

報道関係者各位

2017年5月24日

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

証券コード：6193

コールセンター向けターゲットデータ抽出サービス「ターゲット・マネジメント・クラウド」提供開始 ～Microsoft Azure 上で簡単にターゲット顧客を素早く抽出！～

バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山 栄樹、以下「バーチャレクス」)は、コールセンター向けターゲットデータ抽出サービス「ターゲット・マネジメント・クラウド (TMC)」の提供を開始いたしました。

●「ターゲット・マネジメント・クラウド(TMC)」とは？

本サービスは、技術的専門知識がなくとも、適切なタイミングで、より利用目的に合致した顧客データの抽出、リスト作成を可能にします。そして、そのリストを顧客向けのシステムと連携することで、対象の顧客へのアプローチを自動的にタイミング逃さずに行うことが可能となります。

営業機会や購入機会を逃さないためには、顧客の行動履歴を元に、日々変化する顧客のニーズを確実に捉え、適切なタイミングでアクションすることが重要です。そのような場合、このサービスを利用することで、年代・性別を条件とした営業施策に合わせてターゲットを抽出するなど、必要なタイミングに素早くターゲットデータを抽出し、効率良く業務を進めることが可能になります。具体的には、特定の商品を購入された顧客を抽出して CRM やメール配信などのシステムと連携することで、アフターフォローやアウトバウンドを効果的に行うことが可能になります。

【コールセンターでの利用例】

- 商品やサービス等、特定の客層を抽出してアウトバウンドや販促活動を実施
- 最新の情報、リコール等の緊急情報などお知らせするために、特定の商品を購入されたお客様をピックアップ
- データ抽出時間の短縮、作業の効率化

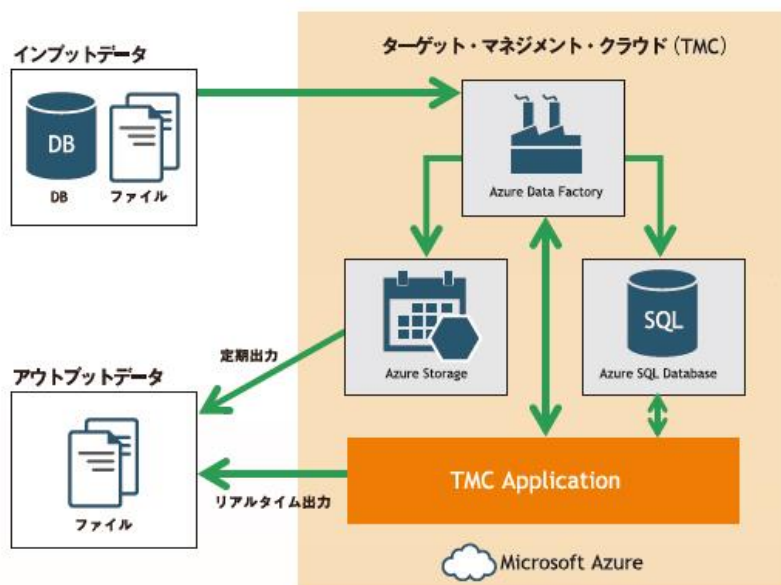
上記以外にも、特定の条件下のもと、様々なデータ抽出、リストの作成が行え、さらに同じく弊社から提供するデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド(PMC)」や、ナレッジ情報一元管理サービス「ナレッジ・マネジメント・クラウド(KMC)」を組み合わせご利用いただくことで、よりコールセンター運営の業務効率化が図られます。また、顧客データの抽出だけではなく、業務目的に応じて、様々なターゲットデータの抽出が可能です。DMP(*1)やMA(*2)などに蓄積されている外部データを自動連携することで、スケジュール機能を利用し、指定した条件で、日々最新のデータを自動抽出することも可能になります。

●本サービス利用後の可視化イメージ



●「ターゲット・マネジメント・クラウド」利用の仕組み

マイクロソフトが提供するクラウドコンピューティングプラットフォーム「Microsoft Azure（マイクロソフト アジュール）」上に、Azure SQL Database（アジュール エスキューエル データベース） 等でデータ管理基盤を構築し、ターゲット・マネジメント・クラウド（TMC）が抽出を行います。また、外部からのデータインプット／アウトプットには「Azure Data Factory（アジュール データファクトリー）」を利用して実現しています。



●日本マイクロソフト株式会社による PoC 検証実施と今後の取り組みについて

今回、ターゲット・マネジメント・クラウド(TMC)の各機能を日本マイクロソフト社インサイドセールス本部のターゲット選定業務にて PoC(概念実証)を行っていただきました。データ種別・データ量が多い場面であってもデータベース等の技術的専門知識が無くても簡単に扱える点を高くご評価頂きました。実際に使っていただいた貴重なご意見を参考にして、機能改善にも積極的に取り組んで参ります。

さらには、将来 Azure Machine Learning（機械学習）と連携することでターゲットの抽出も自動化してまいります。顧客の属性、購買履歴、流入経路等の様々なデータを掛け合わせ機械学習を用いた分析をすることで、仮説検証にも有効なサービスに成り得ると考えます。

製品についての詳細は <http://www.virtualex.co.jp/service/tmc.html> をご覧ください。

●日本マイクロソフト株式会社からのエンドースメント文

日本マイクロソフト株式会社 パートナービジネス推進統括本部 業務執行役員 統括本部長 浅野 智様からは、「日本マイクロソフト株式会社は、バーチャレクス・コンサルティング様の Microsoft Azure を基盤とした『ターゲット・マネジメント・クラウド』サービスの提供開始を心より歓迎いたします。多様化、高度化する顧客ニーズに適切に応えるためにも出来る限りの自動化を行い、質の高い分析を行うためにはクラウドの活用は必要不可欠であると考えています。コールセンター業務は顧客のことがどれだけ理解できているかどうかでサービスの向上が成されるものですから、タイミングを意識したサービスの重要性は高まっていくことと考えます。今後も、日本マイクロソフトはバーチャレクス・コンサルティング様と密に連携し、革新的なデータ分析環境を提供することで、より多くのお客様のビジネスの発展に寄与してまいります。」とコメントを頂戴しております。

※Microsoft Azure(マイクロソフト・アジュール)とは

Microsoft Azure は開発者や IT プロフェッショナルがアプリケーションの構築、展開、管理に使用できる各種クラウド機能を統合した、現在も拡大を続けているサービスの集合体であり、日本の東西のデータセンターのほか、世界規模のデータセンターネットワークを介して提供されています。

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/overview/what-is-azure/>

用語解説：

*1：DMP（Data Management Platform/データマネジメントプラットフォーム）は、ネットサーバー上の蓄積データや自社サイトのログデータなど多種多様なデータを一元管理し、分析し、広告配信などの最適化を実現するプラットフォームのこと。

*2：MA(Marketing Automation/マーケティングオートメーション)とは、マーケティングの各プロセスにおけるアクションを支援し、見込み顧客を興味関心のレベルから営業可能なレベルまで育成する仕組みをもつプラットフォームのこと。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322 Email: sales_info@virtualex.co.jp <http://www.virtualex.co.jp>

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。

※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。