

ベルシステム24、対面プロモーションによる顧客獲得からロイヤル顧客の醸成までワンストップで提供する「リアルプロモーションCRM」を提供開始

～リアルでの顧客接点を強化しオフライン・オンライン双方での顧客アプローチを実現～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）と株式会社エスプールセールスサポート（本社：東京都千代田区、代表取締役：浦上 壮平、以下：エスプールセールスサポート）は共同で、リアルでの顧客接点を強化したい企業様に向けた、対面プロモーションによる見込み顧客の獲得から CRM 分析に基づいた電話などでのアフターフォローによるロイヤル顧客化まで、一連の支援をワンストップで担う「リアルプロモーション CRM（以下：本サービス）」の提供を開始します。

EC・通販で扱う商品をリアルに体験する場をつくりたい、WEBサイトの説明だけでは伝わらない商品のアピールをしたい、広告と連動し対面で商品・サービスを訴求していきたいなど、クライアント企業様のニーズに合わせ、オフラインとオンラインを繋いだ新規顧客アプローチを実現します。

本サービスについて：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/sales_marketing/realpromotioncrm/



■背景

コロナ禍をきっかけに、あらゆる世代の顧客層において EC サイトなどでのオンライン購買は加速し、新規顧客獲得の競争が激化しています。多数の選択肢から自社の商品やサービスが選ばれるためには、顧客接点の拡大、対面でのプロモーションによる商品やサービスの価値の訴求といった活動が求められています。

また、継続的な購買を促すエンゲージメントの醸成には、オフライン・オンラインにおける双方向の継続的な接点の構築が必要となります。一方で、対面でのプロモーションは、ロケーションの選定や販売ブースの施工、チラシ等の制作・配布など、様々な準備に時間を要することが多いことに加え、アフターフォローまでなかなか進められないといった声も多くあります。

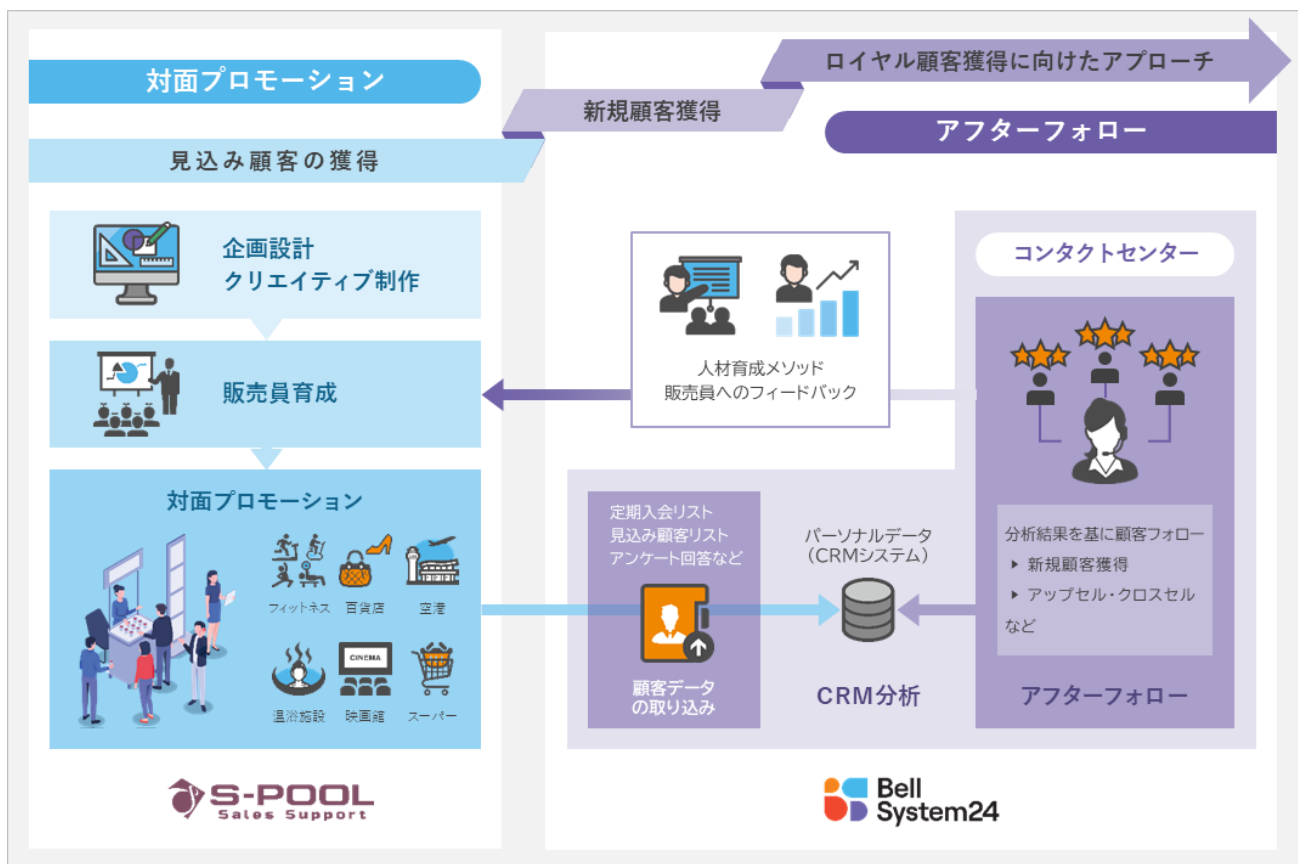
このような背景の下、エスプールセールスサポートが持つ対面プロモーションのノウハウとベルシステム24が持つ CRM 設計・電話などのアフターフォローメソッドを掛け合わせることで、クライアント企業様の負担なく、新たな顧客の獲得から継続的な購買行動の促進を実現する本サービスの開発に至りました。

