
IT ビジネス・マネジメント *B*

経済学研究科助教授 末松 千尋

ITビジネス・マネジメントにおける後期学習テーマ

金融業界

製造業界

流通業界

業界を超えた交換プラットフォーム

インターネット販売の進展する製品

	書籍	CD	コンピュータ	チケット	食品
一覧的情報(製品)網羅	✓	✓	✓	✓	✓
最新情報(製品)提供	✓	✓	✓	✓	✓
利便性 ・物理的 ・時間的	✓	✓	✓	✓	✓
価格	✗	✗	✓	✓	✓
コミュニティ ・消費者情報 ・連帯感	✓	✓	✓	✓	✓
アメニティ	✓	✓	✓	✓	✓
有益情報提供	✓	✓	✓	✓	✓

Microsoft Internet Explorer

@woman THE NO.1 WIRED WOMEN'S SITE

ホーム 無料! 会員登録 登録内容 変更 友達に紹介 My HomePage Member Cafe Member Park

メンバーログイン ようこそ ゲスト さん

ID:
Pass:

ログアウト go

ID・パスワードお忘れの方はこちら

CHANNEL

- ショッピング
- エンターテイメント
- ビューティー
- トラベル
- 暮らし
- 占い・心理学
- Search...

LYCOS

go



DAILY CHECK

- e-mail
- 天気予報

@womanの視点でいろんな話題をお届け!

「Weekly Topics」
美白を守るために、すっごく気になるのが化粧品などに含まれた「SPF」。果たして、これって?! その効果は...の疑問にお答えします。



@woman
夏のサイトリニューアル

- 今年の夏はスキルUP! レベルUP! オンラインお料理講座なんて優れものも。
- 今すぐ、お気に入りスタイルに投票しなくちゃ! 素敵なプレゼント当たります
- バイリンのサンダル、プッチ柄スカート★今年の夏の勝負服、全部あります!

ウェディング わたし流 仕事術 保険相談 HOME Channel Trading

結婚準備中の人に役立つ情報が満載だから上手に使いこなしてね!

働く女性の幸せ発見チャンネル。新しいアナタに出会えるはず!

ファイナンシャルプランナーが保険に關して無料でアドバイス!

ペット・ガーデニング・DIY、女性の暮らしを彩る情報を配信!

はじめよう。自由なインターネット・トレーディング!!

「皆さん! タバコ吸ってマス?」

- 吸いますよ!
- 吸いません!
- 本当はやめたい!

go

今週のセレクト!!

アイロニー ユーフォニー ゴールデンジェリースキン

白&スケルトン。スウォッチ夏モデル登場!

おすすめアイテム



「ウブラブ」

ニュータイプのおい...

ソフト販売のサービス化(ASP)

ソフト【販売 レンタル】

業務アウトソーシング ・サービス

現状
ソフトを購入

不必要なリソース
(ハード、ソフト)

通信インフラ
の改善

必要な時に、
必要なだけ料
金を支払い、
必要な機能の
み使用する

事例:

- オラクル (会計、人事、SCMなど)
- ポータル・ソフトウェア
(顧客確認 サービス提供の認証 課金 CRM)
- USインターネットワーキング (ERP)
- Exodus Networks(データ・センター)

- WEBシステム: Exodus Networks他
- システム拡張: INKTOMI.com他
- VPN(ネットワーク): OuterNet.com他
- セキュリティ管理: NetSolve.com他
- 人事(401K、福利厚生等): Employease他
- カレンダー/スケジューリング: アマゾン他
- 決済機能: CyberSource.com他
- オークション機能: FairMarket.com他
- eメール機能: CommTouch.com他
- メーリング・リスト機能: eGroups.com他

膨大なソフト/サービスのアウトソース事業発展の可能性があり、事業参入が盛ん

ソフト販売のサービス化(ASP)

ソフト【販売 レンタル】

業務アウトソーシング ・サービス

現状
ソフトを購入

不必要なリソース
(ハード、ソフト)

通信インフラ
の改善

必要な時に、
必要なだけ料
金を支払い、
必要な機能の
み使用する

事例:

- [オラクル](#) (会計、人事、SCMなど)
- ポータル・ソフトウェア
(顧客確認 サービス提供の認証 課金 CRM)
- USインターネットワーキング (ERP)
- Exodus Networks(データ・センター)

