

株式会社トップライン

目次

CONTENTS

01

会社紹介

02

システム概要

03

主要機能の紹介

Self Introduce

会社紹介

ご挨拶

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度は、弊社新事業のご紹介のご機会を頂き、誠にありがとうございます。

弊社では業務改善のためのコンサルティングを中心に、アプリ開発、保守、運用まで幅広い領域でサービスを提供しており、パートナー企業様とともに広くサービス提供できる体制を構築しております。

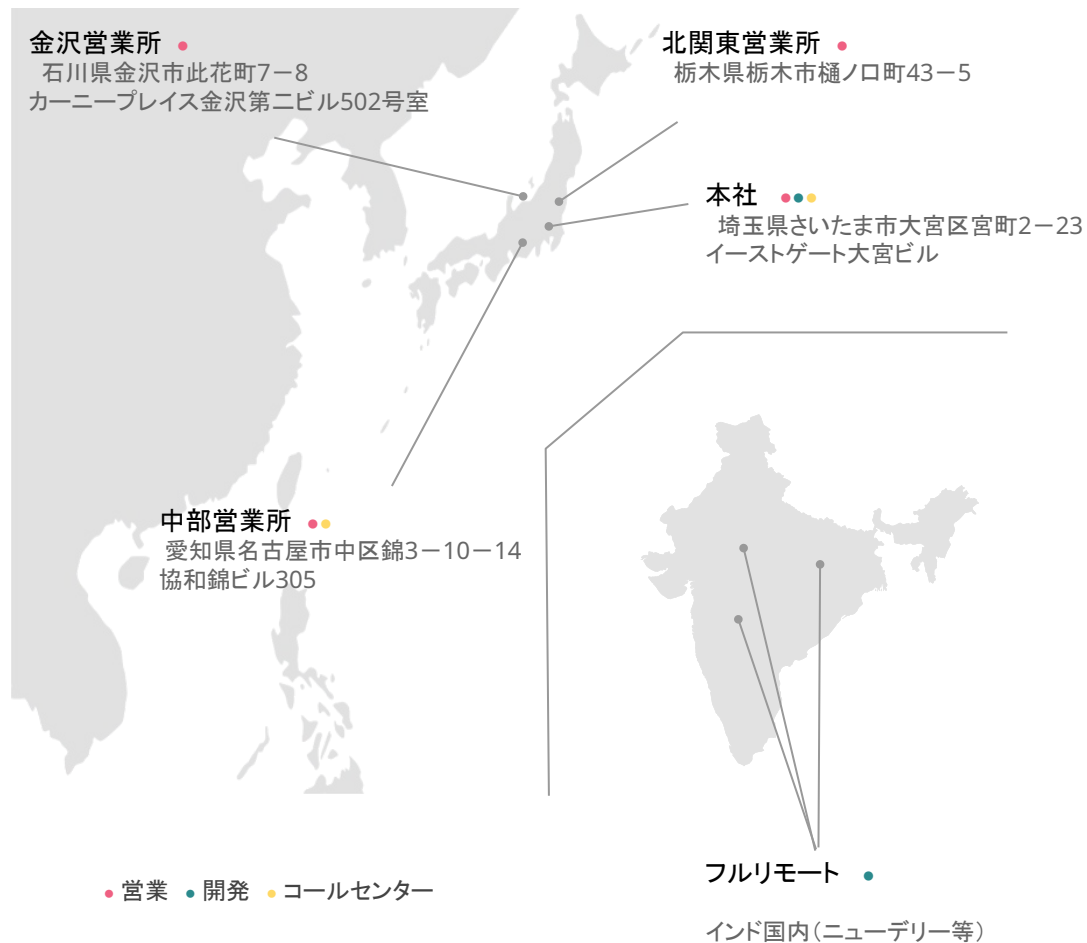
本事業を通して貴社の課題や業務改善の解決のご支援ができるよう、
参画人員一同努めてまいります。

内容をご確認の上、宜しくご査収くださいますようお願い申し上げます。

2024年5月7日
株式会社トップライン

会社案内

会 社 名	株式会社トップライン
本社所在地	埼玉県さいたま市大宮区宮町 2-23イーストゲート大宮ビル
代表取締役	伊藤 壮
設 立 日	2000年11月
従 業 員	170名 (2024年1月現在)
連 絡 先	TEL:048-640-5000 FAX:048-646-4710
有料職業紹介	許可番号 11-ユ-300492 許可番号 派11-300489
人材派遣業	https://www.topline-jp.com/
URL	



