



後列左より/株式会社ネットウエル
ネットシステム事業部 事業部長 富田秋実
事業企画室 企画開発担当 秋山孝子
ネットシステム事業部 営業部 大庭由志博
ネットシステム事業部 製品開発部 取締役部長 中村 健
前列左より/株式会社アシスト
運用ソフトウェア事業部 営業部 坂巻 祐
のれん力強化事業推進室 室長 根津 豊
のれん力強化事業推進室 チャンネルマーケティング部 池田 修

パートナー事例
株式会社ネットウエル



パートナーシップで お互いを補完し相乗効果を!

株式会社ネットウエルのネットシステム事業部は、ネットマーケティングに関わる製品の販売・開発を行っている。

主力製品である「MarkONE」をコアエンジンとし、

Web、Mail、SNSなど多様なマーケティング支援を顧客のニーズに合わせて展開している。

しかし、クライアントのニーズが多様化する中で、

顧客満足度をさらに高めるためには、より多角的なアプローチが必須だ。

そこで同社はアシストとパートナーシップを結び、より細かなニーズに対応できる体制を整えている。

それにより、同社のビジネスはどう変化しているのか、今後の可能性とともにお話を伺った。

Webマーケティングを実現する「MarkONE」

—まずは株式会社ネットウエル、ネットシステム事業部の事業内容をお聞かせください。

株式会社ネットウエル ネットシステム事業部 事業部長 富田秋実(以下、富田) 弊社ネットシステム事業部は、ネットマーケティングに関わる製品の開発・販売、そしてその製品のサービス事業をメインで行っている部門です。Webサイトでパーソナライゼーションやリコメンデーションを行う製品、同報メールの高速配信などメール配信を強化する製品、そしてコミュニティやブログなどSNSの機能を企業サイトに設ける製品などを扱っています。

株式会社ネットウエル ネットシステム事業部 製品開発部 取締役部長 中村 健(以下、中村)

具体的には「MarkONE」という製品を2000年の創業当初より開発し、販売しています。MarkONEは、「One to Oneマーケティング」を実現するツール、つまり情報を一方通行的に配信するだけでなく、Webサイト上で積極的にお客様とコミュニケーションを取っていきましよう、という発想から生まれた製品です。それに付加する形で、メールを使ってOne to Oneマーケティングを実現する製品、そしてMarkONEの機能をベースとしてSNS機能を付加する製品などのシリーズがあります。

以前のMarkONEは、どちらかというと開発ツールに近い存在でして、ベースになる機能を提供し、それを利用してシステムを構築していただく、あるいは弊社で構築するといった使い方がメインでした。最近では開発を切り離して、パッケージとしてご提供するケースも増えています。例えばメール配信の機能などは導入すればすぐにメールマガジンの配信が始められるようになっています。

—それらの製品群はどのようなシーンで活用されているのでしょうか？

富田 圧倒的に多いケースが企業のキャンペーンサイトですね。携帯・PC含め、販促の情報収集などに活用されています。現在でも増えている傾向にありますし、来期に向けて最も注力している分野です。飲料メーカーや菓子メーカーなどを中心に6年ほど前から展開してきましたが、従来では企画・運営からシステム基盤までの一切を広告代理店が主体となり展開されておりましたが、ここ最近では個人情報の取り扱いの問題や、コストと効率性の向上を目的に、依頼主であるメーカーが自らキャンペーンの共通システム基盤を所定の実行環境として所有し、この上で個々の商品毎に企画された複数のキャ

ンペーン毎に必要なコンテンツを実装し、実施・展開される傾向にあります。そうすると必然と企業ブランディングとしてのCMSとの併設・統合システムとしてのニーズは一層高まると考えております。

MarkONEに足りない部分をアシストが補う

—アシストとの出会いは「NOREN」がきっかけだったのでしょうか。

富田 実はNOREN以前からお付き合いがありました。アシストさんといえば、ソフトウェアのパッケージ販売においては老舗中の老舗です。製品を販売するだけでなく保守・メンテナンスまでしっかりやられており、実績も豊富である点から大きな信頼を寄せていました。そこで弊社もアシストさんが扱うBI系の製品や運用管理系の製品など、ひとつおりの製品を必要に応じて弊社のお客様へ紹介させていただいています。最初に販売代理という形でアシストさんの製品を弊社のクライアントへ紹介したのが2000年の秋ごろで、BI製品である「WebFOCUS」でした。ちょうど弊社のMarkONEのバージョン1がリリースされる直前のころです。MarkONEをリリースした後は弊社の製品を主軸に販売しながら、必要に応じてアシストさんの製品も引き続き販売していました。特にNORENに関しては、弊社が提供している製品と補完し合える製品ですし、ターゲットとなるマーケットをシェアできる製品ですから、非常に力を入れて紹介している製品でもあります。

