

川上から川下までトータルにアウトソース受託する「顧客工房」

アイネット

コンサル会社と契約し 売上アップをサポート

アイネットはシステム企画から立案、システム保守、業務アウトソーシング、メーリングサービスまで展開する企業だ。同社では、トータル・アウトソーシングビジネスで培ったノウハウを基にASPサービス「顧客工房」を展開している。価格は月額1店舗1万5,000円から。すでにレストラン経営、シューマイの点心、弁当の製造、販売を行う崎陽軒などで導入されている。

顧客工房は大手小売店舗から小規模チェーンまでトータルに対応。POSやバーコードのスキャン、リライトカード端末、2次元コードなどシステムにとられないのが特徴だ。店舗は顧客工房により、会員データダウンロード、会員情報参照などの履歴を表示できる。いつ、誰が、何をしたかが導入企業と

アイネット双方で確認可能だ。また年齢、性別、利用金額だけでなく、各種分析結果や任意に設定できる項目（アンケートなどで取得した情報など）も抽出条件として設定。これにより、顧客に合った、より細やかな販促を簡単に実現できる。アイネットでは、顧客データ分析のノウハウを持つクリエイティブフィナンシャルマーケティングなどのコンサルティング会社とも契約し、導入企業の売上と顧客定着率アップをサポート。導入企業ではPCから顧客工房側に会員データを登録できるが、データ量が多い場合は登録代行も請け負っている。

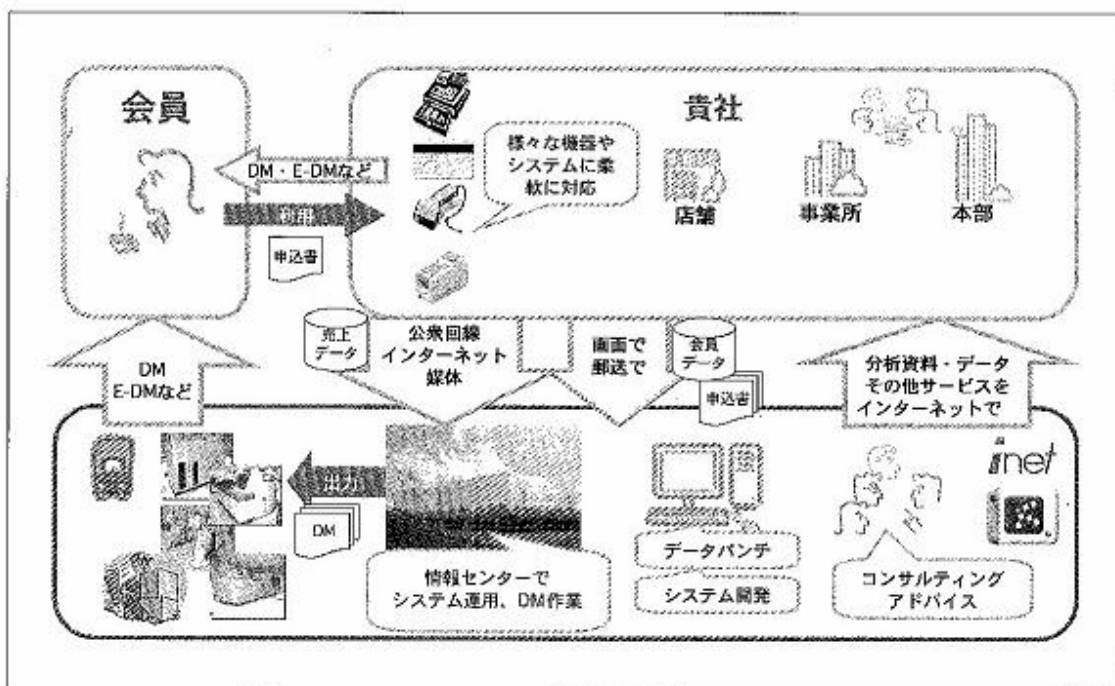
DMの発送は 注文後1日で可能

「当社の強みはセキュリティの高い情報センターでシステム運用ができる

ことです」。アイネット・ビジネス・ソリューション本部の染谷光四郎本部長はそう強調する。顧客のデータやサービスは24時間・365日体制のシステム監視によるアイネット・データセンター内で管理、運用代行する。アイネットではデータセンター内に大型のプリンタやA4表裏印刷製品システムなども配備。大手カード会社のDM印刷、発送業務も請け負い、年間3,000万通を超えるDM処理を実施している。そのため、「DMに関しては前日にご注文いただければ1日で発送に至るまでの処理が可能です」とアイネット・ビジネス・ソリューション本部 ASP事業部の石神哲事業部長代行は自信を覗かせる。

同社ではカシオ計算機との合弁会社であるカシオアイネットソリューションを設立。カシオ計算機のPOSレジにも顧客工房を対応させる予定だ。また

中国でのASP拡販を目的に上海啓明企業発展有限公司との合弁会社である上海啓明聯和計算機技術有限公司（Venus-Inet）を設立。同社では顧客工房を中国語化し、上海などでの商品化を計画している。アイネットでは05年度の販売目標を500店舗に設定している。



▲「川上から川下まで」をサポートする顧客工房の概要。ポイントカードシステムはもちろん、会員登録やDM・eメール発送などの業務、情報センターでの運用までを提供する