会社案内

事業内容

Sales



営業代行事業
コールセンター事業

営業代行事業
事業立上支援
コンタクトセンター運営

Insurance



保険代理店
事業

保険代理店事業
コンサルタント派遣

Solution



ITソリューション
事業

システム・DX
業務改善

事業部案内

ITソリューション事業部の考え

ITソリューション事業とは

現代のビジネス環境において、ITソリューションは企業の成長と競争力の維持に欠かせない要素となっています。ITソリューション事業は、最新の技術と専門知識を駆使して、**企業様の課題を解決し、効率性を高める**ことを目的としています。

私たちのITソリューション事業は、**システム開発、ITインフラの整備、デジタルトランスフォーメーション(DX)支援**を中心に、多岐にわたるサービスを提供しています。企業様毎の**特定のニーズに合わせたカスタマイズされたソリューション**を提供し、業務プロセスの最適化、データの活用、セキュリティの強化など、あらゆる面でお客様のビジネスを支援します。

ITソリューション事業を通じて、私たちはお客様とともに成長し、未来を切り拓くパートナーであり続けることを目指しています。

Proposal details

顧客管理システム 「Miya-be」

Miya_be 概要

このようなお悩みの有る事業者様に おすすめです。

- ✓ お客様と、いつどのような対応や会話をしたのか記録ができていない
- ✓ スケジュール管理用のアプリを別で用意している
- ✓ 契約後も現場からお客様に接点を持てているのかが気になる。

Miya_be 概要

実際のケーブルテレビ局様のご要望を聴きながら開発しました！

開発期間は3年間！

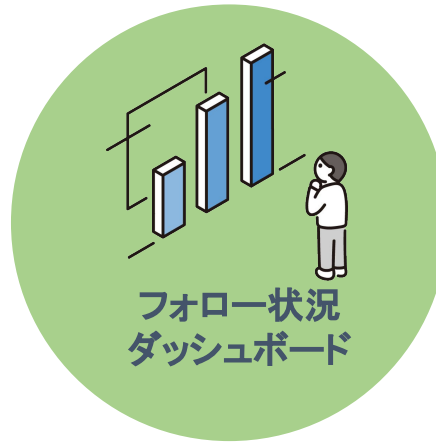
実際のご要望を元に機能開発しております



Miya_be概要

既存のシステム（SMS・課金システム等）との同期により、契約情報・顧客情報の正確性を担保

「現場目線」の必要最小限機能で業務をより「シンプル」に！



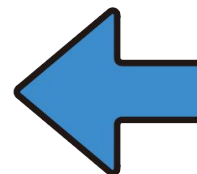
構成図



開発・保守
メンテナンス



Miya-be



ケーブルテレビ局様



プリズム・i-PLAT
等



毎時差分更新

主要機能①

お客様との対応履歴を一元管理



お客様情報は 1 ページに集約、お客様毎にお問合せを起票しお問合せに対しての対応進捗状況についても時系列で管理ができます。次回対応者に割り振ったりすることも可能です。

案件は「種別」を任意に作成することも出来るため、こういった種別の案件が多いのか、後で分析を行うことも容易です。

CATV
CBM2

お客様です
小谷野 紅晃さん

▶ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

STB	NET	電話	再送番	NHK団体	解約	口座振替	クレジット	コンビニ	注配有	あんしんサポート	アフター対象
要注意	注意	滞納中	休止中	強制解約							

お客様情報 [200000101]

編集保存

お客様氏名かな

コスギ カズヒロ

お客様氏名

小杉 和希

電話番号

0765025660

電話番号2

お客様の状態

利用中

物件種別

戸建て

郵便番号

090-0054

住所カナ

0

住所Map

北海道 北見市双葉町 3-18-2

建物名

部屋番号

経度・緯度

-

特記事項

備考

問い合わせ履歴 (3)

アフター履歴(1)

問い合わせ履歴									
問い合わせ管理番号	問い合わせ件名	お取り	連絡状況	受付区分	問い合わせ作成日時	問い合わせ対応店	最終更新日時	最終更新者	
27580			02 対応中	02 電話	2024-04-28 12:30:27	5019 宮部 武茂	2024-04-28 12:31:05	5019 宮部 武茂	
24713	スマアシ2契約検討		03 完了	03 来社	2022-12-21 13:52:02	000038 藤野 和利	2022-12-24 17:15:09	000009 堀川 利洋希	
24712	エンジョイドリーム		03 完了	03 来社	2022-12-13 14:27:16	000038 藤野 和利	2023-07-25 10:18:24	1407 小谷野 紅晃	