- WEBシステム: Exodus Networks 他
- システム拡張: [INKTOMI.com](#) 他
- VPN(ネットワーク): OuterNet.com他
- セキュリティ管理: NetSolve.com他
- 人事(401K、福利厚生等): Employease他
- カレンダー/スケジュールリング: アマゾン他
- 決済機能: CyberSource.com他
- オークション機能: FairMarket.com他
- eメール機能: CommTouch.com他
- メーリング・リスト機能: eGroups.com他

膨大なソフト/サービスのアウトソース事業発展の可能性があり、事業参入が盛ん

ASPソリューションの意義

開発用ソフト・インフラ

高価なソフトを別途購入する必要ない
(WebLogic、BroadVisionなど)

ハードウェア

ハードの選択作業不要、有利な購買条件
(SUN、シスコなど)

通信インフラ

高度な技術・知識を必要とする通信不要
(PSINet、Level3、ISPなど)

システム開発

WEB専門のシステム開発会社を活用
(マーチ1st、iXL、サピエントなど)

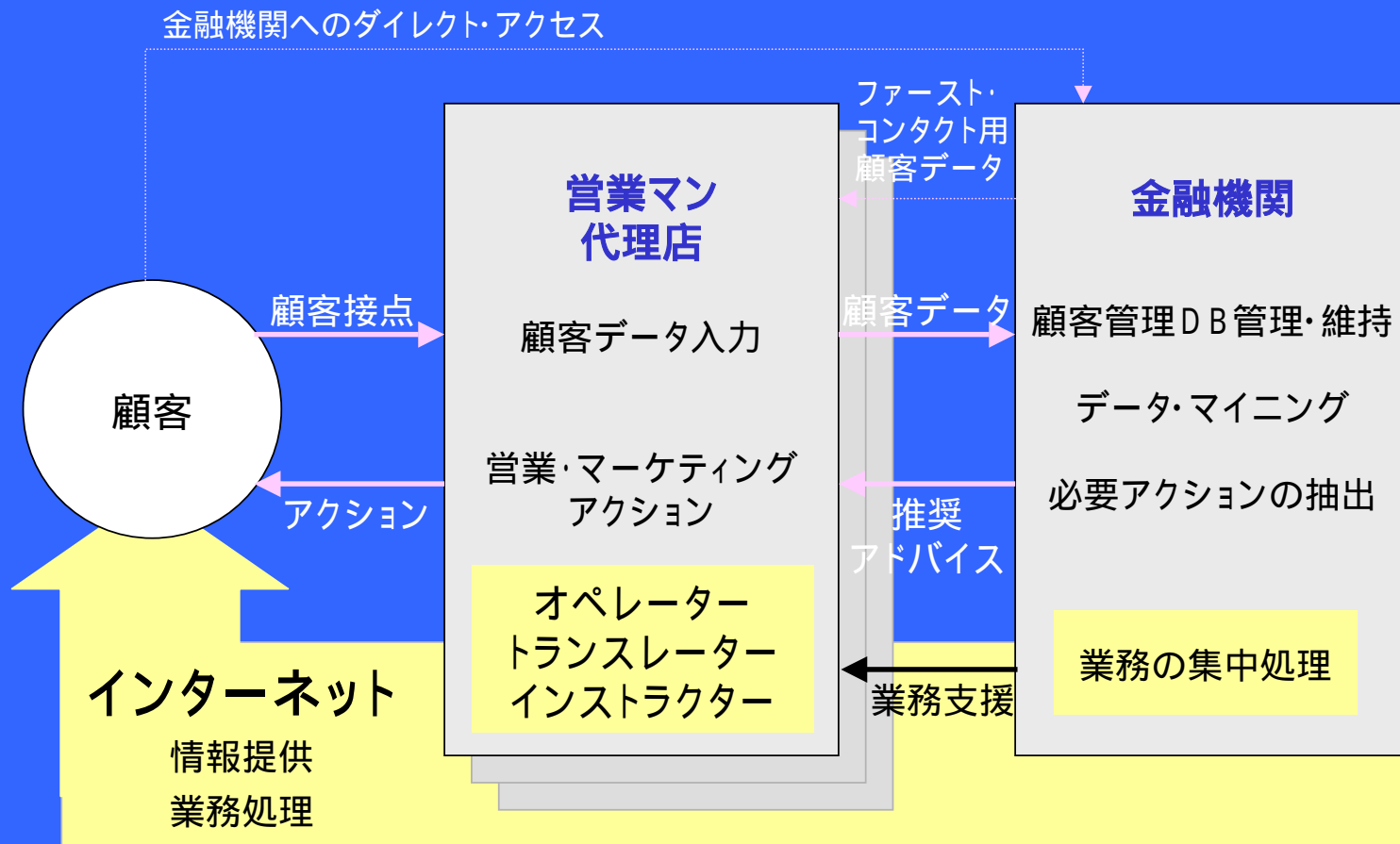
コロケーション*

面倒な運用・メンテを一括して任せる
(エクソダス、NTTコミュニケーションなど)

