

Press Release



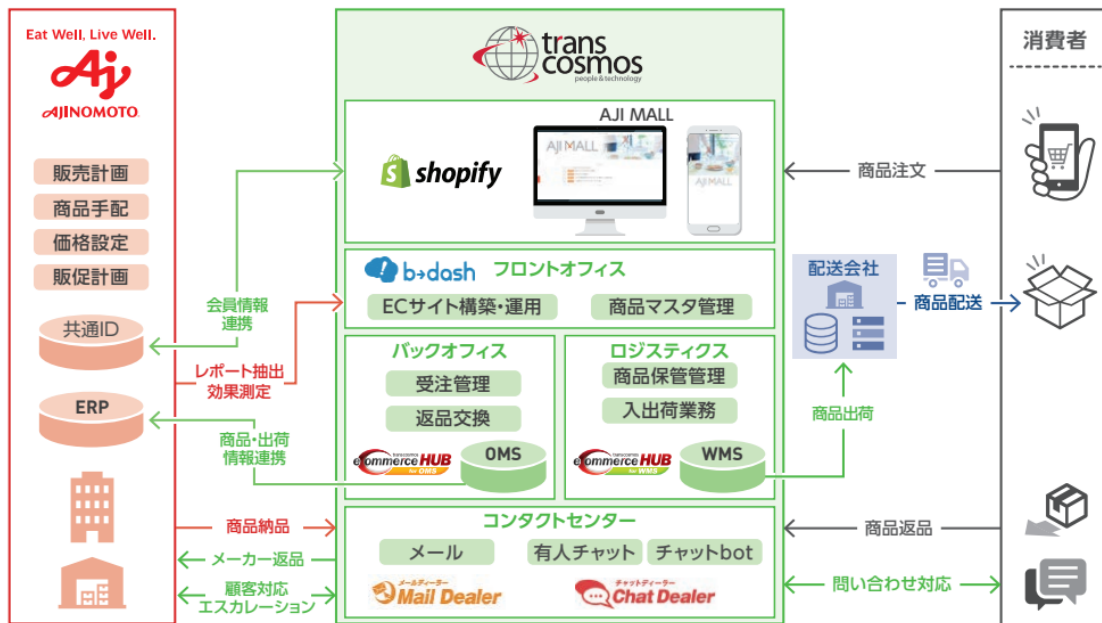
2023年10月10日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、味の素グループの EC モール「AJI MALL」事業を支援

グループ全体の顧客 ID 連携、MA ツール活用などの構築・運用により理想的な CX 環境を実現

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)は、味の素グループに Shopify を基軸とした D2C EC モール「AJI MALL」の構築および EC 運用を提供しました。モール型のサイト構成やブランド別コンテンツの制作に加え、共通 ID 基盤「AJINOMOTO ID」の会員情報連携、実績データの ERP 連携、CRM ツール「b→dash」連携を行い、味の素グループの各種 D2C ブランドの世界観を発信できる環境と体制を構築しました。

■サービス提供イメージ



創業 100 年以上、アミノサイエンス® を軸に成長し続ける味の素グループは、国内外で幅広い事業を展開されています。2022 年 12 月、味の素グループが提供するさまざまなサービスを、安心・快適にご利用いただける共通 ID として、「AJINOMOTO ID」がスタートしました。ShopifyPlus パートナーであるトランスコスモスは、D2C EC モール「AJI MALL」の立ち上げを提供し、カスタムアプリの開発・導入で「AJINOMOTO ID」との会員連携を実現しました。これにより、ユーザーは他サービスと同じアカウントで「AJI MALL」の利用が可能になりました。

運用面では、フロントオフィス業務から、コンタクトセンター、バックオフィス、ロジスティクス、ERP 連携まで、EC モール運営に必要な機能をワンストップで構築しました。問い合わせ対応はノンボイス対応で実施し、有人チャットとチャットボットを組み合わせたハイブリッドチャットの導入をすることで、ユーザーの自己解決率を高めるとともに、オペレーションの効率化をはかっています。また、「AJI MALL」の全仕様を整理したガイドライン/ルールブックも作成し、新規ブランドがスムーズに「AJI MALL」に出品できるよう、支援しています。

味の素株式会社 アミノサイエンス事業本部 ダイレクトマーケティング部 事業企画・管理グループ長 高橋清仁さまより、以下のコメントいただいています。

「当社グループの EC モール立ち上げの検討を行う中で、構築においては、従来からの自社 EC 同様、スクラッチ開発という選択肢もありましたが、目まぐるしい EC の進化に対応できるよう、必要な機能をアプリ単位で実装できる Shopify の利用を前提に構築パートナーを探していました。その中で、トランスコスモスは ShopifyPlus パートナーであったことに加え、サイト構築だけでは

なく、コンタクトセンター運営、倉庫などのロジスティクスも含めてワンストップで構築できるため、本プロジェクトをお願いしました。今後はトランスコスモスの EC マーケティングの知見にサポートいただき、進化する新たなデジタルマーケティングの展開もご支援いただきたいと思います。」

味の素グループでは今後もモールサイトにおけるブランドファンづくり戦略として新規ブランドの追加を予定しており、引き続きトランスコスモスもサポートしていきます。味の素グループの魅力的なブランド・商品を生活者の皆さまへお届けするチャネルとして、売上拡大を目指した施策や、より一層のサービス品質向上を推進していきます。

味の素グループ 導入事例:<https://www.trans-cosmos.co.jp/customercase/customer/ajinomoto2.html>



フロントからバックオフィス、コンタクトセンター、ロジスティクスまで ワンストップでECモール運用をサポート

AJI MALL URL:<https://mall.ajinomoto.co.jp/>

●Shopify(シヨップファイ)社について

Shopify 社は、2006 年に創業したニューヨーク証券取引所(NYSE)に上場するグローバル企業です。同社が提供するマルチチャネルコマースプラットフォームサービス「Shopify(シヨップファイ)」は『すべての人々のコマースをより良くするため(Make Commerce Better for Everyone)』というスローガンの下、デザインのカスタマイズ機能から、SNS などと連携したマルチチャネル販売機能、マーケティング・在庫管理・経理・顧客対応など管理業務のサポートを行う機能まで幅広く提供しており、その利用は世界 175 ヶ国、100 万店を超え、広い支持を集めています。Shopify サービスサイト:<https://www.shopify.jp/>

●トランスコスモスの EC 支援サービスについて

トランスコスモスは EC 市場の拡大にともない、お客様企業の EC 事業規模、お客様企業内における EC 事業の位置づけなども考慮したうえで、売上の拡大、新規立ち上げ、事業の再構築などの支援メニューを多数ご用意しています。コンサルティングから EC システムの構築、委託する業務の切り分け、マーケティング戦略、カスタマーサポートから配送までの EC 事業を総合的にサポートします。

(EC-Xについて)

トランスコスモスが提供する EC ソリューション『EC-X シリーズ』では、お客様の課題に合わせたソリューションをご用意しています。ECX サービス特設サイト:<https://transcosmos-ecx.jp/>

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)