新規作成

CMV

CM2

お疲れ様です
小谷野 紅葉 さん

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

ログイン

入電者情報

お客様コード 2000001001

お客様氏名 小杉 和雄

お客様カナ コスギ カズヒロ

電話番号1 0165023860

電話番号2

住所 北海道 室蘭市富町 3-18-2

建物名

部屋番号

問合せ内容

件名

件名選択

スマデレ契約検討

区分

受付区分

来社

問合せ経路

通常

問合せ区分

通常

緊急度

緊急

通常

優先

連絡状況

未着手

対応中

発電中

連絡待ち

メンタ完了

完了

入電者情報

契約者との関係

契約者との関係

ご契約者様との関係 (その他)

初回問合せ日時

2022-12-21 13:52:02

初回対応者

お客様サポートG-監野 和利 [000036]

最終更新日時

2022-12-24 17:15:09

最終更新者

技術-瀬川 和津香 [000009]

次回対応予定日時2

開始

00

00

終了

00

00

クリア

次回対応者

次回対応予定日変更

次回対応者

対応区分

電話

工事

訪問

会議

休み

その他

対応内容メモ

追加

戻る

印刷

全選択

対応履歴

□ 147684

新川 和津香

2022-12-24 17:15:09

□ 147355

小峰 拓也

2022-12-21 19:41:06

×

主要機能①

CATV

CRM2

お客様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

STB	NET	電話	再送信	NHK団体	解約	口座振替	クレジット	コンビニ	注記有	あんしんサポート	アフター対象
要注意	注意	滞納中	休止中	強制解約							

お客様情報【200000101】

編集

保存

お客様氏名かな	コスギ カズヒロ		
お客様氏名	小杉 和裕		
電話番号	0165025860		
電話番号2			
お客様の状態	利用中	物件種別	戸建て
郵便番号	090-0054		
住所カナ	0		
住所Map	北海道 北見市双葉町 3-18-2		
建物名		部屋番号	
経度・緯度	・		
特記事項			
備考			

機器・契約情報

【NHK】契約状態:

【NHK】課金開始日:

【NHK】課金終了日:

契約 STB NET

契約種別	サービス状態	サービス名	機種名	新機種番号	利用開始日	利用終了日	課金開始日	課金終了日
STB	利用中	ドリームコース	BD-V5700R[4KSTB(W)]	17004DA5BCBB	2022-12-21		2023-01-01	
NET	利用中	ひかりネットギガ For TVパック	住友ONU(FTE6083-BAN)	001CFC5F0520	2020-02-09		2020-03-01	

問い合わせ履歴 (3)

アフター履歴 (1)

問い合わせ履歴

問い合わせ管理番号	問い合わせ件名	お怒り	進捗状況	受付区分	問い合わせ作成日時	問い合わせ対応者	最終更新日時	最終更新者
27580			02 対応中	02 電話	2024-04-28 12:30:27	5019 宮部 武男	2024-04-28 12:31:05	5019 宮部 武男
24713	スマテレ契約検討		03 完了	03 来社	2022-12-21 13:52:02	000036 飯野 和利	2022-12-24 17:15:09	000009 新川 莉津香
24712	エンジョイ→ドリーム		03 完了	03 来社	2022-12-21 13:47:16	000036 飯野 和利	2023-07-25 10:18:24	1407 小谷野 紅児

新規作成

主要機能①

CATV
CRM2

お疲れ様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト

入電者情報

お客様コード 200000101

お客様氏名 小杉 和裕

お客様カナ コスギ カズヒロ

電話番号1 0165025860

電話番号2

住所 北海道 北見市双葉町 3-18-2

建物名

部屋番号

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

問合せ内容

件名	件名種別 ▼	スマテレ契約検討	区分	受付区分 来社 ▼	問合せ経路 通常 ▼	問合せ区分 通常 ▼
緊急度	☐ 至急 ☐ 怒り		進捗状況	☐ 未着手 ☐ 対応中 ☐ 架電中 ☐ 連絡待ち ☐ メンテ完了 ☒ 完了		
入電者情報	契約者との関係	契約者との関係 ▼	ご契約者様との関係（その他）			