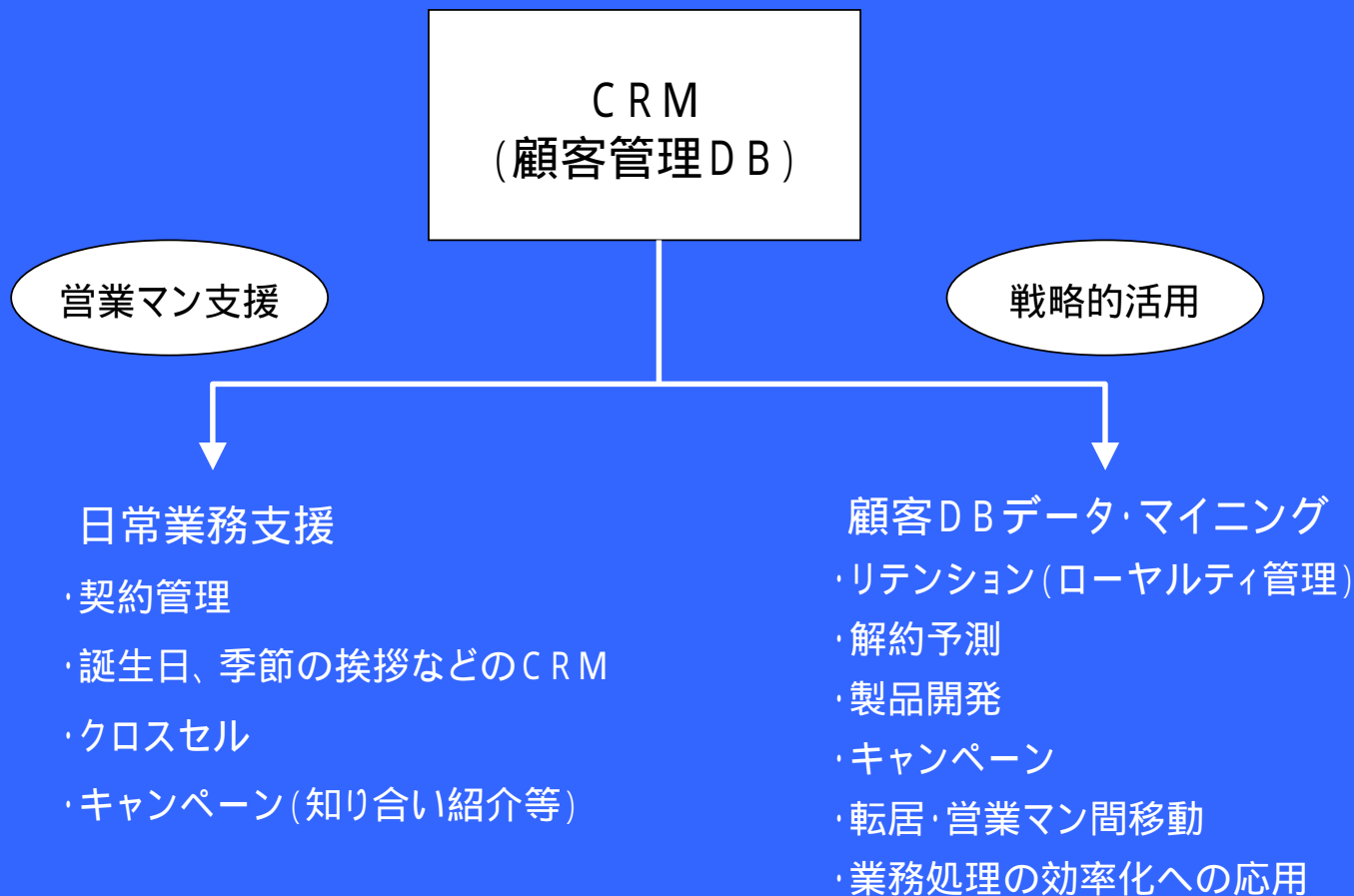
ASPサービス
会社が一括して
請け負う

*コロケーション：顧客のシステムを保管・運用しメンテナンスを代行するサービス

顧客管理データベースを中心とした、チャネル展開



顧客管理データベースを中心とした、チャネル展開



日本においては、インストラクター/トランスレータの役割必要

リテラシー・レベルの低いユーザー

営業マンは、ユーザーに対して、高度化するインターネットのインストラクター/トランスレータの役割を担う

営業マンの活動をインターネットで支援・教育

- 顧客に対する情報提供
 - 日常業務の支援
 - CRMを活用したマーケティング活動
 - eラーニングの役割の重要性が増大
-

代理店支援 IT戦略の基本コンセプト：『高付加価値化への転換支援』

高付加価値化

- ・代理店の転換戦略(高付加価値化)のWEB上での提示・説明
- ・代理店へのWEBによる情報提供(製品、市場、業界、競合...)
