



日本総研とSAPジャパン、ジャストシステム CRM分野で協業 ～第一弾として顧客参画型CRM研究会を設立～

株式会社日本総合研究所(社長:奥山俊一、本社:東京都千代田区、以下日本総研)とSAPジャパン株式会社(代表取締役社長:藤井清孝、本社:東京都千代田区)、株式会社ジャストシステム(代表取締役社長:浮川和宣、本社:徳島市)の三社は、CRM分野で協業する、と発表しました。

三社協業の第一弾として、共同で顧客参画型の「CRM研究会」を発足し、CRMソリューションを通じた顧客志向の経営の実現とそれによる投資対効果の本質を解明しながら、参加企業がCRMを導入する際のアクションプランの作成を支援します。また、三社共同でソリューションメニューの開発や、セミナーや研究会などを通じた顧客浸透活動およびマーケティング活動を行います。

1. 顧客参画型研究会「CRM研究会」の開催

三社はまず、CRMを活用した企業改革を実現するため、「CRM研究会」を発足させます。本研究会は、耐久消費財やヘルスケア業界などの大手メーカーに加え、それら製品を通じて顧客との接点を有する販売会社や流通、小売企業の企画部門や管理者を主な対象とします。CRMを通じた顧客志向経営の実現とそれを通じた投資対効果の本質の解明とCRMを活用した企業改革の「実現」に議論の重点を置き、戦略やマネジメント手法、さらにシステムや技術的な面での情報提供・事例発表・討論を行うと共に、現場の意識改革を促す為の要点などを取り上げます。加えて、日本総研、SAPジャパン、ジャストシステムの三社は、CRM導入事例や各種レポートの交換、また参加企業との意見交換を通じ、参加企業各社のCRM導入に向けてのアクションプランの作成を支援します。

開催時期:2003年7月より第1期研究会を開催(有料)

対象:CRM導入を検討している販売会社・流通・小売企業の、企画部門や営業・サービス・マーケティング部門の管理者

内容:月1回の例会(セミナーセッション+ディスカッション)を開催

毎回テーマを設定(マーケティング、セールス、サービス、ナレッジマネジメントなど)

- ・日本総研、SAP、ジャストシステムによる業務改革やシステム導入事例の紹介
- ・参加企業による社内活動現状認識と課題点の把握
- ・学識者による基調講演

CRM関連情報やレポートの提供

参加企業各社へのコンサルティング活動

- ・社内勉強会の開催
- ・社員を対象とした「顧客認識診断プログラム」の実施

2. CRMソリューションメニューの開発

三社は共同で「CRMソリューションメニュー」を開発します。この「CRMソリューションメニュー」は、企業と顧客との関係を基点とした全社マネジメントを実現する企業改革推進のプロセスを踏まえながら、戦略立案からシステム導入・運用まで、顧客企業にとって導入効果の高いCRMの戦略立案からシステムの導入・運用までを包括的に支援します。

ソリューションメニューの三社共同開発にあたり、SAPジャパンは企業内のあらゆるビジネスの側面において顧客との関係を中心としたソリューションが構築可能な「mySAPCRM」を提供します。一方ジャストシステムは非定型テキスト情報の検索・判別・分類・分析などを実現し、情報資産を知識化するテキストマイニング(テキスト分析)ソリューション「ConceptBase(コンセプトベース)」を提供します。また日本総研は、これらCRM基盤ソリューションに加え、改革推進に効果的な方法論を開発し、コンサルティングおよびシステム導入に関するトータルソリューションを組み合わせるソリューションメニュー全体をコーディネートします。

3. 共同マーケティング活動の実施

三社は、CRMソリューションメニューの認知を図るため、共同セミナーを開催します。また、共同開発したソリューションの共同販売を実施するためのタスクチームを結成し、共同販売促進ツールや提案書の作成を行い、マーケティング分野での協業も展開していきます。

以上

日本総研について

日本総研は、情報システム・コンサルティング・シンクタンクの3つの機能を有機的に結び付けた、付加価値の高いサービスを提供する知識エンジニアリング企業です。システムの企画・構築、アウトソーシングサービスの提供、内外経済の調査分析・政策提言等の発信、経営戦略・行政改革等のコンサルティング活動、新たな事業の創出を行うインキュベーション活動といった、多岐にわたる活動を展開しています。

本件に関し、日本総研は mySAPCRM に特化したコンサルタントを年内に倍増し、mySAPCRM システムの導入及び、業務改革などのプロジェクト受注に積極的に取り組んでいく予定です。(http://www.jri.co.jp)

SAP ジャパンについて

SAP ジャパンは、企業向けビジネス・ソフトウェアの分野において世界のリーディングカンパニーである SAP AG の日本法人として、1992年に設立されました。SAP は統合基幹業務ソフト(ERP)をはじめ、サプライヤ・リレーションシップ・マネージメント(SRM)やサプライチェーン・マネージメント(SCM)、顧客関係管理(CRM)、企業向けポータル(Enterprise Portal)、製品ライフサイクル管理(PLM)などの構築を可能にする様々なソリューションを提供しています。すでに世界では120カ国、19,300以上の企業で1,000万人以上のユーザに利用されており、企業内、および企業間のあらゆるビジネスプロセスの統合・効率化を達成しています。日本国内でもすでに1,000社以上の企業グループで利用され、日本企業の情報化の推進、国際競争力及び企業価値の向上に貢献しています。(http://www.sap.co.jp)

ジャストシステムについて

ジャストシステムは、コミュニケーションに必須である「ことば」をコンピュータで扱うための技術やノウハウの研究を続け、技術的な優位性のある価値のある製品やサービス事業を提供しています。「ConceptBase」製品群は、企業に必須のナレッジマネジメントシステムとして、1997年12月発売以来、日本を代表する1,600社に導入され、業務プロセスの革新、生産性の向上などの成果を上げています。

「ConceptBase」製品群には、「ConceptBase IV」をはじめとして、テキスト情報の内容を自動判別し、カテゴリ別に体系化する「ConceptBase Classifier」や、感性表現を含んだテキスト情報を多角的に分析できるテキストマイニングシステム「ConceptBase Clustering」などがあります。

SAP、SAP ロゴ、mySAP、記載されているすべての SAP 製品およびサービス名は SAP AG のドイツ及びその他の国における登録商標または商標です。

「ConceptBase」、「ConceptBase Search」は、株式会社ジャストシステムの登録商標または商標です。

本リリースは、株式会社日本総合研究所、SAP ジャパン株式会社と株式会社ジャストシステム3社共同リリースです。重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承ください。

本件に関するお問い合わせ先

記事中に読者から問合せ先を掲載される際は、下記番号・アドレスをお願いいたします。

株式会社日本総合研究所
http://www.jri.co.jp/
sc@pa.sdt.jri.co.jp
東京：03-5431-7871
大阪：06-6534-1818

SAP ジャパン株式会社
http://www.sap.com
webmaster.tyo@sap.com
代表：03-3273-3333

株式会社ジャストシステム
http://www.justsystem.co.jp
03-5412-3939(インフォメーションセンター)

報道関係からのお問い合わせ先は以下の担当にてお願いいたします。

株式会社日本総合研究所
広報部 佐藤 吉仁
電話：03-3288-4600
E-mail: sato@tyo.mhq.jri.co.jp

SAP ジャパン株式会社
マーケティング本部 三浦 睦子
電話：03-3273-3102
E-mail: mutsuko.miura@sap.com

株式会社ジャストシステム
広報IR室 高橋 洋
電話：03-5412-3952
E-mail: prg@Justsystem.co.jp