初回問合せ日時	2022-12-21 13:52:02	初回対応者	お客様サポート G:飯野 和利 【000036】
最終更新日時	2022-12-24 17:15:09	最終更新者	技術:新川 莉津香 【000009】

次回対応日時2	開始 00 ▼ 00 ▼ : 終了 00 ▼ 00 ▼ 🗑 クリア	次回対応者	次回対応者担当部署 ▼ 次回対応者 ▼	対応区分	☐ 電話 ☐ 工事 ☐ 訪問 ☐ 会議 ☐ 休み ☐ その他
---------	--------------------------------------	-------	------------------------------	------	---

対応内容メモ

--	--	--	--

追加

戻る

印刷

■全選択

対応履歴

☐ 147684	新川 莉津香	2022-12-24 17:15:09		×
☐ 147355	小峰 拓也	2022-12-21 19:41:06		×

主要機能②

案件連動カレンダー



- ・お客様画面より案件登録の際、対応者、日時を入力することで案件が「カレンダー」に表示されます。
- ・公休予定や会議予定も入れられるので、どの時間が空いているのかも一目瞭然です。
- ・更に「メール通知」機能を搭載、案件が登録されたと同時にユーザー登録されているアドレスにメールが飛びます。

CRM2 お客様画面 小谷野 紅花さん ログアウト							
顧客検索 顧客詳細 新規顧客 カレンダー 問い合わせ アフターフォロー 各種設定							
【絞り込み】 案件タイプ 部門名 年/月/日 マイスケジュール表示							
2024年6月24日 - 2024年6月30日 今日							
ユーザー	6/24(月)	6/25(火)	6/26(水)	6/27(木)	6/28(金)	6/29(土)	6/30(日)
布施 静雄 月間表示							
中川 理雄 月間表示							
平山 弘美 月間表示							
小谷野 紅花 月間表示		10:00 - 11:00 業務予定 KGC000050 14:00 - 15:00 業務予定 KGC000050 10:00 - 11:00 業務予定 KGC000050		10:00 - 11:00 業務予定 KGC000050			
小嶋 夏子 月間表示							

CRM2 お客様画面 小谷野 紅花さん ログアウト							
顧客検索 顧客詳細 新規顧客 カレンダー 問い合わせ アフターフォロー 各種設定							
スケジュール登録							
予定種別 電話 工事 訪問 会議 休み その他							
スケジュール登録先: 休日登録							
タイトル (同合せ件名) 登録者 スケジュール: 日 2024/06/27 開始 10:00 終了 11:00 終日							
顧客名 宮崎 武男 電話 -- 顧客コード KGC000080 場所 建物・部屋番号 2 備考							
出席者 + 部門名 サポート 小谷野 紅花 保存 問い合わせ							
ユーザー	6/24(月)	6/25(火)	6/26(水)	6/27(木)	6/28(金)	6/29(土)	6/30(日)
布施 静雄 月間表示							
中川 理雄 月間表示							
平山 弘美 月間表示							
小谷野 紅花 月間表示							
小嶋 夏子 月間表示							

主要機能②

CATV
CRM2
お疲れ様です
小谷野 紅児 さん
▶ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

【絞り込み】 条件クリア 部門名 年 / 月 / 日 ☐ マイスケジュール表示

<< < 2024年6月 24日 - 2024年6月 30日 > >>

今日

ユーザー	6/24(月)	6/25(火)	6/26(水)	6/27(木)	6/28(金)	6/29(土)	6/30(日)
布施 静雄 月間表示							
中川 理緒 月間表示							
平山 弘美 月間表示							
小谷野 紅児 月間表示		10:00 - 11:00 重複テスト calendar	14:00 - 15:00 宮部 様 KGC000060 inquiry	10:00 - 11:00 宮部 様 KGC000060 inquiry			
小堀 夏子 月間表示		10:00 - 11:00 重複テスト 宮部 様 KGC000060 inquiry					

主要機能②

CATV
CRM2
お客様です
小谷野 紅児 さん
▶ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

ユーザー

6/24

布施 静雄
月間表示

中川 理緒
月間表示

平山 弘美
月間表示

小谷野 紅児
月間表示

小堀 夏子
月間表示

スケジュール表示

28(金)

6/29(土)

6/30(日)

消去

予定種別

電話

工事

訪問

会議

休み

その他

☐ スケジュール仮押さえ: ☐ 休日登録

タイトル
(問合せ件名)