- ・代理店へのノウハウのWEBによる提供
 - 顧客へのコンサルティング(基本編、実用編)
 - クロスセリング
 - 自社のマーケティング(企業内ランチ開発営業、エリア・マーケティング、消費者キャンペーン、顧客管理ノウハウ、消費者向け営業ノウハウなど)
- ・教育(メディア・リッチなオンライン教育を中心に、ロールプレーなど集合教育)
- ・代理店間の情報共有(成功事例、コミュニティ・ポータル[共済、協同購買、同好会など])
- ・インセンティブ・プラン/危機感の醸成

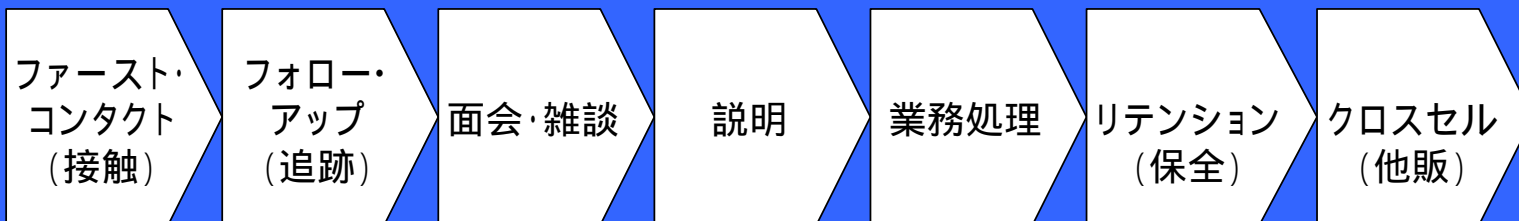
代理店の日常業務処理の効率化

- ・帳票ダウンロード、連絡の電子化
- ・シミュレーション
- ・その他(経理、人事、携帯電話型グループウェア、携帯電話活用、CRMソフト、営業活動支援ソフト、購買代行、採用)
- ・顧客管理(顧客データベース) CRMおよび顧客データ・マイニングへ展開

