

- ナレッジマネジメントをキーにした中堅企業向けCRM戦略支援サービスとして
経営戦略コンサルティングからシステム構築、保守、運用サービスを提供 -

CRMとナレッジマネジメントを融合させた 先進的ソリューションCRSを展開

企業は、景気回復の遅れや顧客ニーズがつかめず、経営に行き詰まる中、従来のビジネスプロセスでは顧客を獲得できなくなってきています。このような状況において企業にとって、顧客に関するナレッジ、市場に関するナレッジ、企業ブランド、特許などの知的資産に対する関心が高まっています。企業がCRMを実践していく中で、顧客と市場とを理解し、顧客ニーズを汲み取り、社内の各部門に流通させ、新しい商品やサービスの開発、ビジネスプロセスの改善に役立たせるためにナレッジを活用することが非常に重要になっているのです。

NTTソフトウェアは、CRMにナレッジマネジメントを融合させた先進的なCRMとして「CRS(Customer Relationship Strategy)」を提唱し、経営戦略コンサルティングからシステム構築、保守、運用までの機能を持つCRM戦略支援サービスをご提供しています。

CRM戦略支援サービス誕生の背景

CRMは、顧客ロイヤリティを高め、最終的には収益率の向上を目的に、顧客戦略とビジネスプロセスの一体化を図るものです。したがって、CRMを成功させるためには、CRMテクノロジーを導入する前に、まず顧客の獲得および維持に関する顧客戦略を明確に打ち出す必要があります。

同様にナレッジマネジメントを成功させるためには、ナレッジを使う人がナレッジを分析できることが基本であり、ナレッジのある仮説をもって検証し分析するスキルをもった組織に改善することが非常に重要です。最大のポイントは、ナレッジ活用に対する経営トップのリーダーシップです。

CRMとナレッジマネジメントを融合させる主な狙いは、顧客の生の声(ナレッジ)を的確かつ迅速に経営に反映するという顧客情報の活用です。顧客情報のナレッジマネジメントは、このCRMの中核となるものです。

また、ERM(Employee Relationship Management)の観点からは個人の能力を最大化することを目的として、自社のナレッジマネジメントに取り組む必要があります。経営トップは、ナレッジマネジメントを実施するにあたって、「個人の自発性と専門性を最大化する」とことが「企業目的やビジョンそのものである」ということを認識し、個人の自発性と専門性を組織の中で活用できるように経営システムを改善するとともに、社員とのリレーションシップを充実しなければなりません。

さらに、PRM(Partner Relationship Management)の観点から、企業活動の多くがナレッジを創造し共有していくうえでますます専門性が重要になってきた今日、企業は競争相手に勝つためにパートナーや

アウトソーシングなど社外のナレッジを十分活用し、外部企業とのリレーションシップを充実する必要があります。

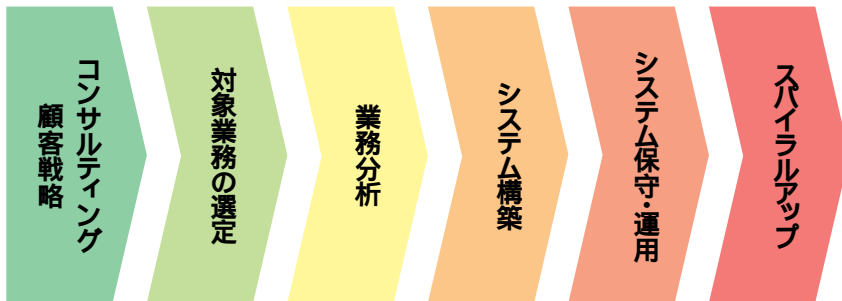
ナレッジマネジメントをキーにした CRMソリューション「CRS」

CRMの難しさは、顧客満足度といった数値化しきれない要素が重要であることにつきます。大切なのは人間のノウハウであり、その活用にはナレッジマネジメントがキーになります。