登録者

スケジュール: 2024/06/27 × 開始 10 00 終了 11 00 ☐ 終日

顧客名

電話

顧客コード

場所

建物・部屋番号

備考

出席者

部門名

サポート

小谷野 紅児

保存

→問合せ

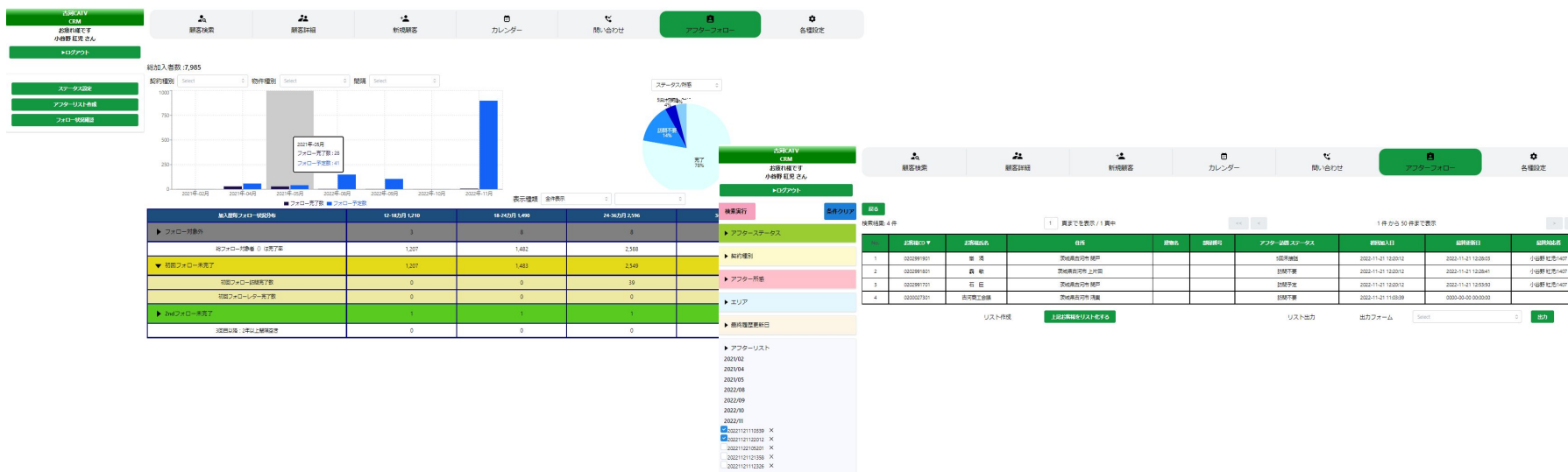
0

主要機能③

フォロー状況ダッシュボード



「アフターフォロー」活動においては別途記録を残せる機能を搭載、その行動履歴やお客様毎のステータスを登録することによりフォロー状況を可視化。
また、加入歴やフォロー状況を絞り込んでアフターフォロー案件を一括作成することも可能です。



主要機能③

CATV

CRM2

お疲れ様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

ステータス設定

アフターリスト作成

フォロー状況確認

総加入者数 :4,771

契約種
別

NET

物件種
別

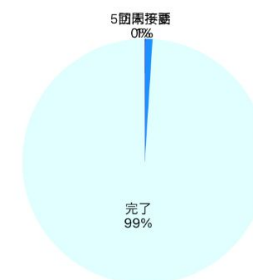
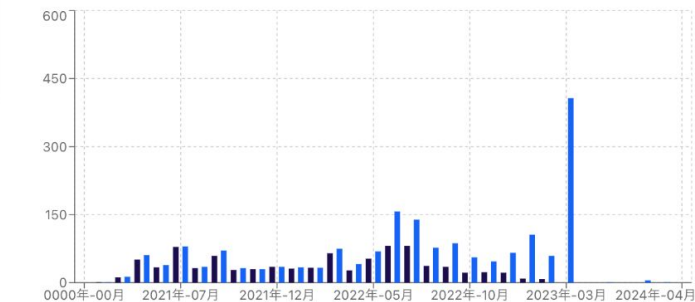
Select