高付加価値化のための時間を捻出する

販売業務高付加価値化のための時間の捻出：業務効率化のメリット

販売業務効率化のためのIT・情報支援



顧客紹介
(データのオンライン提供)
・属性
・簡単な顧客攻略法の紹介

顧客管理
(顧客管理DBの提供)
・属性データ更新
・初面会に必要なアクションのアラート、推奨

雑談ネタ提供
(顧客プロフィール別話ネタの提供)
・スポーツ
・趣味
・芸能
・投資・金融、他

資料のオンライン提供
(顧客説明用の資料・プレゼンの提供)
・顧客プロフィール別、ステージ別*紙芝居
・上記、顧客攻略法の紹介

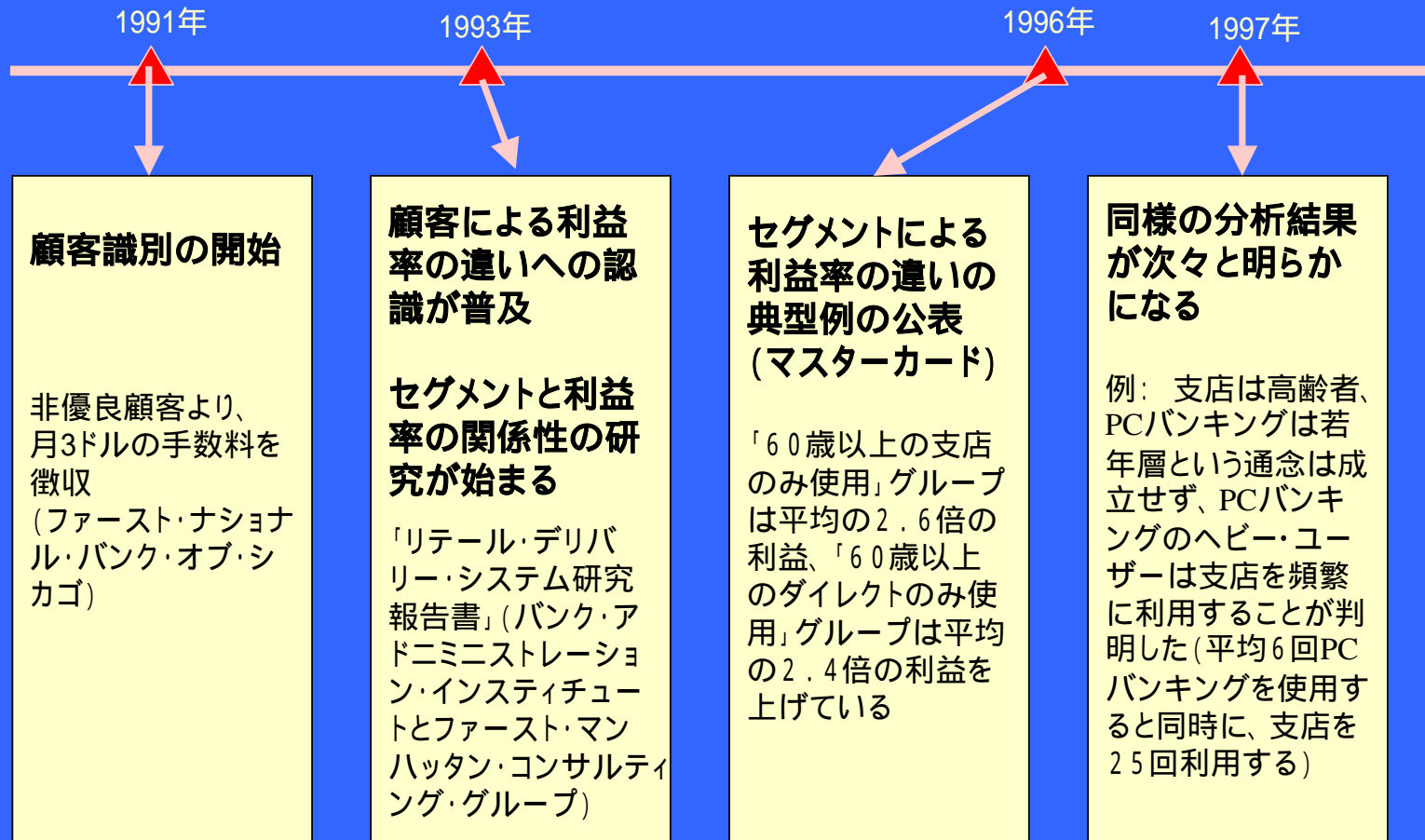
シミュレーション機能
契約書作成機能
帳票類のペーパーレス化
その他必要機能(グループウェア、携帯、CTI、PIM)
(業務のオンライン処理機能をASPで提供)

顧客関係維持
(顧客管理DBの提供)
・ライフサイクルにおける属性データ更新
・顧客関係維持に関連して必要なアクションのアラート、推奨、推奨

顧客管理
(顧客管理DBの提供)
・クロスセルに関連して、必要なアクションのアラート、推奨
・知り合い紹介ファースト・コンタクトへ

* ステージ：顧客の契約への段階・ステップ

米リテール・バンクでのデータ・マイニング技術の浸透の歴史



データ・マイニングの著名成功事例:

GEキャピタル

- ・キャンペーンの成約率向上
- ・詐欺の回避
- ・資金回収の電話の成功率向上(顧客グループと時間の相関性分析)
- ・テレマーケティングに適した製品の抽出」「クロスセリングの顧客セグメントと製品の抽出

銀行(IBM顧客企業)

- ・クレジット・カード詐欺のパターン抽出
- ・ロイヤルティを有する顧客の抽出
- ・顧客別のクレジット・カードのアフィリエーションの選定
- ・クレジット・カードの消費額の推定

ウィンタートゥール保険

- ・250項目のデータ分析 90%の確率で、解約者を予測

英ファーストダイレクト銀行

- ・購買特性、家計の状態、イベントの発生(引越し、出産など) ローン・保険製品のクロスセリング

その他一般的成功事例

- ・購買特性分析 貸し倒れ、詐欺、顧客損失の回避
-

リテール・データ・マイニングの対象：

デモグラフィック (性別、年齢、家族構成)

