


【報道関係各位】

2009年6月1日

 株式会社 ジー・エフ

販売促進コストの削減を支援する 音声応答クロスマーケティングツール「クーポン・コール」発売のお知らせ

テレマーケティングシステムの開発並びに同システムを活用した市場調査・販売促進サービスを提供しております株式会社ジー・エフ(本社:東京都文京区、代表取締役社長:岡田博之、以下当社)は、音声応答システム(IVR: Interactive Voice Response)を活用したクーポン・割引券の配布やダイレクトメール等にかかる販売促進コストの削減と販売促進効果の向上を実現する新商品「クーポン・コール」を、6月1日に販売開始いたします。

開発の背景

急激な景気後退に伴い、消費の中心は低価格商品・サービスに移行しています。平成21年3月公表の電通総研「消費気分調査」レポートVol.1によりますと、生活者の日頃の生活防衛(節約)術のトップは「ポイントカードやクーポン・割引券を利用する」で回答者の84.6%に至っており、この消費トレンドにあわせて、各種クーポン券をはじめとした値引き・割引サービスを販売促進策の中心とする企業が増加しています。

その一方で、多くの企業では景気低迷による経費削減の必要性から、広告宣伝・販売促進費の削減を進めています。

この度発売いたします「クーポン・コール」は、販売価格の低下と本来売上拡大に必要である広告宣伝・販売促進費の削減が同時進行している企業の厳しい状況を改善するために、クーポン券のダイレクトメール等による販売促進活動の効率を大幅に改善することを目的として開発いたしました。

概要

この度発売する「クーポン・コール」は、

- ・ 企業が顧客に告知したいイベント内容や割引情報を音声ガイダンスに録音する。
- ・ 選定した顧客に対して音声ガイダンスを自動発信し、音声応答システムによってクーポン券やイベント情報の希望を電話機のダイヤルアンケートで確認する。
- ・ 情報を希望する顧客に対しては、自動的にFAX送信やDMラベルを出力する。

という、割引情報等を希望する顧客の抽出からクーポン券等の販促物の発送までを合理化するシステムサービスです。

当システムを利用することにより、企業の顧客(一般消費者並びに事業者)は、自分が関心のある情報のクーポン券やイベント情報を、希望する媒体(郵送またはFAX)で入手することができます。

利用する企業は、

- ・無駄なダイレクトメールの発送を減らすことができる。
- ・希望する顧客に対しては、FAXによるダイレクトメールの自動送信ができるので、郵送だけの方法と比較して、低コストかつリアルタイムで販売促進が行える。
- ・電話案内と紙媒体のクロスメディア化によってイベントや商品の認知度が向上する。

特に、インターネットによる販売促進(クーポンサイト)からの集客率が低い、シニア・中高年齢層に対して、情報伝達率の高い販売促進を実施できる。

- ・潜在需要を確認したお客様に限定してクーポン券や商品カタログを送付することによって、顧客からの反響率を高めることができる。

という効果が期待できます。

ダイレクトメールと電話案内(テレマーケティング)を組み合わせた販売促進は従来一般的に行われており、その効果も広く認知されています。しかし、従来のテレフォンコミュニケーターによる労働集約型の人的作業ではコミュニケーターの労働意欲の維持と企業の負担する人件費コストが高むことから、高額商品の販売促進や一部の優良顧客のみを対象とした手法となっていました。

また、総務省発表の平成16年「通信利用動向調査」によると、FAXの世帯保有率は52.9%に至っておりますが、情報を送信するには事前に顧客の承認を得る必要があるため、FAX機能付電話機の普及率が高いのに対してメディアとしての活用が進んでいない状況にあります。

「クーポン・コール」は、当社の保有する電話応答システムで認識したFAX番号に自動的にFAX送信する技術(特許第3830496号)と、アウトバウンド型IVR(Interactive Voice Response:音声応答システム)の活用アプリケーション製作技術を応用し、テレフォンコミュニケーターを介在せずに自動的にこの一連の業務を行うことで、一般小売業や通信販売業などの低価格商品や購買額や購買頻度の低い顧客を対象とした販売促進を可能にしたものです。

効果

クーポン券やイベント・商品情報を“送って欲しいお客様”にだけ送信・郵送できる為、ダイレクトメールの無駄打ちが防止でき、経費削減効果があります。クーポン券を希望するお客様にだけ案内を届けることができるので、反響率の高い企画が実施でき、販促効率が改善できます。

更に、音声案内とダイレクトメールの“クロスメディア型”販売促進で、認知・開封率の向上が見込めます。また、有効期限の事前確認によって、高い回収率が実現します。

特に、人口が増加する一方でインターネットによる情報伝達率が相対的に低い、シニア・高齢者に対する紙媒体と電話媒体によるクロスメディア型の販売促進策として販売促進効果の向上がはかれます。

