

【報道関係者各位】

協業発表

2011年11月1日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング



トータル CRM ツール「カスタマーリングス」、 メール配信業界最大手のエイケア・システムズと CRM 分野で協業を開始

～メール配信機能を強化し、トータル CRM ツールとして更なる進化を～

株式会社プラスアルファ・コンサルティング(代表取締役:三室 克哉、以下、プラスアルファ)は、エイケア・システムズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:有田道生、以下エイケア)が提供する、メール配信ASPサービス「MailPublisher Smart Edition」を、プラスアルファが提供するトータル CRM ツール「カスタマーリングス」に標準搭載し、高到達率且つ超高速配信による顧客状況に合わせたメール配信機能を強化するとともに、CRM 分野での協業を開始しました。

プラスアルファが提供する「カスタマーリングス」は、メール配信や顧客管理、アンケート収集機能に加え、弊社が得意とするデータマイニングやテキストマイニングを標準搭載したトータル CRM ツールです。

従来の CRM ツールでは、メール配信機能やアンケート収集機能はあるものの、結果を分析する機能が不足しているケースが多く、テキストマイニングなど別途ツールを導入する必要がありました。また、通販会社などでニーズのある売上情報と顧客情報を紐づけて優良顧客分析するには高額なデータマイニングツールを導入する必要があり、またツールが難しく、操作の習熟にも時間を要しました。

「カスタマーリングス」はこれらの課題を解決するべく、弊社が得意とするマイニング技術を使い、収集したアンケートの分析を行うテキストマイニング機能や、多彩な顧客セグメンテーション分析や優良顧客分析のためのデータマイニング機能を標準搭載し、化粧品通販などのリピート顧客分析などで採用されています。

さらに今回、「カスタマーリングス」のメール配信機能にエイケアが提供する「MailPublisher Smart Edition」を搭載したこと、効率的なメールマーケティングを実現するツールとしてメール配信性能が向上し、より多くのお客様がメールマーケティングを実践できるようになりました。

また、メール配信業界最大手であるエイケアとCRM分野で協業し、両社でCRMに関心のある企業に対して提案できるようになりました。

「カスタマーリングス」は、【メールマーケティング機能】と【ソーシャル CRM 機能】を持つトータル CRM システムです。インターネットを通じてソフトを貸し出す SaaS 形式ですべての機能を提供し、月額 15 万円(税別。初期費用別途)から利用が可能で、各企業におけるマーケティング/販売促進部門、広報・宣伝部門や、マーケティング企画会社、プロモーション企画会社など、1 年間で 50 社への導入を目指しています。

【ニュースリリース、製品に関するお問い合わせ先】

株式会社プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 担当:鈴村、松原、山崎

TEL:03-5848-7320 E-mail:info@pa-consul.co.jp

【參考資料】

【メールマーケティング機能イメージ】

1. 顧客の特徴抽出と見込み顧客抽出機能

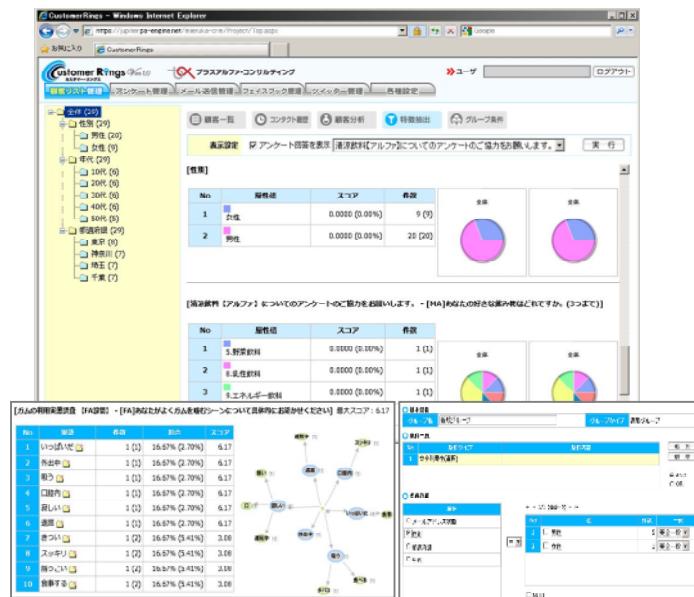
売上や購入している商品、アンケートの回答において、ある特定の条件に該当した顧客の共通の条件を分析し、ビジュアルな表現で抽出する機能です。

