

2016年8月12日

電通、企業の対面型営業活動をデジタルで高度化する支援サービスを開始
— セールスフォース・ドットコム、インティメート・マージャー、wizpra と共同展開 —

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：石井 直）は、株式会社セールスフォース・ドットコム、株式会社インティメート・マージャー、株式会社 wizpra の3社と共同で、企業の対面型営業活動を高度化するデジタルトランスフォーメーション支援サービスを開発し、本日よりサービス提供を開始します。

企業のデジタルシフトの進展により各顧客接点におけるデータ共有と施策連携が進む中、依然として対面型営業活動におけるデジタル化は遅れている状況にあります。また、顧客自身のデジタルシフトにより営業スタッフ以外からの情報収集が容易になったことや、顧客が所属する企業や住まいのセキュリティー対策などにより、営業スタッフが顧客と対面できる時間や接点は激減しています。このことは電通が独自に行った企業向けヒアリング調査においても明らかになっており、BtoB、BtoC を問わず、顧客ニーズの把握が困難になったことを重要課題に挙げる企業は多数に上ります。

こうした状況を踏まえ、この度4社は、企業の対面型営業活動における「課題の発見」「課題の解決」「効果の検証」をワンストップで提供できるサービスを開発いたしました。

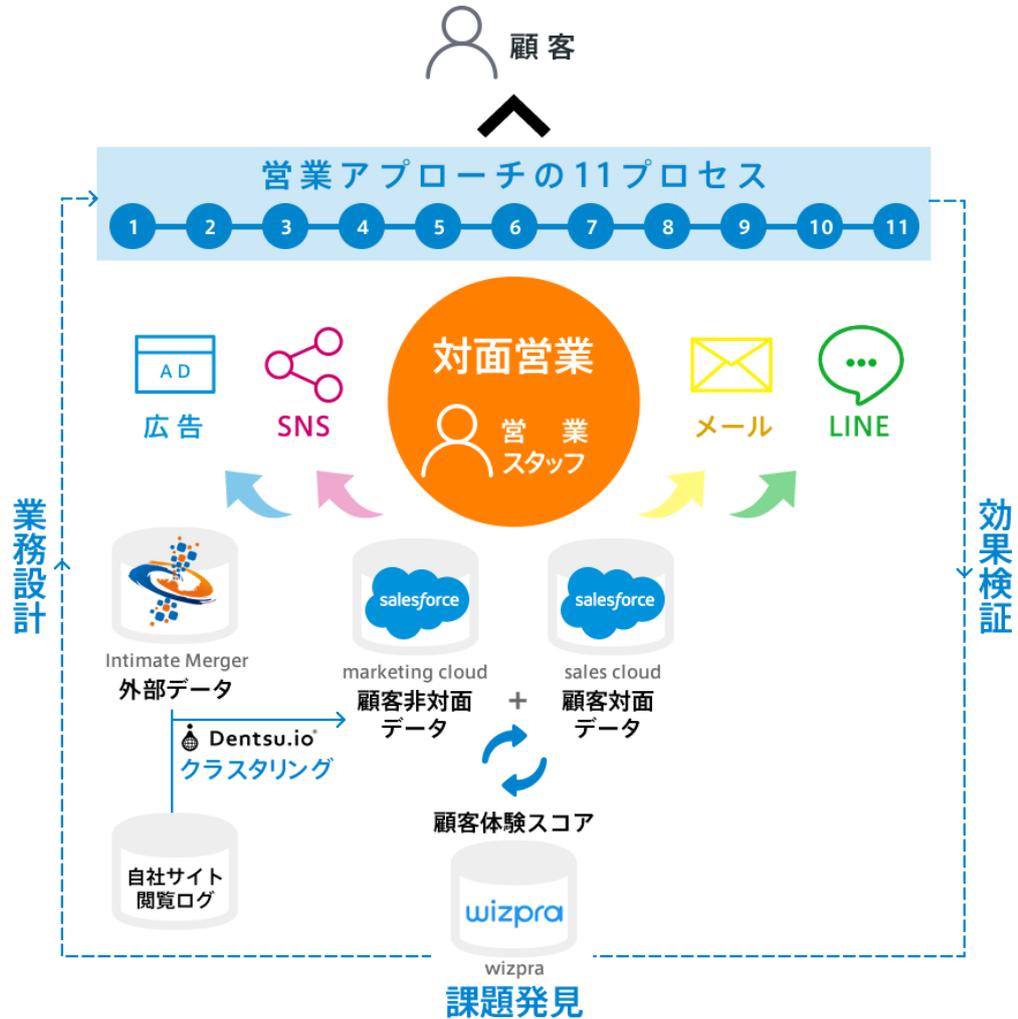
このサービスにより、これまで企業の営業スタッフが抱えてきた顧客接点の減少という課題に対し、非対面データによる顧客理解を導入することで、営業効率の改善や成約率の向上を実現できます。

