

報道関係者各位

2011年9月28日

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

バーチャレクス・コンサルティング、ALBERT と業務提携
～ 企業と顧客の関係を最適化するライトタイム・マーケティングを支援 ～

バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山栄樹、以下バーチャレクス)と株式会社 ALBERT(アルベルト、本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:上村崇、以下ALBERT)は、企業と顧客のあらゆる接触ポイントでのコミュニケーションを最適化するライトタイム・マーケティングソリューションの共同開発、市場創造において業務提携契約を締結いたしました。

また、両社は共同で、2011年10月20日(木)に「次世代 CRM 最前線『ライトタイム・マーケティング』実現に向けて」と題した CRM ソリューションセミナーを東京で開催いたします。

【業務提携の背景】

市場の飽和やユーザーニーズの多様化により One to one マーケティングの必要性が叫ばれ、既に20年近くが経過しようとしています。このマーケティング環境の変化に加えインターネットの発達により、企業と顧客の接触ポイントは、店頭、郵便、電話・FAX などから WEB、eメール、ソーシャルメディアなどに広がっています。一方、店頭の POS に始まったデータベースマーケティングは接触センターの対応記録、購買記録、WEB の閲覧履歴、購買履歴、ソーシャルメディアでの書き込みなど、チャネルが広がり、データの量、質ともに向上していることで、新たなフェイズを迎えています。

昨今の CRM 成功の鍵は、顧客を深く理解した上で、きめ細かい顧客対応をすることです。顧客の行動履歴などの膨大なデータが自動的に蓄積されるようになり、顧客を深く理解するための情報は十二分に集まっています。しかし、取得した大量データを分析し予測、モデリング、最適化までを実現している企業はまだ多くなく、最適な商品や情報を最適な顧客に、適切なタイミングで届ける「ライトタイム・マーケティング」の実現が経営課題になっています。

【業務提携の内容】

接触センターを中心とした顧客接点のコンサルティング、システム開発、オペレーションの仕組構築で業界をリードするバーチャレクスと顧客や商品の分析力に定評があり、レコメンドエンジンやパーソナライズによる最適化に数多くの実績を持つ ALBERT が提携、企業と顧客のあらゆる接触ポイントでのコ

コミュニケーションを最適化する次世代 CRM ソリューションの共同開発、市場の創造をいたします。

(1) 顧客への深い理解に基づいた One to one コミュニケーションの実現

One to one マーケティングの本質は、異質な顧客に個別対応することです。どの顧客にも同じ商品や情報を提示するのではなく、行動履歴に基づく高度なセグメント化による顧客の細分化を行ない、顧客の行動を予測し真の顧客ニーズを引き出します。

(2) クロスチャネルでの行動把握に基づく購買誘導、情報提供

店舗／営業などのリアルチャネルでの行動、コンタクトセンターでの対応履歴や購買履歴、WEB の閲覧履歴、購買履歴、購買後のアクションなど、クロスチャネルでの行動把握に基づき、従来個別に管理されていた顧客行動を統合的に管理、分析し、最適な商品や情報を最適なチャネルで提示します。

(3) 顧客イベントベース、ライトタイムでのアプローチ

情報過多の時代、自分にとって不要な情報は遮断するという行動が取られています。また、有用な情報であっても、欲しい時に届かない情報は見向きもされません。いかに最適なタイミングでメッセージを送るかが、企業と顧客との良好な関係を構築する鍵となっています。顧客のイベントと行動の関係や、行動データの時系列分析等により、ライトタイムでのアプローチを実現します。

