

お客様情報



株式会社セゾン情報システムズ
東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 21F



1970年に西武流通グループ(当時)の情報処理機能の統合と新しい情報サービス業の創造を目的として設立。現在はカードビジネスなどのシステム開発をはじめ、ASPサービスやファイル転送ソフトウェアとして高いシェアを持つHULFTなどのパッケージ製品、センターマネジメントサービスなどさまざまなソリューションを手掛けている。

導入製品



導入効果



リード情報提供
週1▶日次



メルマガ開封率
13%増
CTR (Click Through Rate)
2倍



評価版DLの
週次レポート工数
1日▶1時間

CRM基盤の整備、MAとの連携を通じて、マーケティング活動のパフォーマンスを向上

株式会社セゾン情報システムズでは、データ連携基盤「DataSpider Servista(以下、DataSpider)」を活用し、マーケティング業務の効率化を推し進めている。DataSpiderが持つ豊富なアダプタによって様々なシステムをつなぎ、処理を自動化することで、マーケティング活動の効率化に大きく貢献し、成果を挙げている。

背景 マーケティング活動に付帯した業務の効率化が急務に

カード業界や流通小売業界などにITソリューションを提供するセゾン情報システムズ。特定分野においてダントツの存在感を発揮するべく「カテゴリートップの具現!」をビジョンに据え、パッケージ展開やシステム開発、サービス提供など各分野における存在感を高めている。なかでも、強力なファイル連携およびデータ連携ミドルウェアとして多くの事業に導入実績のあるHULFTを提供するHULFT事業部では、「グローバル」「クラウド」「新規市場」という3つのキーワードで市場開拓を進めており、その展開に欠かせないマーケティング活動への積極的な取り組みを加速させている。

そんな同事業部では、さらなる売り上げ拡大を目指してSalesforceをベースにCRM基盤を整備し、マーケティング活動で得たリード情報を最適な形で営業部に受け渡す仕組みを構築した。ただし、さまざまなマーケティングプロモーション施策で得た顧客情報を活用できる形にするために、データクレンジングを行う必要があったのだ。「手作業で顧客情報とマッチングさせるだけでも、週に4時間程度の時間はかかっていた」と、デジタルマーケティング担当の小川は振り返る。そのため、たとえ獲得したホットリードであっても、すぐに営業に受け渡すことが難しいケースもあったという。

また、獲得したリードには業種などマーケティング施策に必要なセグメント情報がなく、ターゲティングメールさえ打つことができず、最適なコンテンツが提供できていない状況だった。そのため、人海戦術ではなく効率的にデータクレンジング、データ付加できるような仕組みが求められたのだ。以前はVLOOKUPなどの関数を駆使して1日かけて施策の結果レポートを作成せざるを得ないこともあったという。「施策立案などにもっと時間が割けるよう、効率化できる仕組みが必要だったのです」と語るのはマーケティング部の堀野だ。

導入 データ加工や豊富なアダプタが魅力のDataSpider

そこで解決策として選んだのが、同社が提供しているDataSpiderだった。「HULFT事業部は以前から事業部門内で課題解決を行うケースが多く、今回も自分たちで構築できるものを選択したいと考えた」と堀野は話す。まさにシチズンティベロッパーとしてエンドユーザーコンピューティングを可能にするDataSpiderが選ばれたのだ。

今回はデータクレンジングなどのデータ加工ができること、そしてREST APIを含めた外部連携のための豊富なアダプタを持っていることが重要なポイントだった。「マーケティング施策として活用しているマーケティングオートメーション(MA)ツールやCRMとの連携など、柔軟に外部と連携できる基盤が求められました。DataSpiderはまさに適任だった」と同部の高山は語る。

効果 システム連携基盤が効率的なマーケティング活動を支援

現在は、製品サイトや展示会、セミナーなどから得たリード情報を、DataSpiderを介して会社表記などを統一させるべくデータクレンジングを行っている。また、確度の高いリードはSalesforceアダプタを通じてすぐに営業活動に生かせるよう



