

THE DOCUMENT COMPANY
FUJI XEROX

乾式コピーの代名詞「ゼロックス」。富士ゼロックスは、アジア・オセアニア地域を営業領域として、乾式コピー機、FAX、プリンタ、複合機などに代表されるドキュメントソリューションの開発・製造・販売を手掛けています。


direct2one に関するお問合せ先

富士ゼロックス株式会社
 プロダクションサービス事業本部
 事業企画管理部
 TEL : 03-3450-8400

会社概要

本社所在地：東京都港区赤坂九丁目7番3号
 創 立：1962年（昭和37年）2月20日
 代 表 者：有馬 利男
 資 本 金：200億円
 売 上 高：1兆1,131億円（平成17年度）
 従業員数：37,633人（2006年3月期 連結）
 U R L：http://www.fujixerox.co.jp/

富士ゼロックス株式会社
戦略サービス「direct2one」を支える DataSpider 真の One to One Marketing の実践
**ドキュメントにこだわりつづけたノウハウで
 ダイレクトマーケティング事業に取り組む**

「ゼロックスする」と言えば、複写機でコピーすることでした。複写機、複合機、プリンタ分野では誰一人として知らない者はいない富士ゼロックス株式会社（以下、富士ゼロックス）は、1991年に「ザ・ドキュメント・カンパニー」宣言を行い、「ドキュメント」そのものの品質と「ドキュメント」を作るプロセスの両方で最高のサービスを提供するという姿勢を明確にしました。

「これまで、富士ゼロックスは基本的にメーカーとして活動してきましたが、今後の更なる成長を目指し、サービス事業の分野にも力を入れていく戦略を採りました。中でも、マーケティング支援サービスは、重要な戦略的サービスとして位置づけられます」と語るのは、富士ゼロックス プロダクションサービス事業本部 事業企画管理部 事業企画グループの田沼透氏。

田沼氏が担当している新たなサービス事業は、「direct2one」という名のダイレクトマーケティング支援サービスです。direct2oneは、企業がDM（ダイレクトメール）や電子メール、Webなどを通じ、お客様1人ひとりに合わせたコンテンツで案内を送り届けることを可能にします。

これまでのDMは、ダイレクトマーケティングの主要なツールであるにもかかわらず、同じ文章で名前だけを差し替えた画一的なデザインが多く、このため個々のお客様にフィットした訴求内容を作り出すのは困難でした。そのうえ、ターゲティングせずに大量にばらまく配布方法が主流であったことから、「開封率とレスポンス率の低さ」という欠点をなかなか克服できず、投下費用とマーケティング効果とのバランスが見合わず、結果として、CPR(Cost Per Response)は高くついでいました。

direct2oneは、このようなダイレクトマーケティングの実状に対して、富士ゼロックスが牽引してきたバリアブルプリンティング（可変印刷）技術を最大活用し、メッセージの内容や画像、さらにはデザインにいたるまで、顧客ごとにカスタマイズされたDMを実現するほか、電子メール、パーソナルWebサイトなど、様々なメディアを活用した真のOne to Oneマーケティングサービスを実施しています。

direct2oneのクライアント企業は、広告メディアを活用したB2Cビジネス展開が不可欠な不動産や旅行、クレジットカードなどの企業が中心です。

direct2oneでは、こうしたクライアント企業に、顧客や市場の現状分析、キャンペーン戦略や製作物コンセプトの立案といった企画支援サービスを提供するとともに、その企画に基づいて個々のお客様ごとにカスタマイズした“メッセージ”“画像”“キャンペーン”を、最適なメディアを通して顧客1人ひとりに配布・配信する、実施支援サービスまでをワンストップで提供します。

また、One to Oneマーケティングへの投資効果を高めるためには、キャンペーン実施後のレスポンス分析と次回の企画への反映を繰り返すことが重要です。

「direct2oneで提案するキャンペーンは、一件一件がオーダーメイドのような



— 「つくる」から「繋ぐ」へ —
サービスインテグレーションで経営を変える
<http://www.appresso.com>

ものです。システムは企画内容によって臨機応変な対応が欠かせません。また、納期やコストも少なく抑えることが大事です」と田沼氏は柔軟なシステムの重要性について語っています。

「カスタマイズしたサービス提供のために、ある程度はテンプレート化しますが、定型化してしまえばデザインと言えません。ですから、デザイナーの考えを反映して毎回のようにシステムの修正が必要になってくるのです」と徳永龍紀氏（プロダクションサービス事業本部 ECS 部東京センター SPG）は言います。つまり、一般的なシステムとは異なり、修正しつつ使うというのが、このシステムに課せられた課題となっているのです。