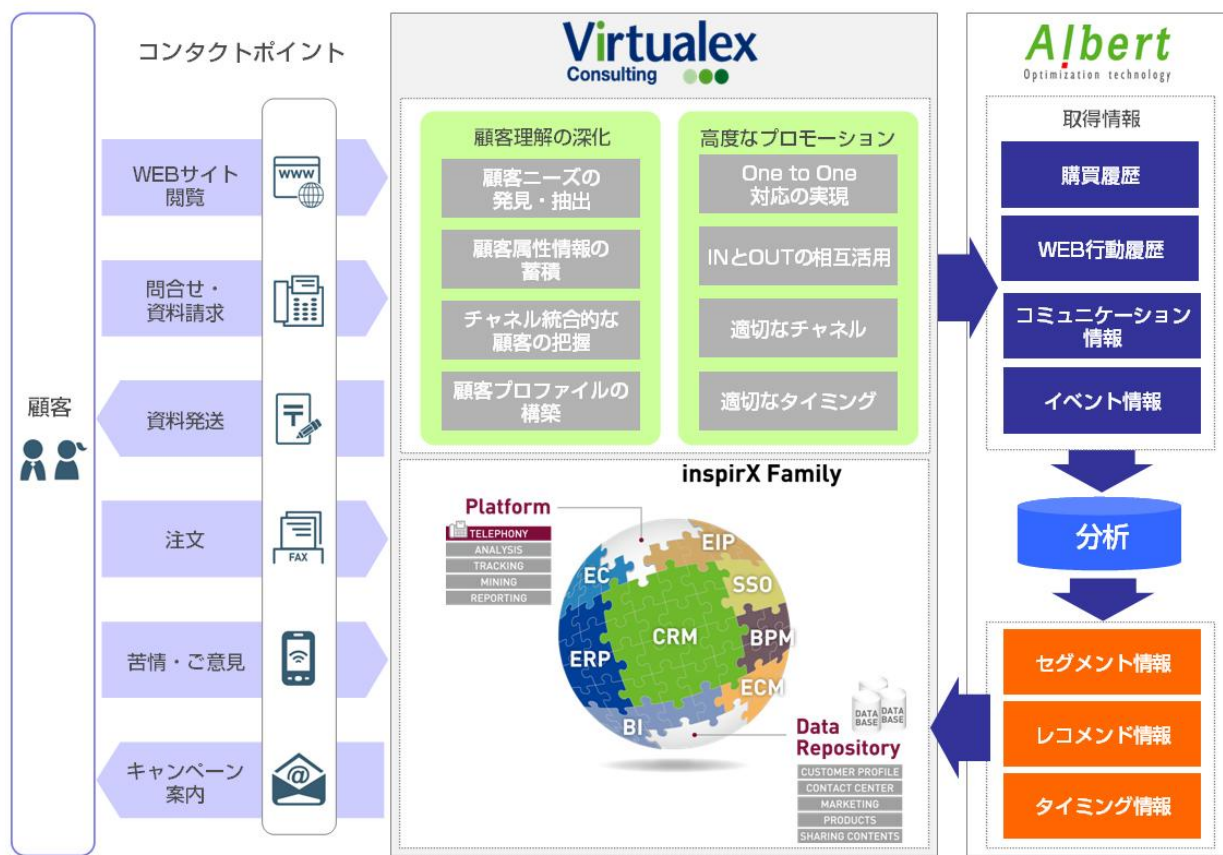


図.業務提携のスキーム

バーチャレクスは接触ポイントの最適なオペレーション基盤を構築、顧客理解のためのデータを蓄積します。ALBERT はバーチャレクスが取得した購買履歴や様々な行動履歴データを分析、顧客セグメント情報やレコメンド商品情報、オファリングタイミング情報などを、バーチャレクスの企業と顧客との関係をより強固にする「inspirX Family」にアウトプットし、最適なチャネル、適切なタイミングでの顧客へのアプローチを実現します。

【今後の予定】

両社は業態別のソリューション開発を進めると同時に、2011年10月20日(木)「次世代CRM最前線『ライトタイム・マーケティング』実現に向けて～最適なタイミングと最適な接触ポイントで最適な関係を～」と題したCRMソリューションセミナーを東京で開催いたします。

詳細につきましては、セミナーページ(アルベルト社企業サイト内)をご覧ください。

<http://www.albert2005.co.jp/seminar/111020/>

株式会社 ALBERT

2005年7月設立。事業コンセプトは『分析力をコアとする情報最適化企業』。高度なレコメンデーション、情報の最適化を実現するテクノロジーとして、前身のインタースコープで培ったマーケティングリサーチ、統計解析、データマイニング、テキスト解析に加え、徳島大学との共同開発による画像解析、豊富な導入実績に裏付けられた信頼の Web、モバイル、IT インフラ技術を保有。