NTTソフトウェアでは、CRMにナレッジマネジメントを融合させた先進的なCRMとして「CRS(Customer Relationship Strategy)」を提唱し、経営戦略コンサルティングからシステム構築、保守、運用、スパイラルアップまでのCRM戦略支援サービスを提供しています(図 CRSサービスの概要参照)。具体的には、社内「ナレッジサーバートプレートセンター」を設置し、ナレッジテンプレートの作成やパッケージ化などを展開しています。実際にテンプレート化した「モバイルメンテナンスナレッジ」、「営業日報管理ナレッジ」、「顧客折衝状況管理ナレッジ」を販売しています。特に「モバイルメンテナンスナレッジ」は、PDA、FOMA端末、携帯端末から利用可能な「トラブル情報の通知・検索」、「顧客情報の通知・検索・入力」などの機能があり、営業支援ツールとして大きな成果が期待できるものです。

CRMを成功させるためには、ナレッジの共有と活用が不可欠です。NTTソフトウェアでは、ビジネスプロセスの改善を推進する「CRS」により、顧客管理の必要性を感じている中堅企業、あるいはグループウェアで構築したシステムを更改しようとしている中堅企業、などのお客さまに対して、CRMを成功に導く展開をしていきます。

CRSサービスの概要



お問合せ

NTTソフトウェア株式会社
eプラットフォーム事業部
福永友佳 / 奥矢淳 TEL:03-5782-7055
名古屋支店 大橋伸行 TEL:052-452-7510

人事のお知らせ

2002年6月、NTTソフトウェア株式会社代表取締役副社長に鈴木滋彦 前職:日本電信電話株式会社取締役 第三部門長)が就任いたしました。



「SO」Vol.23のお知らせ

特集では、「地域の情報化、地域コミュニティに向けたビジネスの展開(仮)」を予定しています。

SO-22号編集後記

本号から編集長の大役を勤めることになりました。蒲喜美子です。今回の社長対談にも話題になりました日本人の平均年齢は41歳とのことですが、それを下げる者として、かつ人口の半分以上を占める女性によるさらなる企業での業務改革に、ささやかでも貢献したいと思っています。今後ともどうぞよろしく申し上げます。

本号は、情報武装化をメインワードに、特集では、レガシーシステムを利活用した情報武装化をご説明し、社長対談では、デジタル化が有効なアナログを見直すことでビジネスチャンスを開くことを、課題発見では、顧客中心の発想と付加価値の提供、知恵の輪では、危機管理とリサイクルといったことを取り上げてみました。お楽しみいただければ幸いです。(蒲)

今回の社長対談ゲストである松井社長の話をお聞きし、これまでの経験や価値観にとらわれず、新しい発想を持って行動に移す勇気を持った人が先進的なビジネスモデルを作り、業界を動かしていくのではないかと思います。

社会に出てちょっと時間が経ってきて、頭が固くなり、体力の減退で行動が衰えそうな世代の私にはとても参考になりました。パワフルな中年としてがんばります!!(田口)

SO-16号(2001年1月)で「今、なぜEAIが必要とされているか」を特集しました。その後、大手金融機関の例を引くまでもなく、企業における情報システムのスムーズな更改・統合がその企業の経営だけでなく社会生活にも大きな影響を与えることがわかり、改めてその重要性が認識されました。今回、企業における情報武装化の課題と戦略についての特集をくみました。各企業での今後の情報化戦略に役立てていただければ幸いです。

この号から、一担当者として編集を担当します。引き続きよろしく申し上げます。(田島)

発行 / NTTソフトウェア株式会社
コーポレートコミュニケーション部 SO - 編集室
発行日 / 2002年10月25日
〒108-6113 東京都港区港南2-15-2
品川インターシティビルB棟 13F
TEL 03-5782-7041
E-mail so-info@cs.ntts.co.jp
Homepage <http://www.ntts.co.jp/>
企画編集 / 株式会社ジャパンライフデザインシステムズ
編集協力 / 株式会社コパニカス
撮影 / 大塚勉・岩瀬陽一
イラスト / 保田多三雄
デザイン / 株式会社コンセプト
印刷 / 図書印刷株式会社
©1996NTTソフトウェア株式会社