

平成 18 年 9 月 6 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 四 丁 目 12 番 6 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 7 弾> Ajax 採用インバウンド e-CRM アプリケーション 「WEB CAS mailcenter(ウェブキャストメールセンター)」発売のお知らせ

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、当社主力製品である「WEB CAS」シリーズ¹新製品となる、インバウンド² e-CRM³アプリケーション「WEB CAS mailcenter」を発売することとなりましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 「WEB CAS mailcenter」発売の趣旨

インターネット人口の増加に伴い、企業がお客から受け取るメールの問い合わせは日々増加しております。しかし、企業が顧客対応した履歴は部署毎に管理が行われ、社内に分散して蓄積されている場合が多く、照会に時間がかかり適切な対応が迅速に行えないという課題を抱えています。

そこで当社は、メールやウェブ入力フォームからの問い合わせを複数人や部署単位で共有管理し、さらに複数データベースに自由に連携し、過去の問い合わせ履歴などを参照することで、迅速かつ適切なメール対応を可能とする、複数データベース連携対応メール共有管理システム「WEB CAS mailcenter」を発売することといたしました。

当社は、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ワンストップで提供する、IMS⁴(インターネットマーケティングソリューション)戦略を推進しておりますが、その戦略のコアとなる「WEB CAS」シリーズは、顧客に対して各種情報を発信する、いわゆるアウトバウンド⁵に特化した商品構成となっております。今回、その「WEB CAS」シリーズに、新製品である「WEB CAS mailcenter」を投入することで、新たにインバウンドの機能を有するアプリケーションがラインナップに加わることとなります。これにより当社は、クライアント企業に対し、より包括的かつ高付加価値なサービスの提供が可能になると考えられます。

2. 「WEB CAS mailcenter」の概要

「WEB CAS mailcenter」は、企業の問い合わせ窓口が届いた大量のメールや、ウェブサイト上の入力フォームからの問い合わせをサーバ上で一元管理することで、グループウェアとして共有できるシステムです。部署ごとに分散しがちな過去の問い合わせ履歴・返信履歴も一括管理でき、効率的かつ最適な顧客対応を可能とします。

そのほかにも、管理者による承認機能・テンプレート機能を有し、オペレーター対応時の誤字脱字に

よるミスや、品質のばらつきを最小限に抑えます。また、権限管理機能、ログ機能や問い合わせ内容集計機能、パフォーマンス集計機能等を備え、個人情報漏洩の対策や各種データ集計・分析も容易に可能となります。また、Ajax⁶技術を採用することにより、快適な操作性を実現しております。それに加え、従来の「WEB CAS」シリーズと完全連携することにより、「WEB CAS e-mail」⁷で送信したアウトバウンドメールや「WEB CAS formulator」⁸で作成したアンケートを参照することができます。

さらに「WEB CAS mailcenter」の詳細な概要につきましては、今後製品発表の場を設け、公表してまいります。

3. 日程

平成 18 年 10 月発売予定

4. 業績に与える影響

「WEB CAS mailcenter」の発売が当期業績に与える影響は今のところ未定ですが、判り次第速やかに公表いたします。

¹ 「WEB CAS」シリーズ

当社が自社開発した e-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」。

² インバウンド

顧客や見込み客からの電話・メール等を受けて対応する形態のこと。

³ e-CRM (Electronic Customer Relationship Management、イーシーアールエム)

インターネット技術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。

⁴ IMS (Internet Marketing Solution、アイエムエス)

e-CRM ソフト「WEB CAS」をコアに、効率的な各種マーケティングサービスをワンストップで提供する当社のビジネスモデル。

⁵ アウトバウンド

顧客や見込み客に対し、各種情報を発信する形態のこと。

⁶ Ajax (Asynchronous JavaScript + XML、エイジャックス)

WEB ブラウザ上で、ユーザ操作と並行してクライアント PC とサーバが通信することで、WEB ページ全体の更新を伴わずに、操作に応じたりリアルタイムな画面表示が行われる技術のこと。この技術により、画面全体の更新を待つことなくストレスのない快適な操作が可能となる。

⁷ 「WEB CAS e-mail」

「WEB CAS connector」で複数のデータベースに自由に接続して顧客情報を参照し、顧客ごとにパーソナライズされた各種メールを配信するシステム。「WEB CAS connector」とは、企業に分散した複数のデータベースと「WEB CAS e-mail」をシームレスに接続するデータアクセスツール。

⁸ 「WEB CAS formulator」

HTML やプログラミング等の高度な知識がなくても、ウェブ上でアンケート・資料請求・会員登録などのフォーム入力ページが作成できるウェブアンケートシステムで、「WEB CAS」シリーズのラインナップの一つ。

以上