

2009年4月30日

各位

株式会社エイジア

エイジア、セレヴィーナジャパンにメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」を提供 ～お問合せメール対応業務・管理業務の効率化に寄与～

インターネットを活用したマーケティングソリューションを提案する株式会社エイジア（本社：東京都品川区、社長：美濃 和男、以下 当社）は、自社開発した統合 CRM システム「WEB CAS」シリーズ（<http://webcas.azia.jp/>）のメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter（ウェブキャス メールセンター）」（<http://webcas.azia.jp/mailcenter/>）を、ドクターズコスメの企画・販売を手がける

株式会社セレヴィーナジャパン（本社：東京都港区、社長：小川 美佳、以下 セレヴィーナジャパン）様に提供いたしました。

記

<セレヴィーナジャパン様について>

セレヴィーナジャパン様は、クリニックの処方から生まれたドクターズコスメ（化粧品）の企画・販売を行っています。医療機関においても信頼性・安全性の評価が高い同社の製品は、多くのクリニックで利用されています。

<メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」採用の経緯>

これまで同社では、お客様へのメール対応を複数のオペレータが通常のメールソフトで対応されてきました。お問合せ窓口（メールアドレス）を多く用意してお問合せを受け付けていましたが、メールソフトではメール問合せ対応状況の把握が難しく、作業も煩雑になっていました。また全体的な運用管理が容易に行えなかったことも課題とされていました。

同社はこれら課題を解決し、お客様へのメール対応をより迅速・適切に行っていくためのシステムの採用を検討しました。そして『メールソフトのように直感的に操作できるため、オペレータ様を使いやすいシステム』として当社メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」を選定し、2009年3月よりご利用をスタートされました。

<メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」のご活用内容・導入効果について>

同社は今般の「WEB CAS mailcenter」導入を機に、数多くあったお問合せ窓口を整理し、運用体制を整備して運用を開始されました。

「WEB CAS mailcenter」導入後、オペレータ担当者様は、システム内で別担当者のお問合せ対応の進捗状況や経過時間が一目瞭然となり、メール自動振り分け機能により対応するメール把握もしやすくなって、スピーディに対応できるようになりました。操作に迷った時はシステム内のヘルプ画面から解決策がすぐ分かり、スムーズなオペレーションが実現しました。

管理者にとっては、オペレータの対応稼働時間がしっかりと把握でき、また集計も取れるので管理がしやすくなりました。さらにシステムサポートに関しても、スパムメール対策の提案など、きめ細やかな対応がなされることにご満足いただいております。

同社は今後も継続して当社のメール共有管理システムを活用し、適切かつ迅速なメール問合せ対応を行っていく予定です。

<統合 CRM システム「WEB CAS」シリーズについて>

当社自社開発製品である「WEB CAS」シリーズは、企業がインターネットやメールを介して顧客と有効な関係を築き、効率的・効果的なマーケティング活動を行うための e-CRM アプリケーションソフトウェアシリーズです。採用実績は大手企業を中心に約 600 社となり、2007 年度 CRM パッケージ市場マーケティング分野においてシェア 1 位（※）を獲得しています。

（※）CRM パッケージ市場マーケティング分野においてシェア 1 位

株式会社アイ・ティ・アール発行の CRM 市場調査レポート「ITR Market View：CRM 市場 2008」（2008 年 10 月 10 日発行）において、当社は 2007 年度 CRM パッケージ市場マーケティング分野のベンダー別出荷金額シェア 1 位を獲得しました

- ・ CRM システム「WEB CAS」シリーズパッケージ導入版 <http://webcas.azia.jp/>
- ・ CRM システム「WEB CAS」シリーズ ASP 版 <http://www.webcas.jp/>

○メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」

企業の間い合わせ窓口が届いた大量のメールやフォームからの問い合わせを一元管理することで、効率的な対応を行うためのシステムです。メールソフトに似たシンプルなインタフェースで、説明書いらずのオペレーションが可能です。複数の担当者が問い合わせを共有し、適切な承認フローを経てメールを返信することで、二重対応や対応漏れのない、きめこまやかな顧客対応を実現します。

- ・ メール共有管理システムパッケージ導入版 <http://webcas.azia.jp/mailcenter/>
- ・ メール共有管理システム ASP 版 <http://www.webcas.jp/mailcenter/>

■株式会社セレヴィーナジャパンの概要

主な事業内容 化粧品企画・販売、通信販売業、各種美容関連・健康食品販売、国内・海外卸売業
設立年月日 2008年3月
本店所在地 東京都港区赤坂 6-6-17 803
代表者 小川 美佳
資本の額 1,000 万円
U R L <http://www.celevenus.co.jp/>

■株式会社エイジアの概要

主な事業内容 CRM アプリケーションソフト「WEB CAS」の開発・販売、ウェブサイトおよび企業業務システムの受託開発、ウェブコンテンツの企画・制作
設立年月日 1995年4月
本店所在地 東京都品川区南大井 1-13-5 新南大井ビル 13 階
代表者 美濃 和男
資本の額 3 億 2,242 万円
U R L <http://www.azia.jp/>

●本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社エイジア 経営企画室 広報 玉田 優子

TEL：03-5753-0848（代表） FAX：03-5753-0887 E-mail：azia_ir@azia.jp

以 上