利用例1 顧客リストの絞込みによるカタログ通販の販売促進効率の改善

利用前の課題

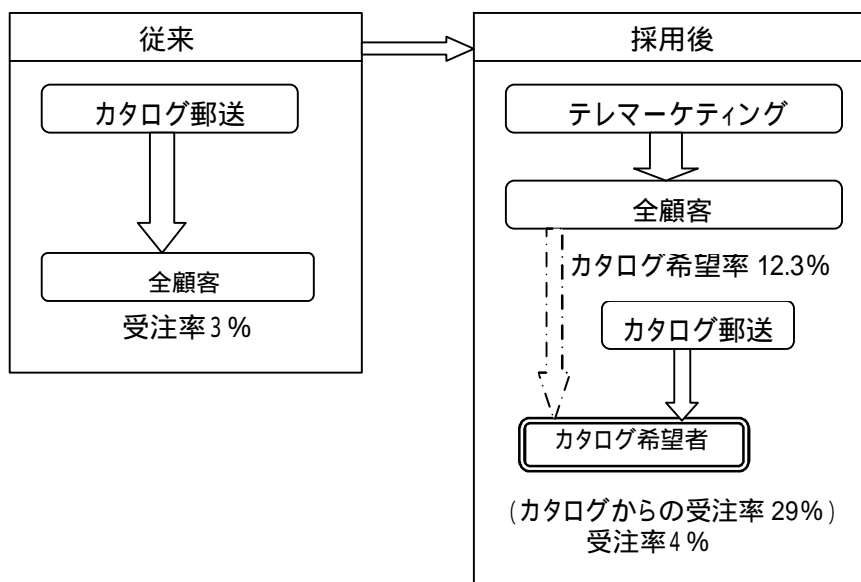
： 物産販売のA社では、過去購入履歴のある顧客からのリピート受注の為、カタログを郵送していました。従来は、すべての顧客にカタログを発送していましたが、コスト負担に対して受注率が低下しており、カタログ送付コストに対する受注額の改善が課題となっていました。

利用したソリューション

- ・アウトバウンドIVRによるテレマーケティングで顧客アンケートを実施し、カタログ送付希望者を抽出。
- ・抽出された顧客に限定してカタログ送付。

効果

： 全ての顧客にカタログ送付していた時の受注率は3%でした。テレマーケティングで抽出した顧客にのみカタログ送付した結果、販売促進費は総額で約60%の削減となり、かつ受注率は1%改善しました。



利用例2 ダイレクトメールと電話案内のクロスメディア型販売促進による集客率の改善

利用前の課題

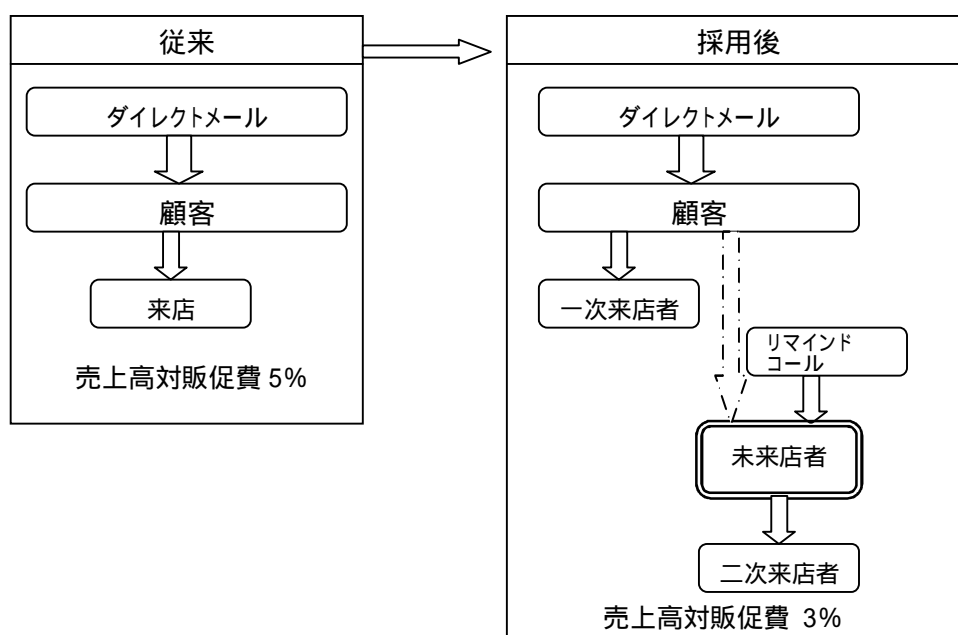
：眼鏡小売業B社では、顧客分析によるセグメント別でダイレクトメールを発送していましたが、全体的な反響率の低下から、費用対効果の改善が課題となっていました。

利用したソリューション

：割引クーポン入りのダイレクトメール送付後、一定の期間をおいて未来店の顧客に対し、店長の声の音声メッセージによるキャンペーン期間のお知らせ(リマインドコール)を実施。

効果

：電話案内とのクロスメディア効果により、ダイレクトメールだけで集客できなかった顧客の来店が促進され、利用前に比較し来店客数は最高で150%に改善。その他の企画も併用し、年間の売上高対販売促進費は5%から3%に改善しました。