家計 (収入、職業、世帯収入)

地域

購買行動特性 (支出動向、クレジットカード/デビットカードの使用履歴等)

所有金融資産、所有資産 (ローン/モーゲージ/保険の購買履歴、
年金/リタイアメント・プログラムなど)

ライフスタイル



カスタマー・プロファイリング
セグメンテーション

金融リテール・データ・マイニングの目的(まとめ)

製品開発

プロモーション(キャンペーンなどにおけるターゲット・セグメントの抽出)

顧客リテンション(優良顧客の抽出、顧客ロイヤリティの判断)

- ・新規開拓よりも、既存顧客への販売のほうが効率が高い
- ・新規参入者のインターネットなどのスキルにより、カスタマー・ロイヤリティが低下していることへの対応
- ・競合へ流れる顧客のプロファイリングが有効である

クロスセリング

詐欺の事前回避(保険、ローン、クレジット・カード)

リスクの事前回避(ローン、クレジット・カード)

優良顧客損失の事前回避(保険)

注:英国プライスウォーターハウスの調査では、データ・ウェアハウスの最大のユーザーは銀行

成功の鍵： セグメンテーション

- 1to1とは、一人一人対応することではない
 - 一人一人の対応では、非効率
 - セグメントで対応する
- セグメント = 共通の特性を持つ顧客グループ
 - = 共通の組織的対応
- セグメンテーション
 - = マーケティング戦略

消費者金融事業への新規参入

金利

30%

20%

10%

新規参入企業

DCカード(東京三菱銀行系)

ニッシン(ウェブ・キャッシング・ドット・コム)

アコム + ソフトバンク・ファイナンス(eネットカード)

プロミス + 三和銀行 + アプラス さくらローンパートナー

クォーク(住友銀行系)

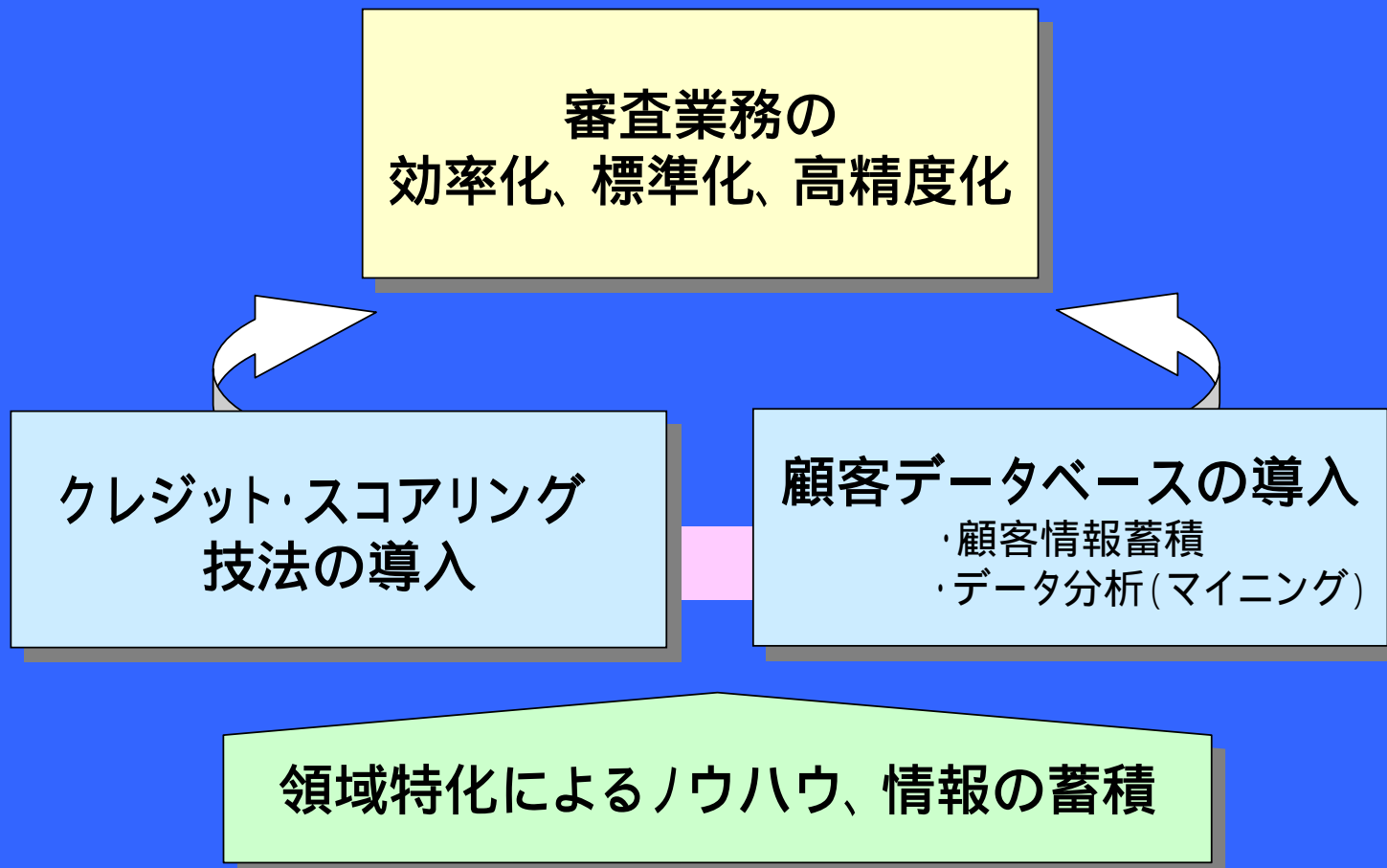
[さくら銀行 + 三洋信販 +
日本生命 + am / pm]