■ サービス概要

本サービスは、対面プロモーション、アフターフォローの2つのプロセスで実施します。対面プロモーションプロセスでは、ロケーション選定、プロモーション内容の企画・設計から、販促物の準備や販売員の育成、運営までのすべてを行います。アフターフォロープロセスでは、対面プロモーションで獲得した顧客に対して、顧客情報やアンケート結果などを基にしたCRM分析を行い、電話・メールなどによる適切なタイミングでのアプローチにより、定期購入会員への引き上げなどを行います。加えて、CRM分析を基に、トークスクリプトや研修内容のブラッシュアップを行うなど最適なPDCAサイクル（計画・実行・評価・改善）を回すことで、オフライン・オンライン双方での顧客獲得力を上げていきます。クライアント企業様は、商材を準備するだけで、最適なプロモーションを実施することが可能です。

導入の流れとして、テストトライアルの約2か月間で様々なロケーションでの対面プロモーションを約40開催実施し、その結果を基に、改善点の洗い出しや効果検証を実施、スケジュールや、CPA・CPO*¹といった成果指標などを整理したうえで、本運用を進めていきます。

*¹ CPA・CPO：CPA（Cost Per Action）は、1件の顧客獲得の成果に対してかかった費用を示す指標。CPO（Cost Per Order）は新規の成約・顧客獲得に対してかかる広告費を示す指標。



サービス内容

スキンケア商品

温浴施設



化粧を落とされた状態で試して
いただくことでより効果を実感

健康食品

フィットネスジム



健康に興味関心をお持ちの方
が集まる場所により高い親和性

ファミリー向け商材

商業施設



家族で来場される大型施設で
家族単位で包括的に訴求

ロケーションの活用イメージ

【主な特徴】

① オフライン・オンラインを繋いだ顧客アプローチを実現

エスプールセールスサポートでの年間 6,000 回以上の対面プロモーションの運営実績と、ベルシステム 24 の通販業界をターゲットとした顧客満足度や LTV^{*2} 最大化を目的とするアウトバウンド業務での運用実績を活用することで、オフライン・オンライン双方での顧客アプローチを実現します。ワンストップでサービスを提供することによりスピーディーに PDCA を回し、成果を最大化させることができます。

② 全国 20,000 か所以上のロケーションから最適なエリア・施設の選定による新規顧客の獲得数向上

エスプールセールスサポートで提携する温浴施設や、フィットネスジム、商業施設といった全国 20,000 か所以上のロケーションより、商材、ターゲット層に合わせたエリア・施設を選定することで、顧客獲得数の向上が見込めます。

③ CRM 分析による顧客獲得力の向上

ベルシステム 24 の様々な業界・業種のコンタクトセンターを担ってきた知見を基に、対面プロモーションでのアンケート結果や、アフターフォロー後の見込み顧客から購入顧客への引き上げ率や商品購入の継続率などを分析し、さらに獲得力を上げるためにトークスクリプトや研修内容のブラッシュアップを行います。

*² LTV (Life Time Value) : 顧客生涯価値。顧客が生涯をかけて商品やサービスに投じる費用の総額。

■導入事例・成果

導入企業：大手飲料メーカー様

課題：

- ・ミドル、シニア層の新規獲得が難しくなってきた
- ・新商品の認知向上、売上拡大を図りたい

成果：

- ・対面プロモーションによるキャンペーン申込数 400 件
- ・様々なロケーションでの対面プロモーションの実施による商品体験人数 2,000 人、これによる商品認知度の向上

■今後の展望

今後両社で本サービスの導入を進めるとともに、両社での知見を基に、クライアント企業様の経営課題を解決し、改善・実践するパートナーとして、より高い次元での BPO サービスを提供してまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL：<https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒット」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、さまざまなソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

エスプールセールスサポートについて 企業 URL：<https://sales.spool.co.jp/>

エスプールセールスサポートは「世の中の情報格差を解決することで、社会に笑顔と感動を届ける」という企業理念を掲げ、プロモーションメディアを活用した、商品と消費者のリアルな接点や体験が出来る環境を提供しています。オフライン広告の企画立案・実行・検証を全国で展開し、地域や世代間で発生するデジタルデバイドの解消を目指しています。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail：pr@bell24.co.jp / TEL：03-6896-6199

株式会社エスプールセールスサポート ダイレクトプロモーション事業部

E-mail：sss.direct@spool.co.jp / TEL：03-6859-6545