舗ごとに、エクセル等で個別に管理されていないでしょうか？ExcelやAccessで社内のあるところに顧客データが分散されているのは心配です。安全にしかも可用性を失わずに一元的に顧客情報を管理します。各社のセキュリティポリシーに合わせたカスタマイズも可能です。
 - ID・パスワード管理、ログ保存**: 「WEBカスタマン」は利用者個人のIDとパスワードでログインします。IDは「管理者」「一般」「参照のみ」「データ出力できない権限」「印刷ができない権限」を設定できます。またログイン履歴はログに保存されます。カスタマイズにより部門間での制限など御社セキュリティポリシーに準じた権限設定が可能です。
1. 管理者<項目名設定・利用者設定・システム管理・一括削除・データ取込> 2. 一般 3. 制限付一般権限(データ出力不可) 4. 制限付一般権限(印刷不可) 5. 参照のみ権限
- 通信のセキュリティ**: サーバーがSSLに対応していれば「WEBカスタマン」は、サーバーとブラウザ間のデータ通信をSSL暗号化により行うことができます。

クラウドについて

メリット

レンタルサーバーにインストールして利用

パッケージを買取しレンタルサーバやデータセンターに導入する形になります。大手のデータセンターやレンタルサーバを利用することにより安心・安全な運用を実現できます。

自社内のサーバーにインストールして利用

登録件数に制限がありません。購入されたサーバの容量内でお使いいただけます。自社で管理するので自由度が高くなります。システム部門があり自社でサーバ管理できる企業では有効です。

デメリット

インターネット回線の状況に左右される場合があります。

自社でサーバ用のマシンを用意する必要があります。また、ソフトのインストール作業(代行あり)が必要です。オンサイトサポートを必要とされる場合はサポート費用割高となります。

動作環境

<サーバー>

メモリ：2GB以上

HDD：推奨50GB以上

※必要なメモリ、HDD容量はデータ量により変化します。

例) 作業エリア:20~40GB + データ1万件につき10GB

OS:

Windowsの場合 Windows2008 Server以上

Linuxの環境

WEB・DB等環境:

Apache2 MySQL5 php5

(※PHPはセーフモード・CGI版は不可)

※一括メール送信(オプション)をお使いの場合は別途メールサーバが必要です。

★レンタルサーバーを利用して構築することも可能です。サーバー管理者も不要になります。

<クライアント>

OS: Windows10推奨

解像度: 1024×768以上推奨

ブラウザ: Google Chrome

※Cookie, JavaScript利用可能なこと

<モバイルご利用時の対応端末(別途カスタマイズ)>

iPhone、iPad、Androidスマートフォン

※個別カスタマイズ対応となります。

● WindowsサーバーおよびLinuxサーバー上でオープンで世界標準WEB環境である「Apache+MySQL+php」環境で動作が可能。MySQLはマルチスレッド化された高速で堅牢なデータベースです。PHPは、世界中のサーバーで利用されているWEB用に最適化された開発スクリプトです。

<旧カスタマンシリーズからの移行の注意事項>

■ 「カスタマンV2」などクライアントインストール型のソフトとは操作性が異なります。改行キーでの項目移動はできません。原則ブラウザ機能にそった操作性となります。また、旧システムの全ての機能を網羅している訳ではありません。カスタマイズ版や古いソフトの場合は移行に特別な処理が必要な場合があります。

※本概要書内記載の会社名・商品名は各社の商標または登録商標です。

※画面・仕様及び価格等は予告なく変更することがあります。

価格表

「WEBカスタマン」パッケージ版 価格表(税別価格)

	買取価格(税別価格)
基本料金	¥280,000
1ユーザにつき	¥10,000

オプション・カスタマイズ費用内容	税別価格
インストール・設定・導入指導・サポート等	お問い合わせください。
カスタマイズ	別途御見積致します。お問い合わせください。

▽ユーザ数は発行できるID・パスワードのアカウントの個数となります。

▽1社で複数サーバご利用される場合は、上記は1サーバ毎の価格となります。

★ユーザ数が多い場合はボリュームディスカウントもございますのでご相談ください

「WEBカスタマン」価格構成例(税別価格)

※あくまで事例です。環境や内容等により変わります。

<5ユーザ・弊社推奨レンタルサーバ・カスタマイズなしの場合>

▽基本料金	28万円
▽ユーザライセンス	5万円(1万円 × 5ユーザ)
▽インストール設定費用	5万円(サーバ環境により異なります)
▽サポート保守費用	年額12% (別途レンタルサーバ費用必要)
合計初期費用	38万円

<50ユーザ・お客様サーバ利用・カスタマイズありの場合>

▽基本料金	28万円
▽ユーザライセンス	50万円(1万円 × 50ユーザ)
▽導入支援費用例	20万円(インストール・コンバート等による)
▽オプション・カスタマイズ	200万円(カスタマイズ内容によります)
▽サポート保守費用	年額12%
合計初期費用	298万円