異なるアーキテクチャを併用して 処理結果の信頼性向上を目指す

direct2one によるサービスの提供に際しては、(1)クライアント企業から顧客データを預かってデータベースに格納し、(2)受けとった顧客データが指定どおりのフォーマットでないケースを想定して事前にデータチェックを行い、(3)分析、加工、セグメンテーションして、それぞれの顧客に合わせた制作物データを作成します。

このデータ処理システムは、基本的に2系統が用意され、それぞれ開発チームがあります。一方はデータベース上でSQL文を使って処理するシステム、もう一方は「DataSpider Servista」を用いたものです。

2系統のシステムに異なるアーキテクチャを採用した理由を、徳永氏はこう説明します。

「データの信頼性を高めるための構成です。扱っているのが個人情報ですから、間違いがあっては大変なことになります。そこで、全く異なるシステムから得られた最終的なアウトプットのデータをマッチングさせ、それらが同じならば信頼できる結果を出せると考えたのです。プロジェクトによっては顧客データの件数が数十万から数百万にもなりますから、人手でチェックするわ

けにもいきません。そもそも高い機密が要求される個人情報ですので、機械的に比較処理できる方法を考えたというわけです」

ノンプログラミングの DataSpider で 迅速なシステム修正要求にも対応

システムに DataSpider を採用した理由について、徳永氏はノンプログラミングで開発できること、処理のパフォーマンスが良いこと、そして機能面でも充実していることを挙げています。

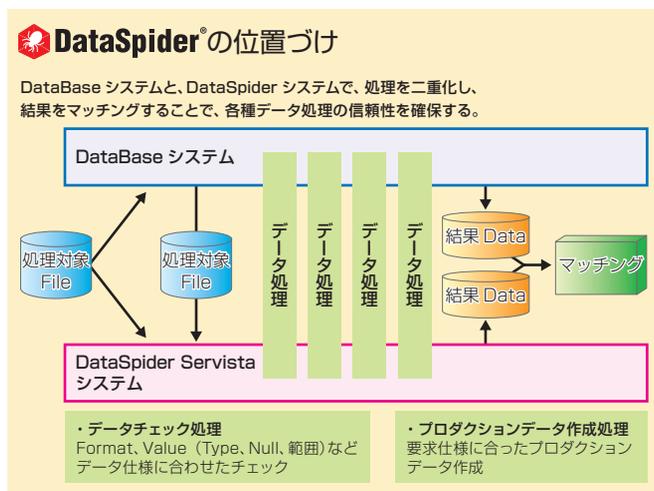
「direct2one において、クライアント企業が最も重視するのはキャンペーンの企画であり、クリエイティブの中身です。その後の工程となるデータ処理の部分に時間をかけるべきではないのです。ですから、とにかくタイムリーな処理が求められています。DataSpider はノンプログラミングですから開発時のミスも少なく、またテストも容易なので、企画に応じて迅速なシステム修正が可能です。また、データベースシステムの構築には SQL 言語の専門知識が必要となりますが、プロジェクトごとに修正を加えるという運用負荷の高いシステムですから、専門知識がなくても扱えるミドルウェアが欲しかったのです。なお、機能面では、例外処理などもきちんと作り込まれていること、外部出力のインタフェースも充実しているといった点を評価しています」（徳永氏）

「最善の選択」 DataSpider を用いて 市場の大きな飛躍の年へ臨む

direct2one は、2004 年末頃からトライアル的に開始され、2005 年秋に本格的なサービスとしてスタートしました。「DataSpider」はトライアルの初期から用いられ、2006 年の春には「DataSpider Servista」へバージョンアップが行われています。

「『求めていたのはこれだ』と思いましたね。DataSpider は多くのパーツがあり、細かなこともできます。だからこそ操作性が重要となりますが、DataSpider は旧バージョンの時代から使いやすいので不満は感じませんね。トラブルもほとんどなく、信頼性の確保という点においても貢献度が高く、期待通りの製品です。真の One to One マーケティングというソリューションをビジネスとして提供するには、柔軟な対応を大事な武器とする必要があります。DataSpider は、この定型化が困難な我々のサービスを支える重要なツールとなっています」（徳永氏）

富士ゼロックスでは今後、海外も視野に入れた direct2one のさらなる事業拡大を目指しています。DataSpider は、その一躍を担う direct2one を支える基盤として、発展を支えていくこととなります。



APPRESSO、APPRESSO ロゴ、DataSpider、DataSpider マーク、Servista、Servista ロゴ、アプレッソ、サービスタ、データスパイダーは、株式会社アプレッソの商標または登録商標です。他の会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

開発・販売元



株式会社 アプレッソ

〒112-0014

東京都文京区関口1-20-10 住友不動産江戸川橋駅前ビル2階

TEL: 03-4321-1111 FAX: 03-4321-1112

E-mail: info@appresso.com

製品に関するお問い合わせ、お買い求めは