

2003年7月3日

eCRMを短期間で導入できるセールスプロモート・トータルソリューション

「SolutionNext for Customer Connection」を提供開始

(株)日立情報システムズ(社長:堀越 彌、本社:東京都渋谷区)は、Webとメールの活用によりマーケティング活動をサポートするSIサービス「SolutionNext for Customer Connection(ソリューションネクストフォーカスタマーコネクション)」を、7月7日から提供開始いたします。

当サービスの特長は、単一の顧客データベース上に、当社が個別に開発したeCRM(注1)システムの部品(コンポーネント)を組み合わせて構築することです。これにより、お客さまのビジネスに適したeCRMシステムを短期間で効率的に導入できます。

当社では、「E-mind」事業(注2)のテクニカルパートナーであり、CRMの導入コンサルティングに定評ある(株)インターロジックス(社長:岩根 哲郎、本社:東京都港区、注3)と提携して、見込み客の獲得や顧客満足度アップのためのWebマーケティングを検討している小売業、通信販売業などのお客さまに向け「SolutionNext for Customer Connection」を拡販していきます。

(株)インターロジックスがコンサルティングを、当社がSIを行います)

(注1)eCRM(Electronic Customer Relationship Management): Webやメールなど、インターネットの利用により顧客との関係を深め、顧客ニーズに応えた商品・サービスを提供することで顧客満足度の向上を図る経営手法。

(注2)「Emind」: 日立情報では、優れた技術・サービスを所有するベンチャー企業と連携して、お客様にとって最適なソリューションの提供をめざす事業「E-mind」を展開しており、現在、ベンチャー企業53社と協業して数多くの受注・引合案件を獲得しています。

(注3)株式会社インターロジックスについて

設立12年のインターロジックスでは、一貫してIT技術を活用した先進的なマーケティング分野での業務に取り組んでいます。その間、各分野のクライアント企業とのコラボレーションによって、リアル市場におけるCRMのノウハウを蓄積してきました。これにインターネット分野の技術を加えることによって、マーケティング、セールス、eコマース、サービスならびにコンテンツマネジメントやデータ分析など、先進的なCRMのあらゆる領域をカバーするトータルなソリューションをお客様企業に提供しています(詳細は、<http://www.interlogics.co.jp/> をご覧下さい)。

1. 「SolutionNext for Customer Connection」のコンセプト

BtoBやBtoCなどの電子商取引(EC)の普及に伴い、マーケティング、コマースサイト、コンタクト履歴管理、販売管理などの各種フロント系システムが利用されています。しかし、顧客情報のデータベースが各システムに分散しているため、顧客データの抽出やデータのメンテナンスに手間と時間を要していました。また、CRMシステムの開発には多くの費用と時間が必要でした。

こうした背景から当社では、これまでフロント系システムの開発で培ったノウハウを活かし、単一の顧客情報データベースへの組み合わせが可能なWebベースの部品群を取り揃えました。お客さまのニーズとビジネス形態に見合う部品の組み合わせにより、**お客さまに最適なeCRMシステムを短納期、低価格で構築致します。**また、将来の機能拡張時も部品を追加するだけなので、投資額を最小限に押さえられます。

当社ではeCRMシステム構築に加え、マーケティングに関するコンサルティング、ECサイト構築、顧客データ分析システム構築などをセールスプロモート・トータルソリューション「SolutionNext for Customer Connection」として体系化し、システム稼働後の運用サポートまで含めワンストップで提供致します。また、「E-mind」事業のテクニカルパートナーをはじめとする優れた技術を有する企業との