利用例3 FAXによるポイントカード会員に対するクーポン券発行効率の改善

利用前の課題

： 飲食業C社では、ポイントカード会員に店頭で割引クーポン券を手渡ししていましたが、来店回数の少ないお客様には手渡しする機会が少なく、未稼働会員の活性化が課題となっていました。

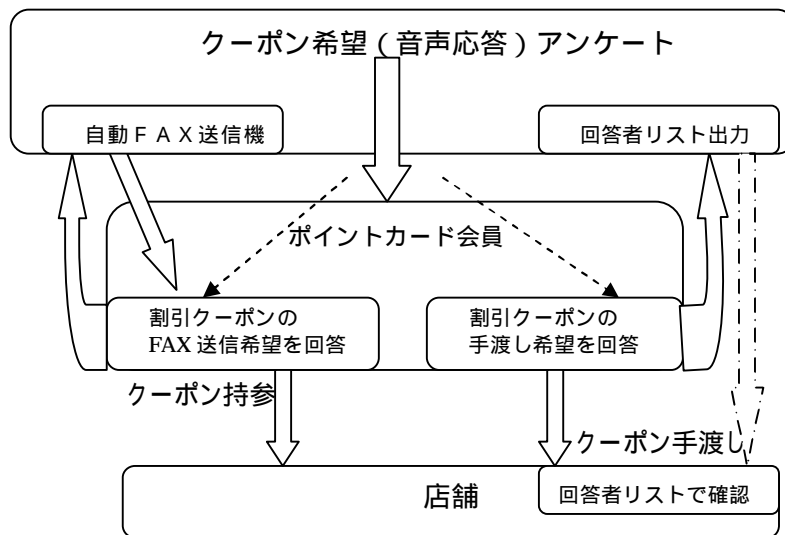
利用したソリューション

- ・全ての会員に対して、アウトバウンドIVRで割引クーポン券を希望されるかを確認。
- ・クーポンのFAX送信希望会員に対しては、クーポンをFAX自動送信。店頭手渡し希望の会員に対しては、回答会員リストを店舗に設置して来店確認。

効果

： 電話案内を実施した会員中、クーポン希望者は 10.9%。その内、FAX送信の希望者は 45.2% (店頭手渡し希望 54.7%)。

従来の、全会員に告知するために送付するはがきによるダイレクトメール実施コストと比較して販売促進費を 33%削減しました。



クーポン・コールの主な機能

音声案内	電話による音声ガイダンスをお客様に自動発信します
FAX送信	音声ガイダンスの選択項目で、プッシュボタンによってFAXを希望すると回答したお客様にFAXを自動送信できます
リスト化	音声ガイダンスの選択項目で、プッシュボタンによって郵送を希望すると回答したお客様のリスト化・ダイレクトメール用にラベル印刷ができます
到着確認	必要に応じて、ダイレクトメールやクーポン券送付先のお客様に、到着確認や、有効期限の確認等の案内を音声で行うことができます

サービス料金 (全て税込みで表示)

「クーポン・コール」の利用方法は、当社コールセンターへの回線レンタル型業務委託、またはシステム購入によるインハウス型システム設置の何れかを選択してご利用いただけます。

当社コールセンターの回線レンタル型・アウトソーシング業務委託の場合

- ： 初期導入費用 210,000 円、月額基本料金(企画料・メッセージ制作料含む) 52,500 円～、
回線利用料金 ・電話案内、FAX送信 1 件につき @ ~ 21 円(従量制割引制)
・ダイレクトメール用ラベル印刷 1 枚につき @ ~ 5 円(従量制割引制)

システム導入

- ： 販売価格 2,500,000 円(4 回線システム)。リース契約で導入の場合は、月額支払 47,565 円
(リース期間 5 年、料率 1.9%で試算)。

利用企業に必要な配信件数に応じて、多回線システムを準備しております。

導入効果測定テストについて

いずれの利用形態におきましても、本契約の前に『導入効果測定テスト』を実施し、「クーポン・コール」の利用によって販売促進効率の改善がどの程度はかれるかを確認いたします。テスト費用は、標準で任意のリスト 1,000 件に対して実施・分析するもので、テスト料金は 52,500 円となります。

オプションサービス

企業の販売促進費の軽減を支援する、次のサービスを有償オプションでご利用いただけます。

- ・ダイレクトメールの発送代行。
- ・電話案内の送信、ダイレクトメール送付後の顧客からの問合せ受付代行。
- ・音声応答システムによる 24 時間電話受付サービス。
- ・広告、販売促進のための各種電話キャンペーンの企画立案、運営サービス。

【株式会社ジー・エフについて】

URL:<http://www.gf-net.co.jp>

<http://www.senior-promo.com/>

事業内容: 情報通信機器の開発販売

情報通信システムを活用したマーケティング代行

シニア向け情報誌「くらしの情報局」の企画、発行ならびに、生活サービス提供事業
各種世論調査、市場調査、マーケティングリサーチ

【本リリースに関するお問合せ】

株式会社ジー・エフ

東京都文京区大塚 3-20-1

営業企画室 中村

TEL:03-5978-2261 FAX:03-5978-2261

nakamura@gf-net.co.jp