

平成 20 年 11 月 13 日
株式会社 ベルシステム 24
テクマトリックス 株式会社

**通信販売のセールスプロモーション支援システム「FastPromo（ファスト・プロモ）」を共同開発
～CRM の実践による販売強化やプロモーション活動の効率化を支援～**

株式会社ベルシステム 24（代表取締役社長：内田亮、本社：東京都豊島区、<http://www.bell24.co.jp>、以下「ベルシステム 24」）と、テクマトリックス株式会社（代表取締役社長：由利孝、本社：東京都港区、<http://www.techmatrix.co.jp>、以下「テクマトリックス」）は、通信販売のセールスプロモーション活動を支援するシステム「FastPromo（ファスト・プロモ）」を共同で開発し、販売を開始します。従来の通販支援システムは、「受注管理」、「配送・決済管理」機能を中心とした、“業務管理”に主眼を置いたものでした。「FastPromo」は、従来製品の機能に加えて、顧客との関係強化を支援する CRM 機能や、広告やプロモーションの成果管理・分析機能の提供による、“販売強化やプロモーション活動の効率化支援”に主眼を置いているのが最大の特徴です。

■ 「プロモーション支援」を主眼とし、顧客とのコミュニケーションに関する情報を一元管理

従来の通販支援システムの多くは、「受注管理」が主眼となっており、受注レコードに紐付かない顧客とのコミュニケーション情報などが管理できない構造となっていました。このため、企業側から展開した広告やキャンペーン、プロモーション情報などをシステム上で一元管理できず、その効果測定や成果分析に手間が掛かるという問題がありました。※添付資料②参照

「FastPromo」は、システムの主眼が「販売強化やプロモーション支援」に置かれており、企業側が発信したメッセージと、それに対する顧客のレスポンスデータやコンタクトセンターでの対話情報など、顧客とのコミュニケーションに関する情報を一元管理できる設計となっています。これにより、広告やプロモーションの成果管理や分析が、簡便に、且つ多角的に可能となります。

■ 「単品リピート型通販」プロモーション支援で強みを発揮

ここ数年、大手メーカーなどの参入により拡大している、健康食品や美容・化粧品などの「単品リピート型通販」のプロモーションでは、「トライアル購入→本購入→定期購入」といった、顧客の購買ステップの進捗（ステイタス）を管理していく手法が主流となっています。

「FastPromo」は、顧客ひとりひとりの「ステイタス」を管理する機能を実装しています。また、この個人単位でのステイタス情報を様々なカテゴリーや、実施したプロモーション単位などで集計することにより、「コンバージョン・レート（ステップ進展率）」を管理することも可能となっています。※添付資料②参照

これら独自の機能により、特に「単品リピート型通販」のプロモーション支援において、その強みを発揮します。

■ 「FastPromo」開発の背景

ベルシステム 24 は電通グループとの合弁で通販ビジネス支援会社「電通ダイレクトフォース」を設立するなど、ここ数年、通信販売のプロモーション支援に力を入れてきました。しかし、最も引き合いの多い「単品リピート型通販」の領域で、前述のとおり、最適なプロモーション支援システムが無く、自社開発の可能性を検討していました。

一方、テクマトリックスは、12 年前より、コンタクトセンター CRM システム「FastHelp シリーズ」の販売を中心に、コンタクトセンター向けにシステムソリューション事業を展開して来ましたが、同事業の新機軸として、CRM を活用したセールスプロモーション支援システムの開発を検討していました。

そこで、「FastHelp シリーズ」を活用したコールセンターの構築・運用において多くの協業実績を持つ両社が通信販売プロモーション支援システムの共同開発に合意したものです。

「FastPromo」は、「FastHelp」が持つコンタクトセンターでの顧客対応支援機能をベースとして、通販受注支援機能、プロモーション支援機能、CRM 分析・プロモーション分析機能など、必要な機能を追加・拡張する形で開発されました。

開発にあたっては、ベルシステム 24 がこれまでの業務運用ノウハウを反映し、主に追加開発機能の設計面を担当し、テクマトリックスが開発面を担当しました。

■ 「FastPromo」の提供開始時期および提供形態と価格

- ・販売開始日 : 2008 年 12 月 1 日
- ・提供開始日 : 2009 年 1 月 21 日
- ・提供形態 : ライセンス販売形態および、ASP/SaaS による月額利用料支払い形態にて提供