—自社開発製品を持ちながら、アシストの取り扱い製品を代理店という形で今でも販売して



いるのはなぜでしょう？

富田 お客様のニーズによっては弊社の製品だけでは補いきれない部分も出てきます。またMarkONEを活かすために開発やカスタマイズ業務も請けるのですが、すべて一から開発するのは予算や納期など対応し切れません。そこで製品化されているパッケージをご提案する必要が生じてくるのです。そうした際に、アシストさんであれば、取り扱い製品も豊富ですし、安心感がありますので積極的に提案しやすいのです。

中村 典型的な例ではデータベースですね。弊社ではデータベースを開発しませんから、アシストさんで扱っているOracleなどを利用していただくわけです。ただ、NORENの場合は、若干位置付けが変わっています。我々が提供する製品はWebサイトの機能を提供する立場ですが、NORENはWebサイトの枠組みを構築するツールです。つまりお互いカ持っていない部分





をそれぞれが補完し合える製品になっているわけですね。

——なるほど。互いの製品に不足している部分を補うことで相乗効果を生み出し、より強力なソリューションとして展開できるということですね。それに関してアシストの見解はいかがですか？

株式会社アシスト のれん力強化事業推進室 室長 根津 豊(以下、根津) 確かにお客様のニーズは多岐にわたり、また複雑化しています。WebサイトのフレームワークはNORENで提供できたとしても、中身をどうするかはそれぞれお客様固有のニーズがあります。そこで弊社でもネットウエルさんのMarkONEを中心としたソリューションと共に総合提案することで、お客様のニーズをワンストップで満たす事ができるようになりました。実際に成果も上がっています。

ネットウエルの高い提案力

——実際にパートナーとして一緒に仕事をしたときの印象はいかがでしたか？



根津 そうですね、私が中村さん、富田さんをはじめネットウエルさんと一緒にお仕事をさせていただいているなかで、会社としてのスタンスや担当者の方々の人柄がすごく良いと感じています。以前、成約に至るまでに半年ほどかかった案件がありましたが、商談の終盤には「これだけやり尽くしたのだから、たとえロストしても悔いは残らない」という雰囲気にまでなっていました。その過程で富田さんからいろいろな角度からのアイデアや、我々が気づかない部分でのアドバイスなどを頂戴し、またお客様に対するきめ細やかな配慮や心配りなどを感じられたことは、弊社にとっても非常に有益だったと感じています。

特にMarkONEはお客様毎に求められる機能が異なる製品ですので、パッケージ販売を主とする我々と違って、カスタマイズや運用面のご提案を得意とされています。実装の仕方から、導入後の運用方法や体制の整え方に至るまで、豊富な実績をベースにご提案されるため、一緒に仕事をしている我々も非常に安心できました。そういう意味でも、信頼のおけるパートナーさんと実感しています。

株式会社アシスト のれん力強化事業推進室 チャンネルマーケティング部 池田 修 私が思い出深かったのは、大手テレビ局が新しいビジネス展開としてWebサイトを立ち上げる案件です。競

合製品に半ば決まりかけていたのですが、ネットウエルさんとタグを組み、逆転で受注に至りました。私はNORENに関してヒアリングをするためにクライアントへ伺っていたのですが、話を聞いているうちに「これはMarkONEでやるべき案件なのでは」と感じ、すぐさま富田さんに連絡を取りました。NORENとMarkONEでその案件を取りに行こうと、1~2週間という短い準備期間のなか、総力戦で挑んだ結果、成約するに至りました。そうしたときの瞬発力の高さですとか、実際に案件が動き出した後の的確なスケジュール調整など、パートナーとして信頼のおける存在です。