間
隔

Select

ステータス

〇



表示種類 全件表示

加入歴毎フォロー状況分布	12-18カ月 28	18-24カ月 463	24-36カ月 1,395	36カ月以上 2,885	合計4,771
▶ フォロー対象外	2	2	13	11	28
総フォロー対象者 () は完了率	26	461	1,382	2,874	4,743
▶ 初回フォロー未完了	25	453	1,248	1,910	3,636
▶ 2ndフォロー未完了	0	0	4	11	15
3回目以降：2年以上間隔空き	0	0	1	0	1

主要機能③

CATV
CRM2

お客様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト

検索実行

条件クリア

戻る

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

検索結果: 440 件

1 頁までを表示 / 9 頁中

<< <

1 件 から 50 件まで表示

> >>

▶ アフターステータス

▶ 契約種別

▶ アフター所感

▶ エリア

▶ 最終履歴更新日

▶ アフターリスト

No.	お客様CD ▼	お客様氏名	住所	建物名	部屋番号	アフター訪問 ステータス	初回加入日	最終更新日	最終対応者
1	0203291801	浜崎 壮史朗	福島県 岩瀬郡鏡石町 深内町 2-1-4	深内町テラス	407				
2	0203291701	椎名 忠義	石川県 珠洲市 宝立町金峰寺 2-11-20						
3	0203291601	岡村 陽奈	富山県 富山市 経堂新町 4-18-1	パレス経堂新町	200				
4	0203291501	小坂 歩美	山口県 岩国市 美和町長谷 1-18	美和町長谷タウン	104				
5	0203291401	坂井 晃	岡山県 備前市 香登本 3-8	キャッスル香登本	203				
6	0203291301	安東 健三	福島県 いわき市 岩間町 2-3-2	岩間町プレイス	214				
7	0203291201	北沢 啓一	香川県 高松市 塩江町上西甲 2-14						
8	0203290301	河本 正広	千葉県 匝瑳市 みどり平 2-2						
9	0203289901	仲田 涼子	東京都 江戸川区 大杉 2-10						
10	0203287801	飯塚 安男	広島県 山県郡安芸太田町 津浪 3-11-20						
11	0203287701	杉山 涼	滋賀県 近江八幡市 御所内町 3-9-13						
12	0203287601	宇野 宗一	兵庫県 篠山市 河原町 3-13-1						
13	0203287501	林田 汎平	鹿児島県 鹿児島市 玉里町 3-7						
14	0203287401	中澤 菜月	徳島県 板野郡松茂町 中喜来 2-14						
15	0203284701	下田 美春	福井県 小浜市 小浜竜田 4-17-17	シティ小浜竜田	305				
16	0203284201	河井 一雄	神奈川県 足柄下郡箱根町 芦之湯 1-5						
17	0203283901	野口 花穂	京都府 京都市右京区 嵯峨清滝月ノ輪町 1-1-11						
18	0203283701	我妻 秀男	愛知県 知多郡武豊町 草口 3-12-13						
19	0203283501	水島 常明	高知県 安芸郡安田町 日々入 1-10-6						
20	0203281501	北村 達雄	京都府 京都市左京区 松ヶ崎三反長町 2-2-11						
21	0203281401	入江 孝三	群馬県 甘楽郡南牧村 熊倉 1-10						
22	0203281301	森岡 経	岩手県 奥州市 衣川南館 2-11-12						

主要機能④

検索条件テンプレート機能

よく利用する検索条件をあらかじめ作成、保存しておくことができます。
複数の検索条件を都度設定しなくても 2クリックで結果にたどり着きます。

CATV CHM2
お客様です
小谷野 紅晃 さん

ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

検索条件の設定

新たに検索条件を設定

既存の条件を確認

8775

検索

利用部番

検索条件名称

シート数

条件追加へ

No	大項目名	詳細項目名	演算子	値	数値として扱う	論理演算
1	問合せ関連	連絡状況	等しい(=)	未着手	☐	
2	顧客基本情報	お客様の住所	等しい(=)	西宮	☐	AND ☐ OR ☐
3					☐	AND ☐ OR ☐
4					☐	AND ☐ OR ☐
5					☐	AND ☐ OR ☐

V more...