サービスフローとしては、①電通と wizpra で開発した独自調査手法を用いて、企業の対面型営業活動を11のプロセスに分解、各プロセスを顧客体験スコア^{*1}として定量評価し、課題を抽出します。②また、Salesforce を中心とした営業業務管理システム(SFA : Sales Force Automation)^{*2}上で、営業活動や営業実績などのデータを紐付けると、より精緻な課題抽出が可能になります。③そして、抽出された課題の解決に向けては、Salesforce の「Salesforce Marketing Cloud」「Salesforce Sales Cloud」、インティメート・マージャーが保有する約4億件のオーディエンスデータ^{*3}、および電通独自の統合マーケティングプラットフォーム

「Dentsu.io」^{*4}上で機能するパブリック DMP 「dPublic」を連携させます。非対面の自社サイトの閲覧データと外部の閲覧データを組み合わせてクラスタリング分析を行うことで、より深化した顧客ニーズの把握を可能にします。④電通の営業業務コンサルタントが、抽出された課題や顧客ニーズに対応した各種施策の提案とその実施支援を行います。⑤さらに、課題解決策として提案・実施した施策効果を営業事務所や営業スタッフごとに定点モニタリングできるサービスをクラウド上で提供し、営業活動の高度化に向けたPDCAサイクルの構築も行います。

今後も4社は、企業が抱える多様な課題をデジタルトランスフォーメーションで支援するサービス開発を共同で行ってまいります。

■デジタルトランスフォーメーション支援サービスの概念図



※1 顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合）を数値化し指標化します。

※2 Sales Force Automation の略で、企業の営業活動を支援し営業プロセス全体の効率化を図る手法、またはそれを実現するツールの総称。

※3 株式会社インテーム・マージャーが規定するプライバシーポリシーに準拠します。

※4 事業成長のためのマーケティングプロセスをワンストップで実現する統合マーケティングプラットフォームです。顧客企業、当社、アライアンスパートナーのデータを統合し、データアナリティクスによる事業支援、ダッシュボードでのレポート、デジタル施策、マス/オフライン施策をサポートします。

<株式会社セールスフォース・ドットコムについて>

会社名：株式会社セールスフォース・ドットコム

<https://www.salesforce.com/jp/>

所在地 : 東京都千代田区 丸の内 2-7-2 JP タワー12 階
代表者 : 小出 伸一 (代表取締役会長兼 CEO)
設立日 : 2000 年 4 月
事業内容 : 世界シェアトップの CRM (顧客管理) を提供し、企業が顧客と新しいカタチでつながることを支援。

<株式会社インティメート・マージャーについて>

会社名 : 株式会社インティメート・マージャー
<https://corp.intimatemerger.com/>
所在地 : 東京都港区六本木 4-1-4 黒崎ビル 2 階
代表者 : 築島 亮次 (代表取締役社長)
設立日 : 2013 年 6 月
事業内容 : 日本最大級を誇る約 4 億件のオープンオーディエンス関連データと高い分析技術を用い、主にナショナルクライアントや大規模ポータルサイトの DMP 構築やデータ活用を支援するデータマーケティングカンパニー。データ解析、データ利用チャンネルへの連携事業を推進。

<株式会社 wizpra について>

会社名 : 株式会社 wizpra (ウィズブラ)
<https://www.wizpra.com/>
所在地 : 東京都中央区八重洲 2-2-10 南星八重洲ビル 4 階
代表者 : 今西 良光 (代表取締役社長)
設立日 : 2013 年 3 月
事業内容 : NPS®をはじめとした顧客感情に関するデータ取得ノウハウや、顧客のロイヤルティに焦点を当てた独自のデータ解析技術・分析フレーム、および独自のクラウドシステムを用い「カスタマーエクスペリエンス マネジメント支援サービス」を提供しています。
(NPS®は Bain&Company、Fred Reichheld、SatmetrixSystems の登録商標です)

以 上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 コーポレート・コミュニケーション室 広報部
長澤、溪 TEL : 03-6216-8041

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 ビジネス・クリエーション・センター
魚住、高橋 Email : marketing-cloud@dentsu.co.jp