業務提携を進め、お客さまのご要望に柔軟に対応してきます。

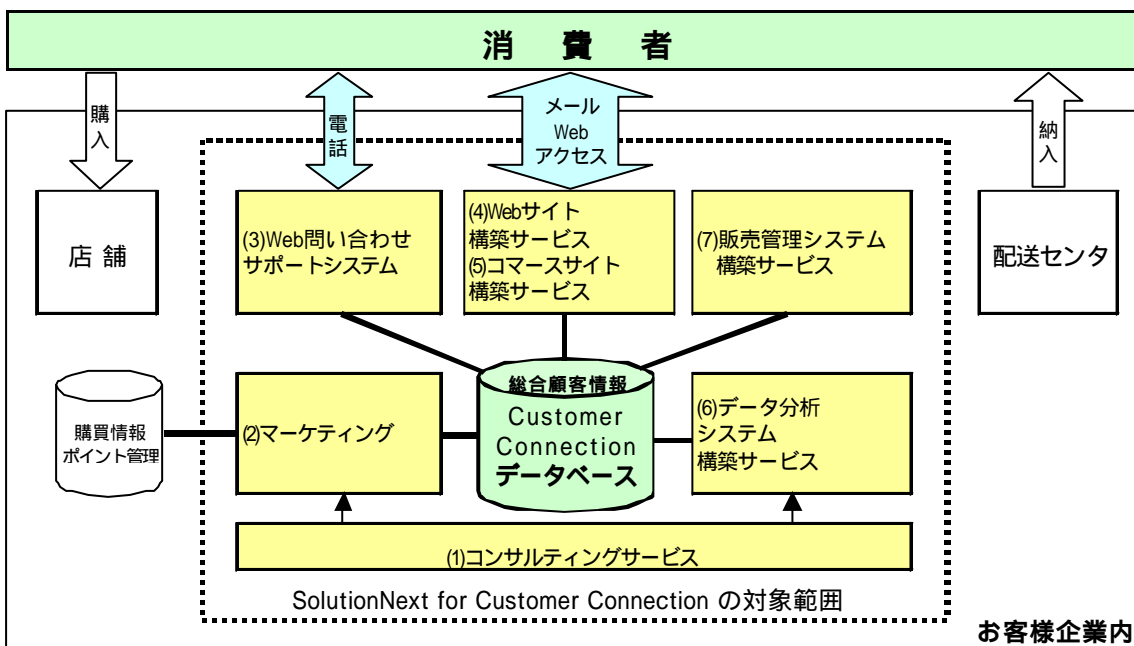
2. 「SolutionNext for Customer Connection」のサービス内容

- (1) コンサルティングサービス (/Consulting)
e マーケティングシステムの導入コンサルティング、効果測定分析、各種プロモーション企画などを行います。
- (2) e マーケティングシステム構築サービス (/e-Survey)
顧客情報統合化による顧客 DB の一元管理、トラッキング、各種分析 (Web アクセス、多次元分析、商品分析など)、アウトバンドメール、パーソナライズ Web、アンケートなどの e マーケティングシステムを構築します。
- (3) Web 問い合わせサポートシステム構築サービス (/e-Reply)
問い合わせメールの回答作成、回答ワークフロー、メール履歴管理、レポート作成、顧客情報の 360 度ビューなどメール管理を行います。また、顧客情報を他システムと連携し、総合顧客窓口 (マルチコンタクトセンタ) を実現します。
- (4) Web サイト構築サービス (/Web Builder)
Web サイトに必要な各種機能の他に、シナリオに基づくパーソナライゼーション、コンテンツの制作から更新までを支援する CMS (Content Management System) を準備しています。
- (5) コマースサイト構築サービス (/e-Commerce)
商品カタログ、商品検索、コンビニ・クレジット決済、在庫表示、配送状況確認、購入履歴表示など各種機能を装備した e コマースサイトを構築します。
- (6) データ分析システム構築サービス (/Data Analysis)
PowerPlay などのツールを活用し、潜在顧客、見込み客、顧客の 3 つの視点から、メディア効果分析、ターゲット分析、RFM 分析、行動プロセス分析、クラスタリング分析などのデータ分析を行います。
- (7) 販売管理システム構築サービス (/Direct Sales)
Direct 販売における受注受付、売上、在庫、入金管理などの販売管理システムを構築します。

各コンポーネントをセットにしたパッケージ製品も順次販売していきます。

- ・ Web 問い合わせサポートシステム (7 月発売開始)
- ・ メール配信システム (8 月発売予定)

[『 SolutionNext for Customer Connection 』 の概念図]



