

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

# 地方のICT戦略 [54]

Information and Communication Technology

**株式会社FLEGRE(フレグレ)**は、新潟市に拠点を置くEコマースを手がけている会社です。人の想いをつなぎ、モノに価値と魅力を与える。をコンセプトに、楽天、Yahoo!など有名モールで名入れギフト商品を販売しています。柔軟に積極的に、新たな挑戦に向かう代表取締役の藤井正明さんに、今回導入されたNTT東日本のサービスについて伺いました。

## 商品を通じて人の想いをつなぐ可能性を秘めたEC市場

御社の事業内容について教えてください  
2006年にEコマースに進出し、今年で14年を迎えました。ECを通して人の

Interview

株式会社FLEGRE(フレグレ)

代表取締役

藤井 正明 さん



想いをのせたモノをお届けすること。を使命に、陶器や文具等2000点以上の商品に名入れ加工をし、楽天やYahoo!ショッピング、Amazonなど主要モールと自社サイトでネットショップを展開しています。M&Aにて他業種通販にも参入、また中国貿易会社を設立、オリジナル商品の企画開発にも取り組みながら事業の強化を図っています。

社名の「FLEGRE(フレグレ)」は、「FLEXIBLE」と「PROGRESS」を掛け合わせてつくりました。現在、社員は70名を超え、ネットショップは、現在15店舗を運営しています。が、まだまだこれからです。日本におけるEC市場は全商取引の10%未満、つまり依然として大いなる可能性を秘めたマーケットだといえます。多様性を柔軟に受け入れる社風が、当社の最大の強みです。これからも、人の想いをつなぐという主軸に沿って、もっと面白いことに挑戦していきたいと思っています。

## 社員の電話対応が向上

### リピーターも確保

ネットショップとひと口にいても、御社では幅広い業務に携われるのが魅力のよ

うですね。

ギフト商品にレーザー彫刻やサンドブラストを施して名入れを行ったり、日々の仕事で得られた経験から制作者として新商品の提案をすることもあります。ネットショップの運営では、各店舗の商品登録、商品撮影や市場調査などのバイヤー業務も大事ですし、パソコンの操作による注文受付や発送伝票の確認などのカスタマーサービス、また販売データを収集しながら販路の開拓やプロモーション戦略を行うなど、業務は多岐にわたっています。

そんな中で、今回は「ギガらくWiFiハイエンド」、「あずけゆるPRO100GB」、「おまかせサイバームまもり」を導入されたわけですが、きっかけは何だったのですか？

「ギガらくWiFiハイエンド」は、事務所移転に伴い、フリーアドレス化を目的として導入しました。テーブルや席など社内のレイアウトを組む時に、LAN配線を作るべくせず、配線が少なくて済むようにとしました。また、福利厚生の一環として社員が私用のスマホ等も利用できるようにになり、休憩中に音楽を聴いたりゲームをしたりと、それぞれの時間を有効に楽しく過ごしているようです。Freeの電話を分けて利用することでセキュリティも担保できています。

役職者は、他部署や取引先との打ち合わせが多いため、社内の様々なスペースで単にネットに接続して打ち合わせ等の業務がスムーズに行えるようになりました。オフィスのどこでも仕事ができるようになったことも大きな魅力のひとつですね。

ネットショップ運営では、お客様からの



タンブラー、ペン/結婚祝いや記念品に名入れのギフト商品が人気

問合せ対応も多いと思われるが、「あずけゆるPRO100GB」を導入されたのは、業務の効率化のためですか？

カスタマーサポートの部署では、メール対応のほか、お客様と電話で直接やりとりを行うコールセンター業務があります。主にお客様からの問合せ対応や、商品説明を行ったり、ときにはクレームを受けることもあります。「あずけゆるPRO100GB」では自動音声録音ができるので、対応がうまくいかなかったお客様との会話内容をもう一度確認し、社員教育に活かすことで、お客様対応の向上とさらなるリピーター獲得を目指しています。実際に社員が過去の対応記録を自分の耳で聞くことができるので、どのように伝えたらお客様に納得していただけたのか、具体的にフィードバックできるようになりました。



ハーバリウム/プリザーブドフラワー、ソープフラワーなどのフラワーギフト商品も展開

## コロナウイルス後の働き方改革で、ビジネスが、オフィスが変わる

「おまかせサイバームまもり」の特長は、不正侵入や迷惑メールの検知・ブロック、ウイルス除去、情報セキュリティ対策等々様々にありますが、導入されて良かったと思われるのはどんなことですか？

「おまかせサイバームまもり」を導入した時は、会社のパソコンがWin7からWin10へ替わる移行時期でした。なかなか全てのパソコンをWin10に移行できなかったことから、セキュリティ対策として「おまかせサイバームまもり」を入れました。まだ具体的に目に見える形でこれが良かったとはいえないのですが、何事もなかったかのように過しているという点で良かったといえます。今までは社員から漠然としながらもセキュリティに関する不安の声があったのですが、それも解消されたようです。

新型コロナウイルスの終息が見込めない

現在、今後のwithコロナ、afterコロナといった情勢下でテレワークなど遠隔での端末操作が増える予想されます。相対的に、「おまかせサイバームまもり」のようなサービスも立ち位置、必要性も変わってくるのではないのでしょうか。

導入後の変化や、その変化を受けて今後の展望をお聞かせください

当社では、事業の規模拡大に伴って社員が増員され、それによって社内端末も大幅に増えました。テレワークのように、これからは事業の仕組みや働き方にも変革が起これると思います。そういった意味でもNTTさんには中小企業への迅速かつ的確なサポートをこれからもお願いしたいものです。また、ECのプロフェッショナル集団として、新商品の開発や新ジャンルの開拓、異業種との共同事業に取り組み、グローバルに多様性を受け入れながらスピード感を大切に、発展・成長を続けていきたいと思っています。



エントランス/新社屋に移転して3年。社員は70名を超えた

## Profile

○株式会社FLEGRE(フレグレ)

事業内容/コマース事業、名入れギフト通販、名入れ

「プレゼントのきさむ(楽天市場Yahoo!、Amazon、e.t.c.)、彫和家(楽天市場)

他、9店舗展開中

設立/1988年8月

所在地/新潟市中央区神道寺南2丁目4-15

TEL/025-201-9531

URL/https://flegre.co.jp/