

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：卸売業・小売業（食品容器包装資材の販売）

企業名：日硝実業株式会社（大阪府大阪市）	【従業員数：60名】
風習+アイデアによる効率的でマンパワーに頼らないマーケティング施策の展開	

1 経営課題

・事業範囲の拡大に対応するためには、効率的でマンパワーに頼らないマーケティング施策の展開が必要である。

・地方で新興するモノづくりをキャッチアップするための地理的制約を解決する営業方法として、オンラインでの相談窓口や情報発信機能の提供等が必要である。

2 クラウド実践による課題解決

・解決手段としてオンラインで、マンパワーに頼らないマーケティング施策としてメールマーケティングが望ましいと判断し、マーケティングオートメーション（MA）ツールを導入した。

・MAツール導入にあたり、顧客のメールアドレスが必要だったが、一元管理していなかったため、年賀状を使って顧客にメールアドレスを入力をさせる方法を実施。

・企業サイトをリニューアルし、訪問者のニーズを汲み取る MA 機能を付与した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：1年）

・株式会社セールスフォース・ドットコム Pardot（MA アプリケーション）

・株式会社セールスフォース・ドットコム SalesCloud（SFA アプリケーション）

4 課題解決に向けた組織運営

・トップダウンにより MA 導入を明確に意思決定し、期日を設定した。

・経歴や役職よりも、取り組みの意欲とフットワークを重視して専任担当者を配置した。

・経営トップと専任担当者を中心にした少人数組織で速やかな意思決定体制を構築した。

・専任担当者に施策全体像を理解させるために集中的な教育を実施した。

・内製志向ではなく社外に積極的に答えを求めるが、社外のみでは社内に知見が得られない。「実施目的」は自ら考え、「実現方法」を社外に求める考え方が望ましい。

5 実践事例の成果

・MA 実装を通じて、取引先での容器検討や商品企画の可能性の察知が可能となった。

・また、顧客からの問合せを起点に、サイトへの訪問頻度や閲覧ページの把握が可能となり、案件化率が向上した。

・メールマガジン配信により、直接顧客へ情報発信し、反応の確認が可能となった。