

平成 18 年 1 月 17 日

各 位

会 社 名 : 株 式 会 社 エ イ ジ ア  
(コード番号: 2352 東証マザーズ)  
本 社 所 在 地 : 東 京 都 品 川 区 東 品 川 三 丁 目 27 番 25 号  
代 表 者 : 代 表 取 締 役 江 藤 晃  
問 合 せ 先 : 取 締 役 経 営 企 画 室 長 美 濃 和 男  
TEL ( 03 ) 5461-0848 ( 代 表 )

## < IMS 戦略第 3 弾 > 株式会社東京テレマーケティングとの業務提携のお知らせ

株式会社エイジア(本社:東京都品川区、社長:江藤 晃、以下当社)は、株式会社東京テレマーケティング(本社:東京都豊島区、社長:棚岡 滋、以下東京テレマーケティング)とコールセンター分野において業務提携することとしましたので、下記のとおりお知らせします。

### 記

#### 1. 本業務提携の趣旨

多様化する顧客ニーズに対応するため、大手企業を中心に、自社の商品・サービスに対する注文や問合せを、電話とインターネット双方で受け付ける体制の整備が進んでいます。多くの大手企業は自社内でコールセンターを開設し、専任のオペレーターを配置して、顧客からの照会対応やフォローアップを行っています。

しかし、中堅企業にとっては、自社でのコールセンターの運営は負担が大きいため、コールセンターの必要性を認識していながら、十分な対応ができていないというのが現状です。当社の主力商品「WEB CAS」シリーズ<sup>1</sup>を利用する企業からも、コールセンターサービスに対する要望が強くなっています。

これを受け当社は、インバウンド業務<sup>2</sup>を中心としたコールセンター運営に高度なノウハウと豊富な実績を持つ東京テレマーケティングと業務提携し、そうしたクライアント企業を対象に、コールセンター業務のアウトソーシングサービスの提供を開始いたします。

これによりクライアント企業は、電話とインターネットを組み合わせた顧客対応を、比較的小さな負担で効果的に行えるようになります。

今回の業務提携は、平成 17 年 12 月 13 日に発表したアウンコンサルティング株式会社との業務提携に続き、当社が推進しているインターネットマーケティングソリューション(IMS<sup>3</sup>)戦略の第 3 弾として行うもので、主に中堅企業に対し、より充実したサービスの提供を目指すものです。

## 2. 本業務提携の概要

東京テレマーケティングは、コールセンターのアウトソーシング業務に携わり、顧客満足度の向上によるクライアント企業の収益アップに貢献しています。

今回の業務提携により、当社はクライアント企業に対し、東京テレマーケティングのコールセンターを活用して、テクニカルサポート、資料請求対応、各種問い合わせ対応、受注処理などの代行サービスを提供します。更に「WEB CAS」の機能と連携させることで、データベースに集積された質問内容や購買履歴などの情報を活用して、顧客に One to One のフォローアップメール、サンキューメール、ターゲティングメール等を適切なタイミングで自動送信し、顧客満足度アップを図ることが可能になると思われます。

また、「WEB CAS」によりクライアント企業のウェブページに誘導した顧客から、フォーム入力やメールだけではなく、電話による照会や注文も同時に受け付けるインターネットと電話を融合させた顧客対応も可能となり、購買率の向上が期待できます。

今回の業務提携は、主に中堅企業のクライアント企業に向けて、コールセンターのインバウンドサービスと効果的なメディアを活用したマーケティングサービスまでをワンストップで提供することを目的としており、コストを削減しながら顧客満足度の向上を図り、効率的な売り上げアップを推進する、高付加価値なサービスを提供するものです。

## 3. 日程

平成 18 年 1 月 17 日より、業務提携を開始します。

## 4. 業績に与える影響

当社と東京テレマーケティングとの業務提携が当社業績に与える影響については、現時点では軽微であると予想しております。

## 5. 株式会社東京テレマーケティングの概要

(1) 名 称	株式会社東京テレマーケティング
(2) 主な事業内容	テレマーケティング業務全般
(3) 設立年月日	1989 年 12 月
(4) 本店所在地	東京都豊島区池袋 2-47-3 キウレイコンビル
(5) 代 表 者	代表取締役 棚岡 滋
(6) 資 本 の 額	5000 万円
(7) 従 業 員 数	800 名 ( コミュニケーターを含む )
(8) 会 社 U R L	<a href="http://www.teleweb.co.jp/">http://www.teleweb.co.jp/</a>
(9) 当社との関係	株式会社東京テレマーケティングと当社との間には、資本関係および人的関係はございません。

- 1 「WEB CAS」シリーズ  
当社が自社開発した CRM ソフトのシリーズ名称で、当社の登録商標。現実のビジネスの世界で営業担当者が行っている様々な営業活動を、インターネットビジネスの世界において代替する「ネットの営業マンソフト」。CRM(Customer Relationship Management、シーアールエム)とは、情報システムを活用して企業が顧客と長期的な関係を築く方法の一つで、顧客データベースをもとに、商品・サービスの売買、問合せ、クレームへの対応等について一貫して管理する手法のこと。
- 2 インバウンド業務  
見込み顧客や顧客からの問い合わせや資料請求、購入受付、クレーム対応などを受け  
る業務。
- 3 IMS (Internet Marketing Solution、アイエムエス)  
インターネットビジネスの戦略からウェブサイトの構築・運営・販売促進までをワン  
ストップで提供する当社のビジネスモデル。

以 上