

needs 顧客情報の質を向上させ、営業・マーケティング活動の精度を高めたい

名刺を軸にしたデータ連携により、顧客情報の精度向上、営業の質の向上、解約率の低下を実現

会社概要
 会社名 : ウイングアーク1st株式会社
 事業内容 : 帳票事業、BI事業、第三者データ提供サービスなど
 従業員数 : 561人(連結:651人)(2020年2月末現在)
 所在地 : 東京都港区六本木三丁目2番1号 六本木グランドタワー

【お問い合わせ先】
 ウイングアーク1st株式会社
 Cloud事業部 丹波勇良
 TEL : 03-5962-7300
 Mail : tsales@wingarc.com

背景
 ・名刺を個人で管理していたため、顧客とのつながりを可視化・共有することができていなかった。
 ・顧客情報をデータ化し分析などに活用していたが、既存顧客情報の入力や情報のメンテナンス作業は手作業で行っていたため、時間がかかっており、業務負担も大きかった。
 ・サポート内容や顧客の役職が共有されないため、各部門のマネージャーが各顧客対応の重要度を定量的に把握する方法がなく、適切な営業活動ができていなかった。

AIを活用した課題解決の内容

- 個人で管理していた名刺をデータ化・一括管理することで、人脈情報を可視化し、顧客とのつながりを社内でも共有することが可能に。
- 顧客情報の入力や情報のアップデート作業を自動化。また、自社サービス等の他サービスと連携したデータ活用により、営業の質向上と解約率の低下を実現。

・検討・開発期間 : 半年
 ・開発者 : Sansan、ウイングアーク1st
 ・開発コスト : 非公開

課題

〈つながりの可視化・共有〉
 各担当者と顧客のつながりが可視化・共有されておらず、顧客対応に関する情報連携が不十分だった。
〈業務効率〉
 手作業による顧客情報の入力や情報のメンテナンス作業は時間と手間がかかっていた。
〈営業活動・マーケティング活動の質向上〉
 顧客対応について、各活動の重要度を定量的に把握する方法がなかった。



解決方法

〈つながりの可視化・共有〉
 個人で管理していた名刺をデータ化し、クラウド上で一括管理することで、人脈情報を可視化・共有し、「いつ、誰が、どの方に会って、どんなことをしたのか」が把握可能に。
〈業務効率〉
 名刺をスキャンするだけで、AIが正確にデータ化し、情報が更新された際は自動でアップデート。
〈営業活動・マーケティング活動の質向上〉
 自動で人物情報への職種や役職ランクの紐づけなどが行われ、顧客対応の重要度の判定が可能に。

特徴

①名刺の登録

紙の名刺のスキャン、オンライン名刺交換の2種類の方法で名刺をSansanに登録し、データ化。



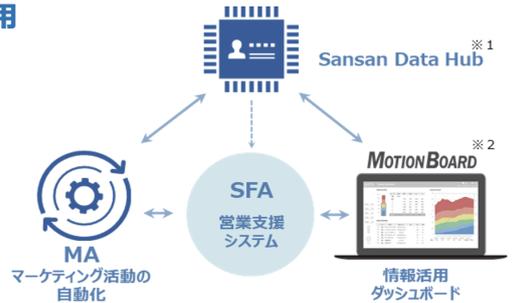
②データ化と関連情報の付与

取り込まれた名刺の情報を正確にデータ化し、組織・人物に関連する情報を追加。



③システム連携とデータ活用

他システムと連携し、データを活用。SansanとSansan Data Hubにより全ての顧客がSFAに連携でき、役職名が統一化されMotionBoard上のキーパーソンへのアタックが容易に。



※1 Sansan Data Hub…社内のデータを正規化・統合し、データにさらなる情報を付与できるSansan社のサービス
 ※2 MotionBoard…複数のデータソースを集約し、リアルタイムで可視化できるウイングアーク1st社のデータ分析サービス

導入成果

〈つながりの可視化・共有〉
 全社員の顧客との接点情報が可視化、共有化され、社内での情報連携が進んだ。

〈業務効率〉
 顧客情報の入力にかかる作業が自動化され、生産性の向上につながった。

〈営業活動・マーケティング活動の質向上〉
 社内情報・データの統合・可視化により、キーパーソンとの接点が見える化し、営業の質が向上。顧客との良好な関係構築につながり、解約率の低下を実現した。

成功したポイント

- 事前にシステム連携を計画しておくことで、導入から運用までスムーズに行えた。
- 名刺をスキャンするだけで利用できるため、簡単に使用でき、導入のハードルが低かった。
- カスタマーサクセス(※3)による、運用支援サービスがあり、社内でのツール定着から効果的な活用についてのアドバイスを受けることができた。

※3 カスタマーサクセス…顧客を成功させる為に、自社の提供サービスの価値を最大限に引き出すよう支援すること。

今後の展開予定

- マーケティング部で保有している個人情報を、正しく最新のものに更新し、分析に活用していきたい。
- 国税庁のデータとも自動連携し、正式な企業名称や法人番号等の正しい情報を基に、重複や誤記等の修正・削除をスムーズに行えるようにしたい。
- 自社サービス (MotionBoard) と更なる連携を深め、データ活用の幅を広げていきたい。