

2024年6月5日
SCSK株式会社

「Salesforce B2C Commerce 伴走支援サービス」を提供開始 ～デジタルマーケティングへの伴走支援と組み合わせ、 EC事業者のビジネス成長をトータルサポート～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 當麻 隆昭、以下 SCSK)は、EC事業者のビジネス成長をサポートするために、AIを活用した顧客データ分析でパーソナライズ機能を強化した「Salesforce B2C Commerce」を中心に、ECシステムの構築からデータ活用のコンサルティングや、マーケティング施策の実行・分析・改善までをトータルで伴走支援する導入・運用サービスを開始しました。

1. 背景

EC事業者は売上拡大と顧客満足度向上のため、利便性の高いサイト構築、パーソナライズ機能の充実、データに基づいたマーケティング施策の実施など、顧客体験の向上に力を入れています。ECビジネスの成長には、顧客一人ひとりに最適なショッピング体験を提供し続けるとともに、システム立ち上げ後も売上拡大のための施策を継続的に行うことが不可欠であり、EC事業者はビジネスに伴走するパートナーを求めています。

また、ECビジネスの運営には、フロントシステムだけでなく、注文から配送までを管理するオーダーマネジメントシステムや多様な外部サービスとの連携、財務や在庫を一括管理するバックオフィス業務の統合などが必要です。しかしながら、これらを包括的に提供できるベンダーは限られており、EC事業者の広範囲にわたるニーズに応えるため、SCSKは「Salesforce B2C Commerce」を活用したサービスを検討してきました。

2. Salesforce B2C Commerce伴走支援サービスの概要

「Salesforce B2C Commerce伴走支援サービス」は、これまで培ってきたデジタルマーケティングの支援サービス、ECバックシステム、バックオフィス業務、顧客データ基盤、外部モールとの連携基盤まで組み合わせ、ECビジネスを総合的に支援するサービスです。



図:『Salesforce B2C Commerce 伴走支援サービス』の全体像

3. サービスの特長

- ・システム導入・運用だけにとどまらず、ビジネスの成長を伴走支援

EC サイトを立ち上げ後、アクセス数やコンバージョン率の向上、ロイヤル顧客の育成によるリピート率の向上、実店舗と連携した OMO 施策など、売上を拡大するための多岐にわたるさまざまな継続的なマーケティング施策の実行検証に至るまで、常にお客様と同じ目線に立った伴走支援サービスを提供します。EC 事業者の抱えるノウハウ不足やリソース不足によるデジタルマーケティング推進に関する課題を解決し、ビジネスの成長に向けたマーケティング施策の PDCA サイクルをスピーディーに実行します。

- ・EC ビジネスに必要なシステムとバックオフィス業務全体をフルラインで提供

フロントシステムとバックシステムの構築・運用だけでなく、コールセンターシステムや外部モールとの連携、顧客データ基盤やデジタルコミュニケーション基盤との連携、フルフィルメントサービスなど、EC ビジネス業務全体を SCSK がフルラインで提供することで、顧客体験の差別化に向けた仕組みづくりを支援します。