・価格

① ライセンス販売形式

5 同時利用ユーザ	6,500,000 円 (消費税別)
※追加 1 同時利用ユーザ	200,000 円 (消費税別)

② ASP/SaaS 形式

月額使用料 同時利用 1 ユーザ (注文受付機能あり)	85,000 円 (消費税別)
月額使用料 同時利用 1 ユーザ (注文受付機能なし)	65,000 円 (消費税別)
※最少利用ユーザ数 = 3 同時ユーザ	

■ システム提供とあわせて

ベルシステム 24 は、システムの提供だけではなく、通販トータルソリューションとして、セールスプロモーションの企画、運用までをワンストップで提供していきます。テクマトリックスは、お客様の要望に応じた FastPromo のカスタマイズを提供します。

■ 今後の展開として

「FastPromo」が実装する「顧客とのコミュニケーション支援機能」と、「多角的なマーケティング分析機能」は、通信販売のプロモーション支援に限らず、他業種のプロモーション支援にも幅広く応用が可能です。今後の展開として、本システムをシリーズ化し、他の B to C ビジネス領域や、B to B ビジネス領域向けのバージョンを開発していくことを検討しています。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

株式会社 ベルシステム24 広報グループ

太田、宮崎

電話：(03) 5956-8834

E-mail: pr@bell24.co.jp

テクマトリックス株式会社 CRM ソリューション事業部

木原

電話：(03) 5792-8605

E-mail: crm-sales@techmatrix.co.jp

「FastPromo」の機能概要

① 基本機能一覧

受注センター支援機能

- ・ 対応履歴管理機能（アウトバウンド、インバウンド、電子メール） ※メールサーバーは別途必要です。
- ・ 受注管理機能
- ・ 定期注文管理機能
- ・ 顧客管理機能
- ・ 顧客ステータス自動計算機能
- ・ 出荷、返品管理機能
- ・ 閲覧権限管理機能

プロモーション管理機能（広告、ダイレクトメール、電子メール、アウトバウンド）

- ・ ターゲットリスト抽出、分割、登録機能
- ・ プロモーション履歴登録機能
- ・ 広告媒体情報管理機能

CRM 分析機能

- ・ 注文分析、顧客分析、プロモーション効果分析、LTV 分析、
コンバージョン分析（RFM、相関分析 などの一般的な CRM 分析を含む）
- ・ 複数プロモーションの合算後分析、非定形分析、ドリルダウン分析

