



2009/11/24

株式会社ももしもホットライン／三井物産ヴィクシア株式会社

ももしもホットラインと三井物産ヴィクシアがコール&ネットで業務提携 ～コールセンター&ネットにより新規顧客獲得から既存顧客継続化までを統合的にサポート～

株式会社ももしもホットライン（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：竹野 秀昭、以下、ももしもホットライン）と三井物産ヴィクシア株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山崎 利之、以下、三井物産ヴィクシア）は、コールセンターサービスとネットマーケティング手法を組み合わせ、企業の新規顧客獲得から既存顧客継続化までを総合的にサポートするための業務提携を行います。コールセンターとネットを戦略的に活用することにより、ROIの高い新規顧客の獲得が可能で、また、既存顧客への効率の良い・効果の高いアプローチにより、顧客満足度の向上はもちろん、アップセル・クロスセルの機会も増大します。最終的には企業の新規顧客の獲得から既存顧客の継続化までを総合的に支援する“統合コンタクトセンター”のサービスを提供します。

【背景】

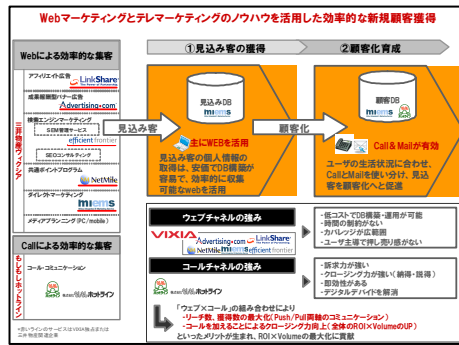
約9千万人、日本人の4人中3人が日常生活においてインターネット（ネット）を活用している現在※、企業による消費者へのアプローチ手法としてEメールや携帯電話などを含めたネットの重要性が益々高くなっております。他方、訴求力・クロージング力・即時性に優れ、デジタルデバイドを解消する電話（コール）による消費者との接点は、説明が必要である商品・サービスなどでの活用はもちろん、顧客満足度の向上に大きく寄与しております。

しかしながら、これら消費者との接点ツールであるコールセンターとネットを統合的に活用している企業は未だ少なく、全体として最大限効率的・効果的に顧客接点を持つ企業はほとんどありません。かかる状況下、ももしもホットラインと三井物産ヴィクシアはコールセンターとネットを組み合わせ、企業の新規顧客獲得から既存顧客継続化までを総合的にサポートするアウトソーシング事業を開始することとなりました。※総務省「2008年度 通信利用動向調査」より

【提携サービス】

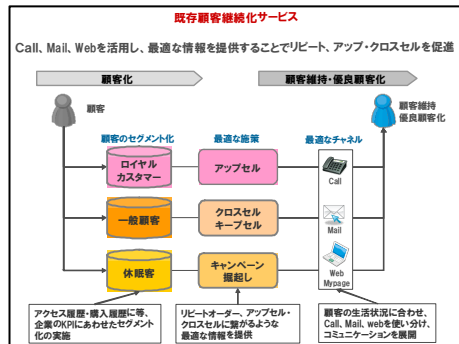
○新規顧客獲得サービス

ネットを用いて不特定多数のネット利用者から効率的に見込み客を獲得します。ROIが計れるネット上のマーケティングサービスが基軸となります。見込み客の獲得後、メールなどのネットサービスとコールセンターサービスを組み合わせ、顧客化を促進します。



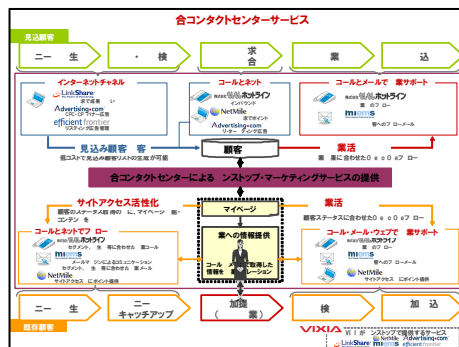
○既存顧客継続化サービス

企業の既存顧客へ最適なタイミングで最適な内容の情報を最適なチャネル（コールやメール、マイページなどのWEBサイトなど）を通じて提供し、リピートオーダー、アップセル・クロスセル、顧客満足度の向上を実現します。



○統合コンタクトセンターサービス

現在、多くの企業ではコールはコール、ネットはネットで顧客接点に関する情報管理をしており、さらには見込み顧客と既存顧客を一連の顧客化サイクルで捉えず、非効率に運用している状況です。統合コンタクトセンターにより多様な消費者ニーズに対し、多様な意思決定ステージで、多様なチャネルを駆使し顧客との接点を構築でき、効果的・効率的な企業のマーケティング活動が実施可能となります。



【株式会社もしもしホットライン】

1987年設立の大手のテレマーケティング会社です。全国に30ヶ所以上の自社コールセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター運営に従事しています。通信、放送、金融、公益など様々な業界に属する国内主要企業を中心とした数百社に対してコールセンター構築・運営・各種調査・人材育成・データマイニング・コンサルティングなどのサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

【三井物産ヴィクシア株式会社】

2006年に設立された三井物産100%子会社の総合ネットマーケティング会社です。三井物産の海外ネットワークを活用し、米国発のネットサービスを日本にて事業展開しております。米国検索連動広告最大手のEfficient Frontier社やEメールマーケティング会社大手Epsilon International社などのサービスを日本で独占提供しており、また、国内大手アドネットワーク提供会社であるアドバタイジングドットコム・ジャパン株式会社、国内アフィリエイト会社大手であるリンクシェア・ジャパン株式会社、ポイントプログラム大手である株式会社ネットマイルなど、三井物産グループ各社のサービスを統合して、企業のネットにおける新規顧客獲得・既存顧客継続化を総合的に支援しております。

＜本件に関するお問い合わせ先＞

株式会社もしもしホットライン

広報担当：和田

Tel：03-5351-7200／E-Mail：wada_k@moshimoshi.co.jp

三井物産ヴィクシア株式会社

広報担当：池村

Tel：03-3595-9137／E-Mail：info@vixia.co.jp