オリックス・クレジット

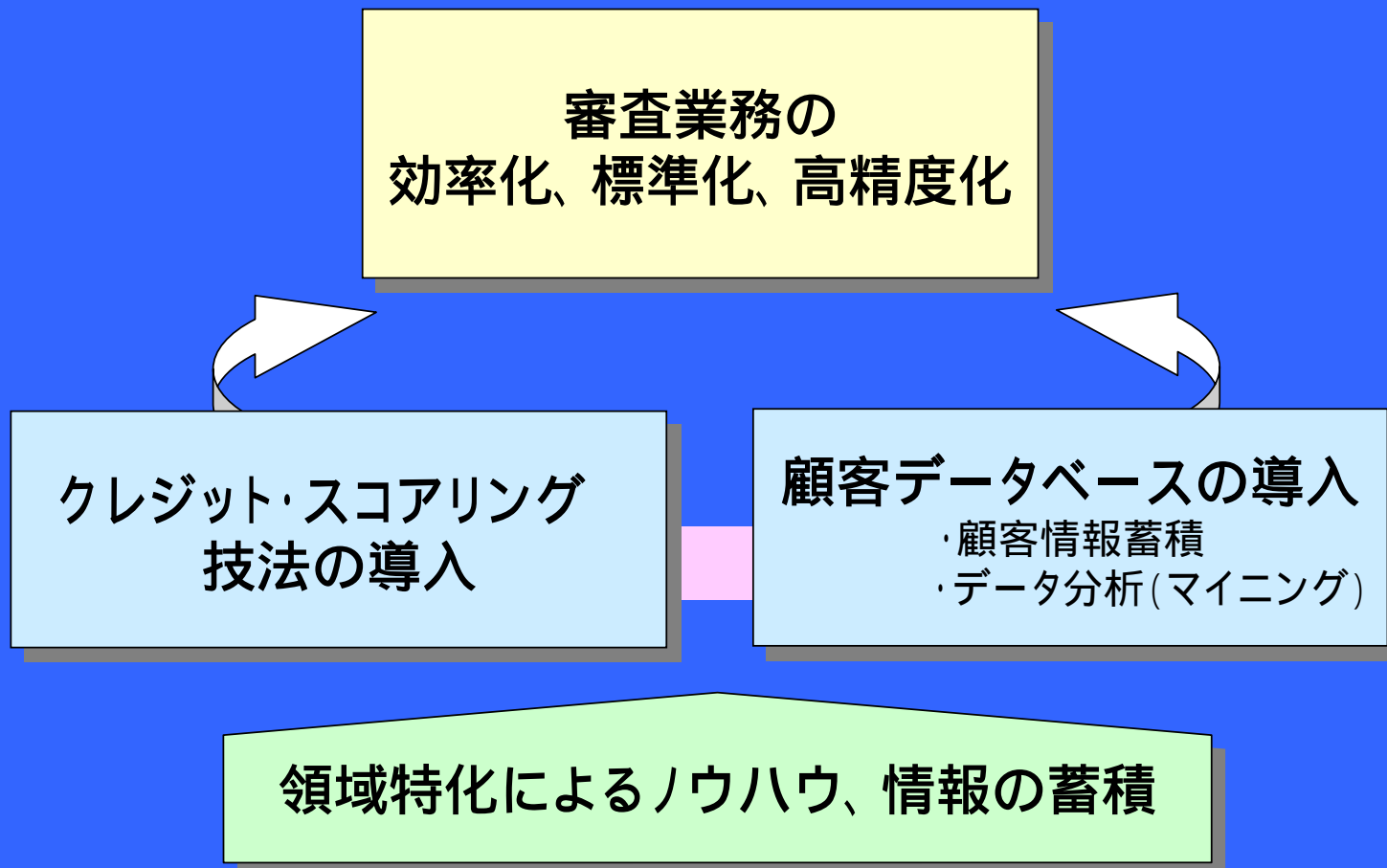
消費者金融大手
武富士、アコム、プロミス、
アイフル、レイク

銀行

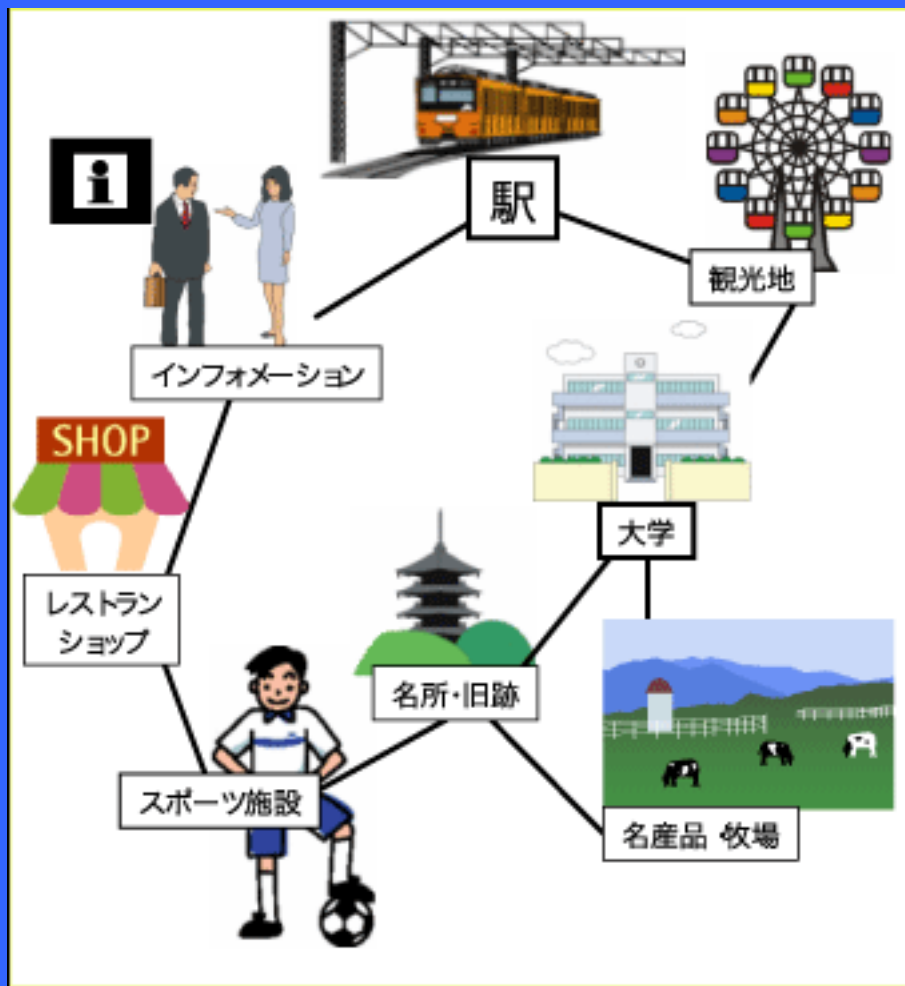
ローン業務拡大の条件



ローン業務拡大の条件



地域ポータル「地域コミュニティのネットワーク」



コミュニティ(商店街など) のネットワーク化

- 域内でのリアルタイム情報提供・
交換(地域コミュニティでの情報
発信、掲示板、メーリングリスト等)
- ・趣味のコミュニティ
 - ・共同作業

コミュニティの活性化
観光客への情報提供
(各所に端末配置)

域外への情報発信

- ・コミュニティのパブリシティ
- ・観光情報
- ・観光客のリテンション
(メール・ニュースなど)
- ・域内グッズ(名産品など)の
通信販売