マーケティングデータのクレンジングやセグメント情報の付加、レポート作成などDataSpiderが、マーケティング活動の効率化に大きく貢献しています。

—株式会社セゾン情報システムズ
HULFT事業部 マーケティング部
堀野 史郎

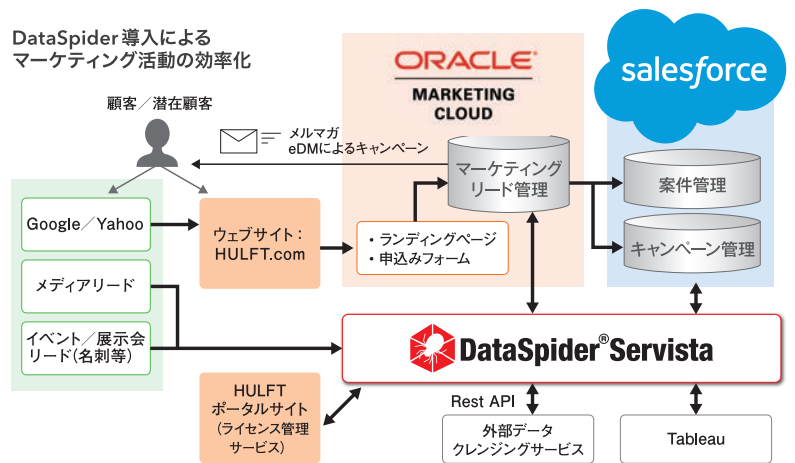


株式会社セゾン情報システムズ
HULFT事業部 マーケティング部
小川 枝理子



株式会社セゾン情報システムズ
HULFT事業部 マーケティング部
高山 真彰

DataSpider導入によるマーケティング活動の効率化



Salesforceへ情報を展開しており、醸成が必要なりードについてはMAソリューション「Oracle Eloqua」内にデータを展開し、ナーチャリングをはじめとしたマーケティング施策によって質を高める活動を行っている。「マーケティング活動に欠かせない各ソリューションとの連携ができるのも、DataSpiderがあってこそ」と堀野は高く評価する。

データクレンジング作業の効率化によって、以前は1週間に1度だったものが、今では日々リード情報が営業に提供できるようになっている。「ホットリードをすぐに営業に展開できるようになり、商談化率も高まっている」と小川はその効果を分析する。同時に、業種や事業規模などリードに不足していたセグメント情報をREST APIを介して外部DBから取得できるようにしたことで、セグメントごとに最適なコンテンツが提供できるようになった。「狙ったコンテンツを特定のターゲットに配信するためのセグメント情報は重要。DataSpiderによってマーケティング活動の幅が広がった」と小川は評価する。実際に営業側へ展開できたMQL (Marketing Qualified Lead) は11%超、商談化率は5%前後となっており、大幅に向上している状況だ。またセグメントによって最適なコンテンツ提供が行えるようになったことで、メルマガ開封率は13%増、またCTRはおおよそ倍にまで増加しているという。

また、以前は評価版ダウンロードの週次レポートなどは手作業にて1日がかかりでレポート作成していたが、現在はDataSpiderを介してTableauと連携させることで急なオーダーでもわずか1時間程度で作成できるようになっている。効率化できた時間でアンケートの見直しなどリードの質を高めるための活動に時間が割けるようになったのだ。なお、必要な情報抽出からTableauフォーマットへの変換、データの流し込みまでの一連のフローは、マーケティング部門内のリソースで業務の片手間に2カ月程度、正味では10日かからない程度で構築することに成功している。

今後は、営業活動の結果をマーケティング部門の仕組みにフィードバックし、さらに新たな施策に生かせるような形にしていきたいと小川は力説する。また、堀野は「CRM全体を高次元のものにしていくべく、現在連携できていないサポート領域とシステム連携もDataSpiderによって実現したい」と語る。

他にも、グローバル対応可能なOracle Eloquaによって、グローバルにおけるマーケティング活動も積極的に行っていききたい考えだ。「マーケティングオートメーションの基盤はグローバルで活用できるものですが、各国で連携したい仕組みやデータソースは異なる。DataSpiderによって柔軟に連携していけるようにしたい」と堀野は語った。

- HULFT、その他HULFT関連製品は、株式会社セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- DataSpider Servistaは、株式会社アプレッソの登録商標です。
- Oracleは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
- PostgreSQLは、PostgreSQLの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Salesforceは、salesforce.com, inc.の登録商標です。
- SAPは、SAP SEのドイツ及びその他の国における商標または登録商標です。
- Tableauは、Tableau Software Inc.の商標または登録商標です。
- Microsoft、Windows、Microsoft Azure、Excel、SQL Serverは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- kintoneはサイボウズ株式会社の登録商標です。
- 記載されている会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。
- 本カタログに記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示(TM、®)を付記していません。

HULFT 株式会社 **セゾン情報システムズ**
HULFTフリーダイヤル ☎0120-80-8620
※利用時間 9:30~17:00 (土・日・祝日および年末年始を除く)
URL www.hulft.com e-mail info@hulft.com

HULFT事業部
〒107-0052 東京都港区赤坂1-8-1
赤坂インターシティAIR 19F
TEL 03-6370-2310

中部事業所
〒450-0003 愛知県名古屋市中村区名駅南2-14-19
住友生命名古屋ビル 21F
TEL 052-588-5591 FAX 052-588-5592

HULFT Pte. Ltd.
80 Raffles Place, UOB Plaza 1, #36-15
Singapore 048624
TEL +65-6248-4625 FAX +65-6248-4501

Saison Information Systems CO., LTD
EMEA Office
6th Floor, First Central 200, 2 Lakeside Drive
London, NW10 7FQ, United Kingdom

西日本事業所
〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1-5-16
肥後橋MIDビル 4F
TEL 06-6479-1151 FAX 06-6479-1152

九州サテライトオフィス
〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2-19-27
九勸博多駅前ビル
TEL 092-434-4527 FAX 092-434-4528

HULFT, Inc.
1820 Gateway Drive,
Suite 120 San Mateo, California 9440480
TEL +1-650-393-4930

世存信息技术(上海)有限公司
中国上海市长宁区天山西路1068号D栋3楼B单元
TEL +86-21-6239-9201 FAX +86-21-6239-9321