これらのキーテクノロジーをベースに独自開発のレコメンドエンジンとして、行動履歴を使った推薦を安く簡単に『おまかせ！ログレコメンダー』のほか、対話型の意味決定システム『Bull's eye』等を EC サイトやメーカーダイレクトサイトに提供。行動ターゲティング広告、広告のマッチングや最適化、Web サイトの最適化、One to one マーケティングを実現する CRM ソリューション等の情報の最適化、データマイニングのアウトソーシングなど、分析力を強みとしたマーケティング支援も行なっています。

【会社概要】

- 社名 : 株式会社 ALBERT
- 所在地 : 東京都渋谷区代々木 2-22-17
TEL:03-5333-3703/FAX:03-5333-3723
- 設立日 : 2005年7月
- 資本金 : 3億3,900万円
- 代表者 : 代表取締役社長 上村崇
- 事業内容 : CRM ソリューションの開発・提供
- ・ Web 最適化システム
 - ・ One to one マーケティングソリューション
 - ・ コールセンターソリューション
- レコメンドエンジンの開発・提供
- ・ Web レコメンドエンジン
 - ・ モバイルレコメンドエンジン
 - ・ 感性検索システム
- 行動ターゲティング広告システムの開発・提供
- ・ 広告配信の最適化
 - ・ 広告クリエイティブの最適化
- データ分析によるマーケティング支援
- ・ データマイニングアウトソーシング
 - ・ カスタマープロファイリング
- URL : <http://www.albert2005.co.jp/>

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

1999年6月設立。コンサルティング・テクノロジー・アウトソーシングの3つのサービスをコアとし、企業と顧客の接点にフォーカスした事業を展開、『常に本質を追求し、クライアント企業に結果で貢献する』ことをモットーとしております。

設立以来培ってきた、当社内でのコンタクトセンター運営経験を活かし、流通、金融、通信、サービス、医療、メーカー、教育、情報産業等多岐にわたる顧客管理領域に豊富なノウハウを活用、事業開始段階の企画から現状打開のためのコンサルティング、それに伴い必要なシステム導入のアドバイスや開発、事業開始・変革後の人材、システム保守を含む具体的な運用まで、ニーズに合わせたフレキシブルなサービス提供をしております。

【会社概要】

- 社名 : バーチャレクス・コンサルティング株式会社
- 所在地 : 東京都港区虎ノ門4-3-13 神谷町セントラルプレイス8階
TEL: 03-3578-5300/FAX: 03-5425-8500
- 設立日 : 1999年6月15日
- 資本金 : 4億9,378万円
- 代表者 : 代表取締役社長 丸山栄樹
- 事業内容 : 各種 CRM ソリューション&サービスの提供
コンサルティング
・ 営業プロセス改革推進 / 全社営業チャネル改革推進 / 業務設計 / 業務改革推進
・ チェンジマネジメント支援 / SFA、CRM 導入支援
- IT ソリューション
・ CRM とマーケティング機能中心としたアプリケーション群「inspirX Family」の開発と提供
・ 顧客深耕、関係醸成重視型 SFA システムの開発と提供
・ 複合チャネル対応 CRM システムの開発と提供
・ DWH、BI ソリューションの開発と提供
- BPO ソリューション
・ 非対面セールスセンターの企画・運営
・ コンタクトセンター、カスタマーセンターの企画・運営
・ バックオフィスセンターの企画・運営
- URL : <http://www.virtualex.co.jp/>

【本サービスに関するお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
営業担当: 齋藤 実(サイトウ マコト)
TEL: 03-3578-5322/FAX:03-5425-8500
Email: sales_info@virtualex.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
広報担当: 齋藤 章子(サイトウ ユキコ)
TEL: 03-3578-5322/FAX:03-5425-8500
Email: sales_info@virtualex.co.jp