3. 「e マーケティングシステム構築サービス (/e-survey)」の機能概要

- (1) Webサイトを介したセールスプロモート、顧客サポートを支援します。
Webサーバのログや送受信メールなどから、顧客データの抽出を行い、性別や年齢、職業などを分類します。
顧客グループの行動分析、購買分析を簡単に行うことができるため、データに基づいた商品戦略、販売戦略（顧客層毎のプロモーション、顧客ロイヤリティに応じたサービスの提供など）の立案が行えます。
顧客情報のさまざまな分析で、優良顧客の発見・育成・維持（顧客生涯価値の最大化）を実現できます。
Web問い合わせサポートシステム構築サービス (/e-Reply)、コマースサイト構築サービス (/e-Commerce)と連携することにより、顧客データ収集から次のアクションまで、トータルで効果的な顧客サポートを実現します。
- (2) 顧客データベースを一元管理します。
顧客属性、購入履歴、各種コンタクト履歴、その他顧客情報の一元管理
- (3) 各機能を部品化しているので、お客様のニーズに合わせて短期間で構築できます。
データベース：データ統合、名寄せ、データ抽出
分析：Webアクセス分析、RFM分析（注4）、デシル分析（注5）
アクション：メール配信、パーソナライズ Web、アンケート

（注4）RFM分析：Recency（最近性）、Frequency（頻度）、Monetary（売上）の3軸でセグメンテーションする手法
（注5）デシル分析：売上順に顧客を10等分し、各セグメントの売上構成比を分析する手法

4. 「Web 問い合わせサポートシステム構築サービス (/e-Reply)」の機能概要

- (1) 問い合わせ振り分け
Webまたはメールで受け付けた問い合わせを、該当するカテゴリーの担当者に振り分けます。
振り分け後の問い合わせは、担当者の「タスクリスト」に登録されます。
- (2) 回答作成
担当者が回答を作成し、上長の決裁から顧客への返信まで、ワークフローで処理を行います。複数の担当者から別々に回答する「部分回答機能」、担当者不在の場合の「担当者変更」、決裁者不在の場合の「決裁権の委譲」が可能です。
- (3) 問い合わせ対応の進捗確認
問い合わせ対応の進捗状況を確認できます。回答遅延案件はアラーム表示で警告します。
- (4) 問い合わせ履歴照会
問い合わせの応答履歴を保存し、過去の対応履歴を確認できます。
- (5) 関連DB情報照会
当社開発の「ZeroBuilder（注6）」環境により、取引情報等、既存システムのDB情報（*）を関連づけ、同一画面上であわせて表示します。 *対象DB：Oracle8以降、Microsoft[®] SQL Server 6.5以降
- (6) FAQ公開
蓄積した問い合わせ情報を元に、FAQデータを作成し、承認、公開します（ナレッジの蓄積、活用）
- (7) 管理レポート作成
問い合わせ件数集計等、各種管理レポートを作成します。

（注6）「ZeroBuilder」：日立情報の「ZeroBuilder」は、業務アプリケーションのデータベースを統合し、新たなシステムを構築できるコンポーネント（部品）です。「ZeroBuilder」の利用により、お客様は、各利用部門に導入された業務アプリケーションを効率的に統合でき、業務プロセスの再構築や業務のスピードアップ化が図れます。

5. 販売価格

サービス名	販売価格
(1)コンサルティングサービス	個別見積り
(2)e マーケティングシステム構築サービス	500 万円から
(3)Web 問い合わせサポートシステム構築サービス	300 万円から
(4)Web サイト構築サービス	200 万円から
(5)コマースサイト構築サービス	200 万円から
(6)データ分析システム構築サービス	100 万円から
(7)販売管理システム構築サービス	300 万円から

販売価格はシステムの導入に関わる価格であり、運用サポート費用は含まれておりません。

6. 販売計画、販売対象

- ・販売計画：今後 3 年間で 100 社、15 億円の受注を計画
- ・販売対象：小売業、通信販売業、各種サービス業、銀行、保険、証券、住宅、ホテル、出版等

7. 問い合わせ先

【商品に関する問い合わせ】

商品問合せセンター FainDesk (ファインデスク)

TEL 0120-346-401 (フリーダイヤル) 受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日は除く)

FAX 03-3770-5712 e-mail faindesk@hitachijoho.com

【発表に関する問い合わせ】

社長室文書広報グループ 松林 (〒150-8540 東京都渋谷区道玄坂 1-16-5)

TEL 03-3464-5073 FAX 03-3496-5684

以上

* PowerPlay は米国およびその他の国々におけるコグノス社の登録商標です。

* 掲載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。