システム連携機能

- ・ 物流、決済データ入出力機能
- ・ データベース出力機能

② オプションサービス

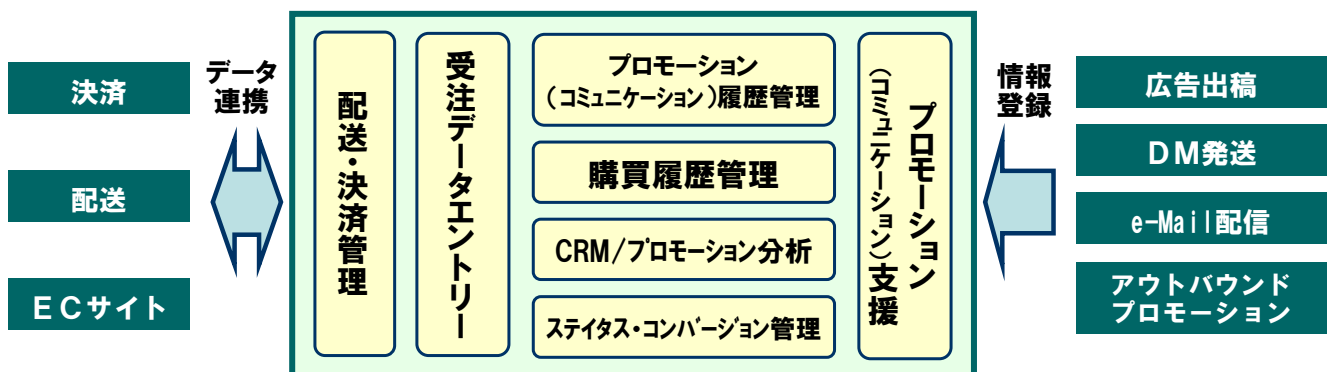
運用支援サービス

- ・ 導入コンサルティング
- ・ サーバ構築、管理、運用、保守サービス

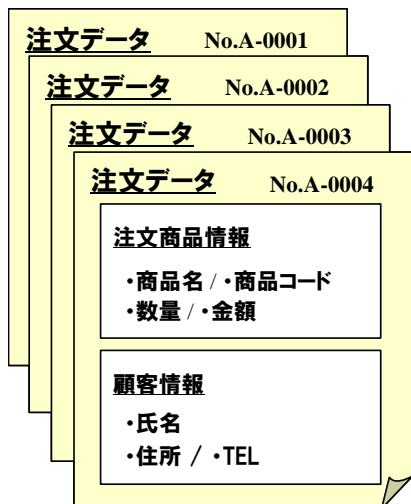
システム連携サービス

- ・ CTI 連携
- ・ 決済・物流・基幹（ERP）システム連携

■ 「FastPromo」システム機能イメージ

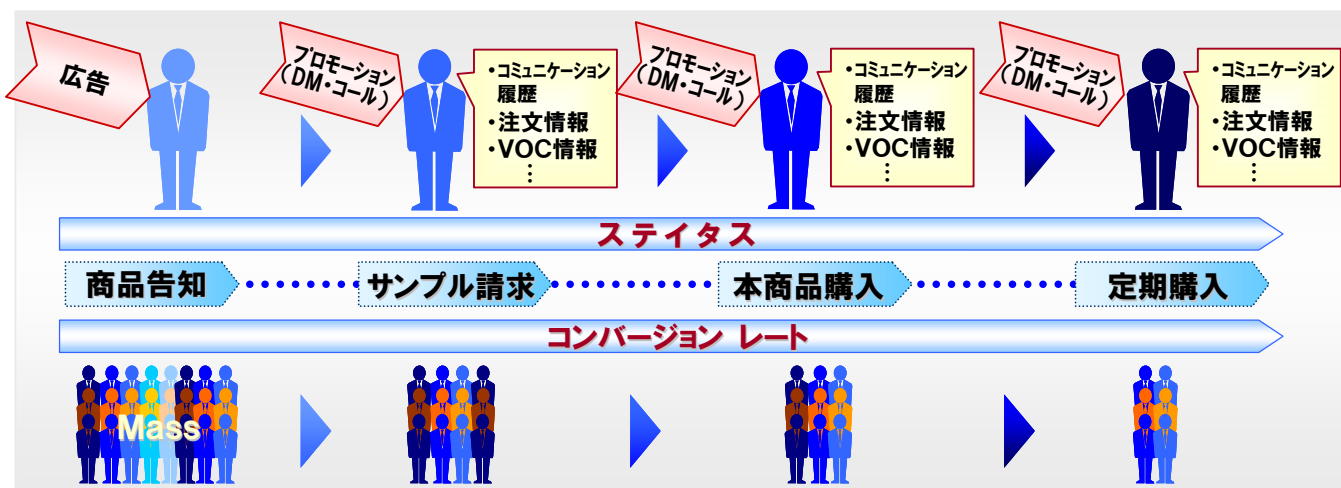


【従来の通販システム】



システムのコンセプト	注文処理(受注支援)
データの持ち方	注文レコードが主体で、それに「顧客情報」、「注文商品情報」などが紐付いている
管理しているデータ	商品注文に関連する「商品」、「顧客」、「配送」、「決済」の情報のみ
データ分析機能	注文分析が中心 (注文商品の「アイテム」「数量」「頻度」と「人」との掛け合わせでの分析)

【「FastPromo」の特徴】



システムのコンセプト	プロモーション(コミュニケーション)支援
データの持ち方	「顧客」を主人公とし、それに「コンタクト履歴」や「注文情報」、「コミュニケーション情報」が紐付いている
管理しているデータ	「顧客データ」「注文データ」、「商品情報」の他に、「広告媒体情報」「キャンペーン・プロモーション情報」、「コミュニケーション情報」を保有
データ分析機能	注文分析、顧客分析、広告効果分析、プロモーション成果分析、コンバージョン分析等が可能