

2009年5月12日

各位

株式会社エイジア

## エイジア、アパレルメーカー（株）せーの にメール共有管理システムを提供 —アパレル EC サイトのお客様からのお問合せメール対応業務効率化に成功—

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、メンズブランド「VANQUISH」などを手がけるアパレルメーカー・株式会社せーの（本社：東京都渋谷区、社長：石川 涼、以下 せーの）様に提供いたしました。

### 記

#### <せーの様について>

せーの様は、ヤングメンズ向けファッション誌でも常に注目される、大人のプライベートスタイルを提案するメンズブランド「VANQUISH」をはじめ、5つのオリジナルブランドを展開しています。販売チャネルは渋谷 109-2 などで展開する直営店舗や卸売のほか、通販サイト「the CORNER」（PC/モバイル）を運営し、常にフレッシュで豊富な商品を提案し続けています。通販サイトではエンターテイメント性のあるコンテンツ、キャンペーンを次々と展開しており、現在は NIKE、adidas 等のスニーカーブランドの、他では手に入りにくい魅力的なラインナップを店舗と連携して提案しています。

- ◆オフィシャル通販サイト（PC/モバイル）「the CORNER」<http://thecorner.jp/>  
(10,500円（税込）以上お買い上げで送料・代引き手数料無料)

#### <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、お客様からのお問合せメールへの対応を通常のメールソフトで対応していました。以前の運用では、メール対応の主担当者様のクライアント PC からメール返信を行っていたため、別のご担当者様が対応したり、承認者が対応内容を確認したりする場合、非効率な作業が発生してしまうことが課題となっていました。同社では、今後の通販サイトへのアクセス増加・売上増加に伴い、お客様からのメール問合せ件数の増加を見込んでいたため、これらの課題を解決することが急務となっていました。

#### <メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」採用の決め手>

同社は、上記課題を解決するメール共有管理システムの比較検討を行いました。複数の担当者様はメール対応業務を他業務と兼務しているため、研修に時間がかからないシステムであることが必須の要件となっていました。そこで、『メールソフトのように直感的に操作できる、使いやすい』ことが決め手となり、当社のメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」の導入が決定し、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」の導入効果について>

「WEB CAS mailcenter」導入後、同社では、担当者様全てのクライアント PC からお問合せ対応が行えるようになったほか、システム内で承認フローが組めるようになりました。また回答メール作成時には、テンプレート機能を活用。内容に合わせて用意したテンプレートをアレンジすることで、お問合せの回答品質を保ちながらも、スムーズに対応できる体制を構築することができました。

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、お客様に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 600 社を超え、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」

企業の問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/>

#### ■株式会社せーの の概要

主な事業内容 衣料品及び雑貨企画・製造・販売、直営店事業, Web 通販事業, 店舗開発事業, メディア開発事業, ライセンス事業

設立年月日 2002 年 12 月

本店所在地 東京都渋谷区神宮前 2-7-7 JIK ビル 3F

代表者 石川 涼

資本の額 1,005 万円

U R L <http://ceno.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](mailto:azia_ir@azia.jp)

以 上

---