これを使うことで、例えば EC 事業者なら、サンプル商品を購入した後にリピーターとなった顧客に共通する条件(年代や肌質など)を抽出することができます。抽出できる条件は定量的な顧客属性だけではなく、事前に収集したアンケートの回答内容から傾向を分析することもできます。購入理由などのフリーアンサーの設問については、内容をテキストマイニング分析することで、どんな購入理由の場合にこの商品がリピート購入につながるかなどを分析することが可能となります。

2. メール送信ターゲット自動抽出＆定期配信機能

予め特定のセグメントを抽出するための条件を設定しておくことで、バッチ処理にて、該当するターゲット顧客を自動抽出します。さらに、そのセグメントに対してメール配信などのアクションを設定しておくことで、自動的にメールがターゲットに対して送信できる仕組みを構築することが可能となります。

この機能により、例えば、ある商品を購入した顧客、かつ購入後2週間の顧客に対して、アンケートメールを自動送信し、使用後の感想を収集するといったことが可能となります。



■トータル CRM システム「カスタマーリングス」について

カスタマーリングスは、生活者と企業との継続的なコミュニケーションを通して生活者の声に耳を傾け、マーケティング活動への反映を促進することで、自社のファンや優良顧客を増やすためのトータル CRM システムです。メールマーケティングやキャンペーンマネジメントをサポートする「メールマーケティング機能」では、自社の顧客リストにおける顧客分析から、顧客セグメントに応じたメールマーケティングを効率よく実現することができます。また、カスタマーリングスには、「ソーシャル CRM 機能」もあり、Twitter や Facebook などのソーシャルメディアにおける潜在的なファンの発見を可能とし、企業として将来的に顧客になってもらうためのコミュニケーションを可能としました。

■エイケア・システムズ株式会社について

メッセージングテクノロジを核とした、システムの導入コンサルティングから、ソフトウェア開発、システム運用までのトータルソリューションを提供(システムコンサルティングサービス、システムインテグレーションサービス、ASP、アプリケーションパッケージ販売)。1999年12月設立。資本金3億9千万円。2011年3月期の売上高27億4千円。メール配信市場において、3,500件の導入実績、月間配信通数15億。ソースポッド発行「国内メール配信市場分析レポート2008~2010」におけるメール配信市場全体・ASP出荷額シェア、およびミック経済研究所発行「CRM・BPIパッケージソフトの市場展望2008年度~2010年度見込み」におけるメールマーケティング分野出荷金額シェア調べにおいて、3年連続シェアNo.1。世界80カ国以上で意思決定分析ツール、信用情報サービス等を提供し、世界50カ国の市場、25以上の言語でメール配信事業を展開するグローバルなメールマーケティングプロバイダーであるエクスペリアン(イギリス)社と2010年1月より業務資本提携。エクスペリアンはロンドン証券取引所(EXPN)に上場し、FTSE100インデックスの銘柄にも選ばれています。

■株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて

プラスアルファ・コンサルティング（<http://www.pa-consul.co.jp>）は、『見える化を基軸としたマーケティングSaaS専門会社』として、2006年設立以来、顧客の声のような大切であり、かつ膨大な量のテキスト情報を「見える化」し、気づきを与える力を持つ「テキストマイニング技術」を核とした「見える化ソリューション事業」を行っています。テキストマイニング技術を応用し、様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに+α（プラスアルファ）の価値を創造するための、ソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出などを行っています。