

【報道関係者各位】

事例発表

2012 年 8 月 6 日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

健康食品「皇潤」のエバーライフ メールマーケティング強化、ソーシャル CRM を目的に トータル CRM システム「カスタマーリングス」を採用 ～メール配信機能強化による顧客の育成に向けて～

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、株式会社エバーライフ（本社：福岡県福岡市 代表取締役社長：浅井克仁、以下、エバーライフ）の「皇潤」に代表される各通販商品における会員向けのメールマーケティング機能の強化、ソーシャルメディアを使った新しい販促施策の強化を目的として、トータル CRM システム「カスタマーリングス」の提供を開始しました。

「皇潤」などの健康食品通販事業を広く展開するエバーライフでは、従来のDMや電話を中心としたマーケティング施策に加え、EコマースやWebマーケティング力の強化が課題でした。これまで、EC会員、メルマガ会員に対するメルマガ配信は定期的に行っていましたが、様々なお客様の条件、関心に合わせた細やかな情報提供までは継続的に運用できていませんでした。

今回の「カスタマーリングス」の導入によって、EC会員が持つお客様の性別や年代、過去の購入商品、金額、購入タイミングなどから自由にセグメントを作ることができ、お客様・セグメントごとに最適な内容／タイミングでメールを配信することが可能となりました。さらに、Webアンケート機能を使い、初回購入者への満足度アンケートの実施を行うことで、様々なお客様のニーズを把握し施策に反映させていくことも予定しています。

また、ソーシャルメディアを利用するユーザの増加を背景に、公式 Facebook ページを開設したことに合わせ、今後「カスタマーリングス」が持つソーシャル CRM 機能を使い、Twitter も含めた積極的な情報発信（投稿・返信）を行うとともに、ファンの発見と利用者とのエンゲージメント向上のための新しい施策にも挑戦していく予定です。

今回、プラスアルファが提供するトータル CRM システム「カスタマーリングス」は、顧客管理やメール配信、アンケート収集といった CRM 機能に加え、データマイニング／テキストマイニングなどの分析機能が充実しており、メールのレスポンス分析や購入実績（商品、金額、頻度など）に応じた顧客セグメントの発見など、様々な顧客の行動データを蓄積し、次のマーケティング施策立案に生かすことができるのが特徴です。

「カスタマーリングス」は、インターネットを通じてソフトを貸出す SaaS 形式で提供し月額 15 万円（税別。初期費別途）から利用できます。「メールマーケティング機能」が充実していることで、顧客管理だけでなく、顧客の育成や休眠顧客の稼働を目的とした導入が多く、健康食品や化粧品、食品、アパレルなどの通販会社を中心に 70 社の実績があります。今後さらに通販会社向けの導入を強化し、1 年間で 100 社への導入を目指していきます。

【ニュースリリース、製品に関するお問い合わせ先】

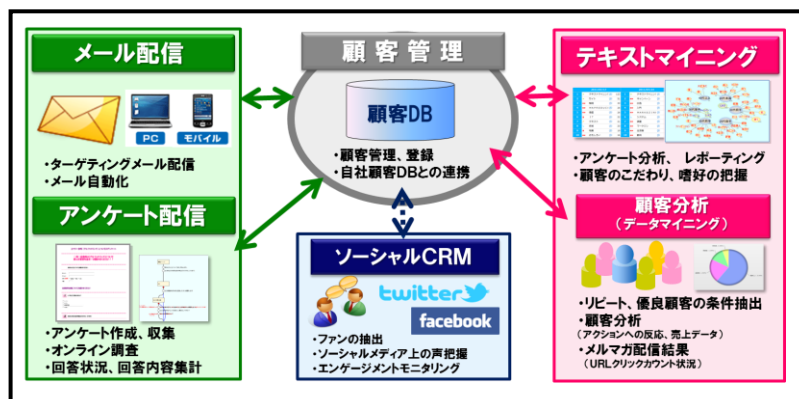
株式会社プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 担当：鈴木、松原、山崎

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

< 参考資料 >

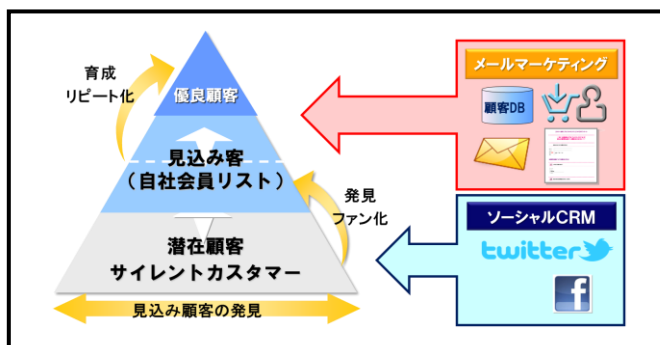
【カスタマーリングス全体イメージ】

顧客とのアクションを通して顧客を知り、顧客に合わせた、適切かつ継続的なコミュニケーションを行うことを可能にするため、「メール配信」や「アンケート収集」の機能と「データマイニング」や「テキストマイニング」の機能を合わせて提供致します。



【カスタマーリングスが提供する新しいCRMのカタチ】

自社会員のための育成を行う従来のCRMに加え、「ソーシャルCRM機能」により、ソーシャルメディアから見込み顧客を探しアプローチするという新しいアクションを同時に行うことができ、これまでアプローチできなかった潜在顧客層へのダイレクトなコミュニケーションが生まれる。



■エバーライフについて

株式会社エバーライフは、福岡県福岡市に本社をもつ健康食品通信販売会社。自社コールセンターによる「One to One」コミュニケーション・マーケティングを展開、多くの顧客から「健康づくりを支えるパートナー」として認知され、飲むヒアルロン酸「皇潤(こうじゅん)」をはじめ、「美・皇潤」、「おいしい青汁」、「鮫肝海王」、アンチエイジング・シリーズ『Sence of Eternity』(永遠という感性)など、「ロングセラー商品」を有し、「日本一の健康食品通信販売企業」へと成長中。

エバーライフショッピングサイトは、こちらをご覧ください。<http://www.everlifegroup.jp/>

■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の増加を実現するトータル CRM システムです。「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、「ソーシャル CRM 機能」では、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、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。

■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 年の設立以来、顧客の声のように貴重であり、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。