——NOREN以外の部分についてはいかがですか？

株式会社アシスト 運用ソフトウェア事業部 営業部 坂巻 祐(以下、坂巻) 私どもの部署は、お客様に対して運用部分を安定的にご提供するための製品を揃えている部署で、2年ほど前にネットウエルさんからお声をかけていただき、お付き合いするようになりました。ネットウエルさんのお客様に対し、ネットウエルさんが持たれていない商材に関してサポートするというスタイルで活動しています。

富田 坂巻さんと一緒に仕事をした案件で大きなものは、不動産物件を扱う大手サイトのリニューアルですね。この案件のテーマはCRMで、非常に大規模なシステム構築でした。MarkONEを顧客情報管理やメール配信、問い合わせ対応といった業務に活用する案件でしたが、弊社は仕様の作成段階から参加していたため、全体の運用管理を効率化する内容を盛り込む必要がありましたし、お客様もそれを望んでいら



っしゃいました。そこで、MarkONEを効果的に活用できることはもちろんですが、システム全体の安定運用をどうすれば実現できるかを詰めていった結果、アシストさんで扱っているJPIを採用しました。

坂巻 そこでもお互いに足りない部分を補完し合えたことでより大きな効果が生み出せたと思います。大きな案件でしたが無事カットオーバーを迎えられた時は嬉しかったですね。

販売チャネルが多様化する

——アシストとネットウエル、パートナーシップを強化することでメリットなどをお聞かせください。

富田 そうですね、ここ1~2年先を見通すと、やはりキャンペーン系での弊社製品の需要が非常に高くなっていくと思われまます。また先ほどもお話ししましたとおり、運営が広告代理店から企業の自社運営に変わりつつあります。ビジネスのやり方も変わっていますし、対応する担当者がマーケティングや広報から情報システムに変化しています。そうなると、やはりCMSや他の付随する製品の需要も高まってきます。当然アシストさんに期待する部分は大きくなりますね。

坂巻 ありがとうございます。パートナーシップを強めることで、弊社の製品をネットウエルさんのお客様にも紹介できるというメリットもありますし、逆に弊社のお客様に対し、ネットウエルさんの製品を紹介するという動きもできるようになります。そのなかで両社が成功できればより良い仕事ができると思います。

中村 ちょうどアシストさんにはMarkONEのような製品がないので、うまく補完し合える関係が作れています。ただ、弊社はMarkONEの開発者ですから、やはりそこに注力すべきだと考えていますし、より良い製品に育てていかなければならない責任があります。しかし、それだけではシェアを広げられないという現実もあります。そこでアシストさんとのパートナーシップが重要であると感じています。

互いに補完し合い、ビジネスを活性化

——今後の展望などがありましたらお聞かせください。

根津 これだけWebやメールが企業の戦略ツールとして位置づけられているなかで、お客様のやりたいことは多岐にわたっています。それを柔軟に、そしてスピーディーに対応していくことが求められています。そうしたなかで、弊社が扱っているCMSやその他の製品だけではなかなかお客様のニーズを完全には満たせないケースも生じています。そこでネットウエルさんのキーソリューションであるMarkONEを活用しお互いを補完し合うことで、お客様のニーズを的確にリーズナブルな価格で満たしていけます。MarkONEをはじめいろいろな組み合わせで、アシストならワンストップで提案できるという見せ方をしていきたいと思っています。ネットウエルさんのソリューションを上手に活用することで、他のベンダーとは違う土俵でお客様にご提案できるのではと考えています。

坂巻 NORENもMarkONEもサーバー上で動いている製品ですので、やはり運用部分も同時にサポートできるような体制を強化していきたいです。システムが安定して稼働するよう、積極的に提案していきたいと考えています。

富田 営業的にも弊社はNORENを強化して行きたいと考えています。現時点で弊社の製品は250社程度に導入いただいております。大事なお客様だからこそ、当社の製品のみならずCMS製品を積極的に紹介していきたいと考えています。現実には常設サイトの話になると、やはりNORENと共に提案するとインパクトが違いますし、受け止めて頂きやすい提案内容になります。このパートナーシップをより活性化していきたいですね。



お問い合わせ



株式会社ネットウエル

〒160-0022
東京都新宿区新宿1-26-1 長田屋ビル6F
TEL : 03-5368-3463

URL : <http://www.netwell.co.jp/>



株式会社アシスト

のれん力強化事業推進室

東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
TEL : 03-5276-5872
E-Mail : noren_mkt@ashisuto.co.jp

製品URL : http://www.ashisuto.co.jp/prod/noren_cs/