

出版システム
Publishing ERP

■会員情報統合でマーケティングの基盤整備

2019年(令和元年)7月1日(月曜日)発行 文化通信BBB

出版産業の最新マーケティング情報を発信

B.B.B. Bunkatsushin
Book
Business 7月号
2019

company
日本法令
会員情報統合でマーケティングの基盤整備

(株)日本法令

代表者:青木健次

設立:1948年7月1日

資本金:1億円

所在地:〒101-0032東京都千代田区岩本町1-2-19

電話:03-3862-5031(代表)



飯田取締役(右)と阿部次長

法令様式や実務図書を刊行し、社労士や行政書士、企業に向けたセミナーやウェブサービスなども展開する日本法令はこのほど、光和コンピューターのシステムで雑誌の定期購読者や各ウェブサービス、オンラインショップごとに管理していた会員情報を統合しトータルの会員サービスを可能にした。

■雑誌やシステムでバラバラだった会員管理

同社は1948年に「法令様式(官庁届出申請用紙)の製造販売で創業。現在は給与計算・労務管理帳票など各種ビジネスフォームや事務用印の製造販売、月刊誌『ビジネスガイド』と『社労士V』、年4回の『家族信託実務ガイド』と社労士など受験者向け『SR』の発行、実務図書の刊行、給与計算ソフト「給与Kid5」、「社労士情報サイト(SJS)」などのサービスを行っている。

しかし、長年、多くのサービスを積み重ねてきた結果、雑誌の定期購読者や各サービスの会員管理が、統合されていないという課題を抱えていた。

各種サービスの利用者や定期購読者は、それぞれのシステムで管理されており、複数のサービスを同一人物が利用していても、管理が分かれていて特定できなかった。

「お客様から住所変更のご連絡を受けても、管理している部署が違えば連携がとれない状態でした」と阿部勝開発部次長は当時の状況を説明する。

■通販利用者の多くは会員

しかし、通信販売を行っているオンラインショップでの購入者を分析すると、同社のいずれかのサービスを利用している会員がかなりの割合を占めていることが判明した。

会員統合の構想は以前からあったが、通販を拡大するためにも急務となり、2014年の「SJS」大幅リニューアルを機に社内プロジェクトを立ち上げた。

「当社の販路はいまでも文具、店や書店が中心ですが、今後は通信販売も伸ばしていく必要を感じています。会員の購入傾向を一元管理できれば、通販を伸ばすことができると考えました」と飯田義久取締役開発部部長は統合の目的を説明する。

■4年の歳月かけて完成

プロジェクトが光和コンピューターの協力を得て4年ほどの歳月をかけて統合を完成させたのは2018年8月。

会員IDの桁数が異なっていたり、違う会員に同じ番号が付番されているといった課題が多く、定期購読管理や会員システムごとに会員数、管理状況などを一覧にする洗い出し作業にかなりの時間をかけたという。

「将来像を描いて、それを実現するための要件を決めていきました」(阿部次長)という作業を積み重ねた。

■統合IDを設けて将来の一元管理を目指す

当初は、全会員を統一のIDで管理することを考えたが、複数のサービスを利用している利用者で、それぞれの申し込み時期と終了時期がズレているなどの問題があり、完全な統合は断念。

会員管理機能は各システムで行いながら、通販の受注情報や有効期限更新情報など共通機能は横串で統合した。また、従来の会員IDの上位に統合ID(親ID)を設けることで、将来の顧客データベースの完全統合も見据えられる形にした。

この作業を進める中で、従来から作業を続けてきた担当者からは「いまやっている作業と同じことができれば困る」といった反応もあったが、「なんとか話し合いをして、時には説得しながら進めました」と阿部次長は振り返る。

会員情報統合によって、オンラインショップの購入データを各サービスの会員と紐付けて利用することができるようになった。合わせてオンラインショップのサイトを同社が提供する商品やサービスが一覧できるようリニューアルした。

「その人が何を購読し、何を求めているのかがわかるようになりました。今後のマーケティングにプラスにはたらくと思います」と飯田取締役は話す。実際に通販の利用は増加したという。

出版社が直接顧客に販売することについて飯田取締役は、「大手ネット通販などに対抗するつもりはありませんが、ものが売れない時代にメーカーとして会員情報を使ったマーケティングは必要だと思います。会員サービスがあるからこそ、商品やサービス、セミナーなどトータルで提供できるのです」と述べる。

今回のリニューアルで、オンラインショップには予約販売の機能を搭載。これまでFAXや電話で受けていた注文の入力作業がなくなるといった省力化とともに、予約購入した利用者にメールで別の商品を案内したり、予約で販売の傾向を把握して売り逃しを防ぐといった対応も可能になった。

新たに発売する商品はほとんど予約販売を行っているという。

■会員や企業にサービスを提供する土台作り

今秋には行政書士向けのウェブサービスの立ち上げも予定。また、企業向け情報サイトも企画しており、企業、社労士、行政書士、税理士のマッチングサービスも視野に入れる。



リニューアルしたオンラインショップ