

日刊工業新聞社 kintone で顧客データを活用した 収益構造の变革へ

Garoon の全社導入で申請業務も同時にペーパーレス化、全社的な DX を加速

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ）は、株式会社日刊工業新聞社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：井水治博、以下日刊工）にて顧客管理システムとして、「kintone（キントーン）」が導入されたことを発表します。事業部・サービスごとにバラバラだった取引や顧客接点情報などと顧客情報を kintone に集約することで、網羅的な分析に基づく顧客に適したコンテンツの提供が可能になります。同時に「クラウド版 Garoon（ガルーン）」も採用され、紙で行っていたワークフローが電子化されました。

■導入の背景

昨今、新聞業界の主な収益源である「販売」と「広告」がインターネットの普及などにより減少し、従来のビジネスモデルが崩れつつあり、収益構造の变革が求められています。日刊工では、「インダストリアル・コンテンツ・サービスプロバイダー」として、いち早く秀逸な産業領域の取り組みをコンテンツとして収集し、最適な手段で最適な顧客・市場に配信できる体制と基盤づくりに取り組んでいます。昨年にはコンテンツ管理システムを導入、さらに最適なコンテンツを最適なタイミングで提供するため、事業ごと、サービスごとにバラバラで管理されていた取引情報や顧客情報を一元的に管理し分析し、効果的な営業活動に結び付ける顧客管理システム（以下 CRM）の導入を推進、他システムとの連携がしやすい kintone で CRM を構築しました。

一方、社内業務で利用していたグループウェアにはワークフローの機能がなかったため、申請業務の殆どを紙で行っていました。また社外からグループウェアにアクセスが出来ないということもあり、社外で仕事をする社員が多い日刊工では運用が進んでおりませんでした。そこで申請業務をデジタル化でき、社外からもアクセスできるグループウェアとして、Garoon の採用が決まりました。

■顧客管理システムの概要

kintone で構築した CRM は、広告管理システムなど既存システムのデータと kintone に集約した法人/個人顧客データを連携してスコアリングすることにより、顧客ごとに最適なネクストアクションを導き出します。

バラバラに管理されていたために活用できていなかった営業活動情報、会計情報、顧客情報を一か所に集めることでスコアリングができるようになり、さらなる利益を生むための施策につなげることが可能になります。

本 CRM は、テクバン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：高松睦夫、以下テクバン）が構築を担当いたしました。



※krewData とはグレープシティ株式会社が提供する、kintone アプリのデータを集計・加工するプラグインで、本件では主に kintone に登録されたデータを使ってスコアリングする部分で使われています。

▼日刊工の CRM の特徴

- 「売り上げ」ではなく「利益」で顧客を管理
- 事業部・サービスを横断して顧客の取引・接点履歴を管理/閲覧
- 顧客全てに対し個人単位で ID を採番して一元管理
- 利益とコンテンツ組成の寄与で全ての顧客をスコアリングしてランク分け
- ランクに応じて営業のネクストアクションを自動提案

■今後の展望

コンテンツを中心とした新たなビジネスモデルを構築する取り組みの中で、コンテンツ活用サービスとして新規サービスの開発も予定されています。kintone の、他システム/サービスとの連携のしやすさや運用中のシステムも柔軟に変更できる特徴を活用し、今後増える新しいサービスとの連携も視野に入れています。

サイボウズはテクバンと協力し、変化し続けるビジネス環境に合わせて、新たな価値創造をサポートしてまいります。



■執行役員デジタルメディア局長 DX担当 明豊様 からのコメント

当社の DX は「産業情報で未来をよくするプラットフォーマーになる -Industrial Contents Service Provider-」をスローガンに全ての事業・サービスでコンテンツオリエンテッドなビジネスを展開する企業になることを目標にしております。

そのために、まずはコンテンツ管理システムを刷新し、新聞記事や出版、広告、展示会情報など社内に抱える全てのコンテンツをデジタル管理することを進めております。そしてこの度 kintone を導入したことで、いままで把握しきれなかった顧客のステータスが見える化され、顧客ニーズごとに、どのコンテンツやサービスを届けば良いかが分かるようになり、コンテンツ活用の可能性が広がります。

今後は得られた情報のもとで新しいサービス開発を進めるとともに、より精緻な情報（コンテンツの嗜好性など）や対価をいただく顧客だけでなく、コンテンツを提供していただく取材先様の寄与度などの情報も kintone に取り込んでいくことで、顧客情報を立体的に捉え、当社が成長へと導くシステムにして行こうと考えております。

■kintone とは

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>

サイボウズ株式会社が提供する、業務アプリ開発プラットフォームです。営業の案件管理、お客様からの問い合わせ履歴やクレーム対応の管理、プロジェクトの進捗やタスク管理、従業員の業務日報など、お客様の用途に合わせた業務アプリの作成が可能です。アプリケーションはノンプログラミングで開発できます。また、社内 SNS のようなコミュニケーション機能を活用することでスピーディな情報共有が可能になり、業務効率化を実現します。

■Garoon とは

製品サイト：<https://garoon.cybozu.co.jp/>

サイボウズ株式会社が提供する、中堅・大規模組織向けグループウェアです。数万人規模でも安心して利用できる高いスケーラビリティと使いやすさを両立。全社の情報共有基盤としての役割はもちろん、部門や拠点間の垣根を超えたコミュニケーションを促進し、チームの力を最大限に引き出します。多言語・タイムゾーン対応で企業の国際化を強力にサポートします。

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 ビジネスマーケティング本部：恵良、大槻

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-4306-0803 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照下さい。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/other-trademark/>