範囲指定

No

項目名

基準日

カレンダー

表示

単位

演算子

1	問い合わせ(最終更新日)	開始日	指定日	2023/01/01			
		終了日	半家				
2		開始日					
		終了日					
3		開始日					
		終了日					

戻る

一時保存

確定保存

CATV CHM2
お客様です
小谷野 紅晃 さん

ログアウト

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

フリーワード検索

検索文字入力

検索実行

条件クリア

検索結果: 13747 件

3

101 件から 150 件まで表示

<<

<

>

>>

お問い合わせ結果

フォロー結果 (3047)

No.	お客様CD	お客様氏名	住所	建物名	部屋番号	問合せ件名	対応状況	次回対応者	最終更新者	最終更新日
1	828211					ae	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
2	839211									
3	873731									
4	897769	小谷野 紅晃								
5	987654									
6	1212144					xdcdcd	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
7	1231231					1w1212	未着手		Nikhi Sachan	2023-11-04
8	1241511					[6]	未着手		Nikhi Sachan	2023-11-04
9	1432123									
10	2321212					[6]	未着手	Swain Swayamjeet	Nikhi Sachan	2023-11-06
11	3213211					sw	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
12	3231121					Tetsing	未着手	Nikhi Sachan	Nikhi Sachan	2023-10-05
13	3231211					holiday	未着手	Nikhi Sachan	Nikhi Sachan	2023-10-28

問合せ対応状況

特記事項検索

目付検索

検索条件フォーマット

既定の検索条件

最近使った検索条件

search test

選択した検索項目

ユーザー

部門名

自分の案件に絞る

対応予定日を過ぎても更新がないチケットがあります (10件)

主要機能④

CATV
CRM2

お疲れ様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト

マイプロフィール

設定をカスタマイズ

検索条件を設定

データ投入機能

ユーザー管理

ダッシュボード

顧客検索

顧客詳細

新規顧客

カレンダー

問い合わせ

アフターフォロー

各種設定

検索条件の設定

新たに検索条件を設定

新規作成

既存の条件を確認

部門名

検索

利用部署	検索条件名称	ソート順
営業技術課（全員） ×	search test	1

条件選択へ

コラム指定

No	大項目名	詳細項目名	演算子	値	数値として扱う	論理演算
1	問合せ関連 ×	進捗状況 ×	等しい(=) ×	未着手	☐	
2	顧客基本情報 ×	お客様の状態 ×	等しい(=) ×	通常	☐	AND ☐ OR
3					☐	AND ☐ OR
4					☐	AND ☐ OR
5					☐	AND ☐ OR

▼ more...

期間指定

No	項目名	基準日	カレンダー	数字	単位	演算子
1	問い合わせ(最終更新日) ×	開始日	指定日 ×	自 2023/01/01 ×		
		終了日	年末 ×	自		
2		開始日		自		
		終了日		自		
3		開始日		自		
		終了日		自		

戻る

一時保存

確定保存

主要機能④

CATV

CRM2

お疲れ様です
小谷野 紅児 さん

▶ログアウト



顧客検索



顧客詳細



新規顧客



カレンダー



問い合わせ



アフターフォロー



各種設定

フリーワード検索

検索文字入力

検索実行

条件クリア

▶ 問合せ対応状況

▶ 特記事項検索

▶ 日付検索

▶ 検索条件フォーマット

☒ 既定の検索条件

☐ 最近使った検索条件

search test



▶ 選択した検索項目

▶ ユーザー

部門名



☒ 自分の案件に絞る

対応予定日を過ぎても更新
がないチケットがあります
(10件)

検索結果: 13747 件 3 頁までを表示 / 275 頁中



101 件 から 150 件まで表示



お問い合わせ結果

フォロー結果 (3067)

No.	お客様CD ▼	お客様氏名	住所	建物名	部屋番号	問合せ件名	対応状況	次回対応者	最終更新者	最終更新日
1	828211					aas	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
2	839211									
3	873731									
4	897769									
5	987654	小谷野 紅児								
6	1212144					xdcdcd	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
7	1231231					1w1212	未着手		Nikhil Sachan	2023-11-06
8	1241511					【仮】	未着手		Nikhil Sachan	2023-11-06
9	1432123									
10	2321212					【仮】	未着手	Swain Swayamjeet	Nikhil Sachan	2023-11-06
11	3213211					sw	未着手		Swain Swayamjeet	2023-10-04
12	3231121					Tetsing	未着手	Nikhil Sachan	Nikhil Sachan	2023-10-05
13	3231211					holiday	未着手	Nikhil Sachan	Nikhil Sachan	2023-10-26

導入の流れ

ご導入までの基本的なフローは以下の通りです。



**本システムはパッケージ商材ですが
カスタマイズ可能な商品です。
利用者様のかゆいところに手が届くシス
テムを目指しています。**



株式会社 トップライン