4. 導入実績と今後の展望

当社は、下記の3社の EC サイトを「Salesforce B2C Commerce」を活用して構築し、運用支援を開始しました。

- ・西日本旅客鉄道株式会社 様: JR 西日本 出店型の新しい EC モール「WESTER モール」

<https://wester-mall.westjr.co.jp/>

- ・たねやグループ 様: たねや・クラブハリエ公式オンラインショップ

<https://shop.taneya.co.jp/>

- ・万田発酵株式会社 様: 万田発酵 公式通販サイト

<https://www.mandahakko.com/>

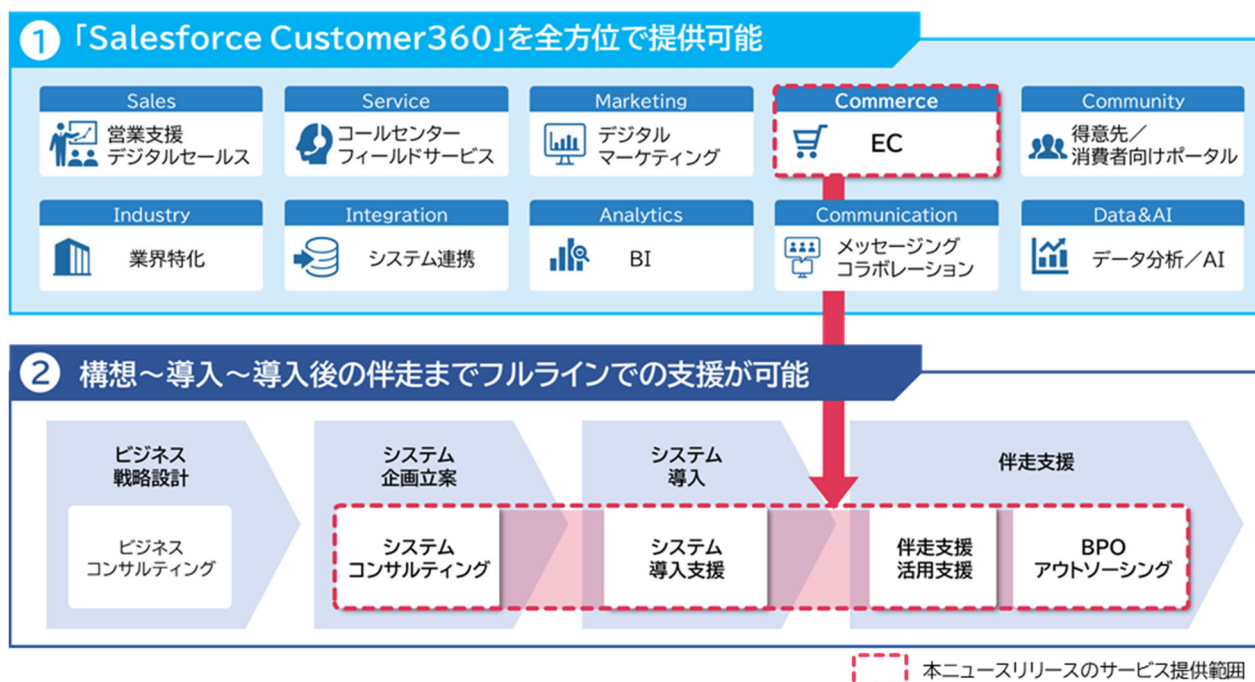
今後も、「Salesforce B2C Commerce」の導入・運用サービスを強化に向けて、認定技術者の育成を進め、2025 年度までに 16 億円規模のビジネスを目指します。

5. Salesforce に関する取り組みについて

顧客接点領域の強化プロジェクトとして Salesforce CoE プロジェクトを立ち上げ、ビジネス強化を進めております。

SCSKグループは、マーケティング、SFA、CRM、コマースや、Data Cloud、分析、データ連携といった「Salesforce Customer360」全ての領域についてサービス提供が可能です。お客様の全社的なデータ活用、新たなビジネス機会創出や価値向上を実現するデジタルビジネスの支援、導入後のシステム伴走支援を行います。

SCSKにおけるSalesforce Customer360に関するサービス全体像



顧客接点の領域における当社の取り組みについて

SCSKグループはこれまで30年以上に渡り、多様な業種、業態の企業における顧客接点領域をITサービス、業務運用で支えてきた経験・知見を保有しており、戦略策定、デジタルテクノロジーの導入、マーケティング施策の実行まで全方位でサービスを提供します。

参考URL:<https://www.scsk.jp/pickup/contactpoint/index.html>

SCSKグループのマテリアリティ

SCSKグループは、経営理念「夢ある未来を、共に創る」の実現に向けて、社会と共に持続的な成長を目指す「サステナビリティ経営」を推進しています。

社会が抱えるさまざまな課題を事業視点で評価し、社会とともに成長するために、特に重要と捉え、優先的に取り組む課題を7つのマテリアリティとして策定しています。

本取り組みは、「豊かな未来社会の創造」に資するものです。

－顧客体験の高度化とデータ活用による新たな付加価値の創出を支援

・SCSKグループ、経営理念の実践となる7つのマテリアリティを策定

<https://www.scsk.jp/corp/csr/materiarity/index.html>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ビジネスデザイングループ CXセンター 営業部

E-mail: cx-info@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ Salesforce は salesforce.com, inc.の商標です。

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。