

altcircle

# プロフェッショナルサービスのご紹介

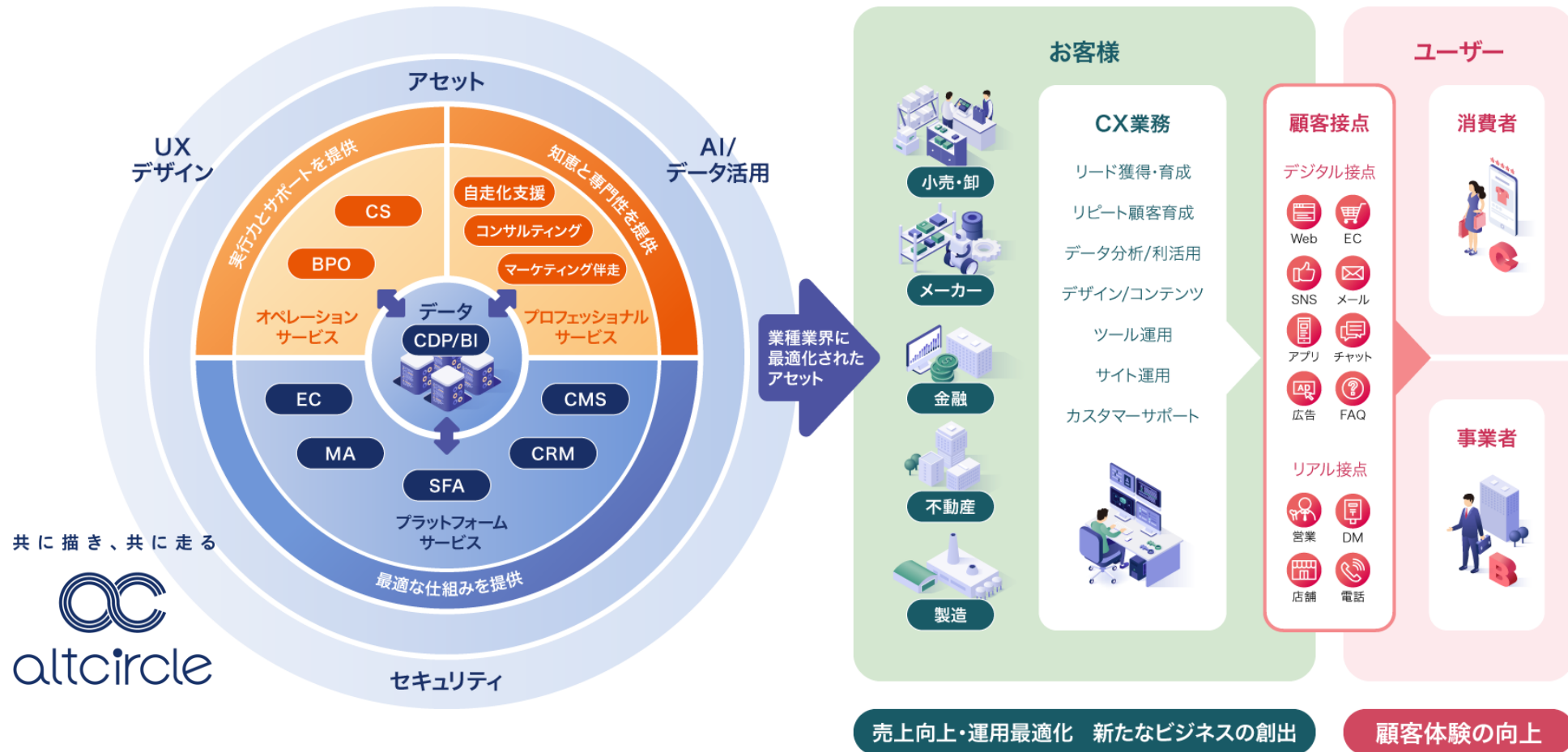
## SCSK株式会社

共に描き、共に走る

# altcircle サービス全体像

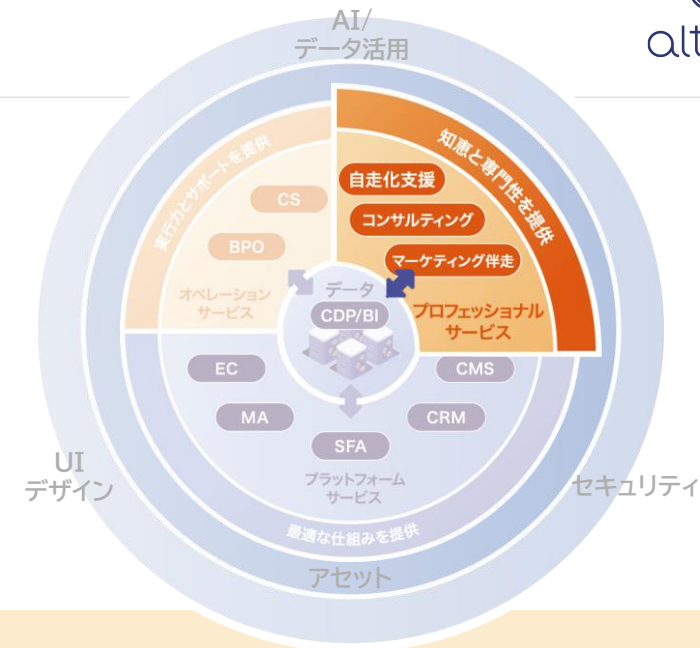
## お客様ビジネスを最大化する共走型CXサービス「altcircle」

長年にわたり蓄積した業界や業務のノウハウを資産化し、AIをはじめとする先進技術を活用して、より良い顧客体験(CX)を創出。お客様の売上拡大、運用の最適化において、お客様と共に取り組み、事業成長に貢献します。



## お客様の売上拡大に向け、知恵と専門性をご提供

売上拡大・顧客基盤拡大・ブランド価値向上に向け、CX、顧客満足度、販売チャネルの多様化への対応など、マーケティング戦略立案から実行検証まで信頼できるパートナーとしてお客様の事業成長に伴走します。



## サービスメニュー



### データ分析・活用 コンサルティング

収集した各種データを駆使した意思決定プロセスを構築し、戦略立案から仮設定、施策実行、分析、改善までのサイクルを一貫してサポートする事により、継続的なイノベーションの実現と事業の成長をご支援します。

データを活用することで、勘と経験に頼らない客観的な判断によるデータドリブン経営を実現します。



### 伴走型 マーケティング運用

お客様がビジネス拡大に向けた戦略策定や企画立案に注力できるよう、デジタルマーケティングに関わる業務(MA運用、広告運用、SEO対策、SNS運用、UI/UX改善、CDP運用など)を伴走型で提供します。

これにより、業務PDCAサイクルを高速化し、より効果的なマーケティング活動を実現します。



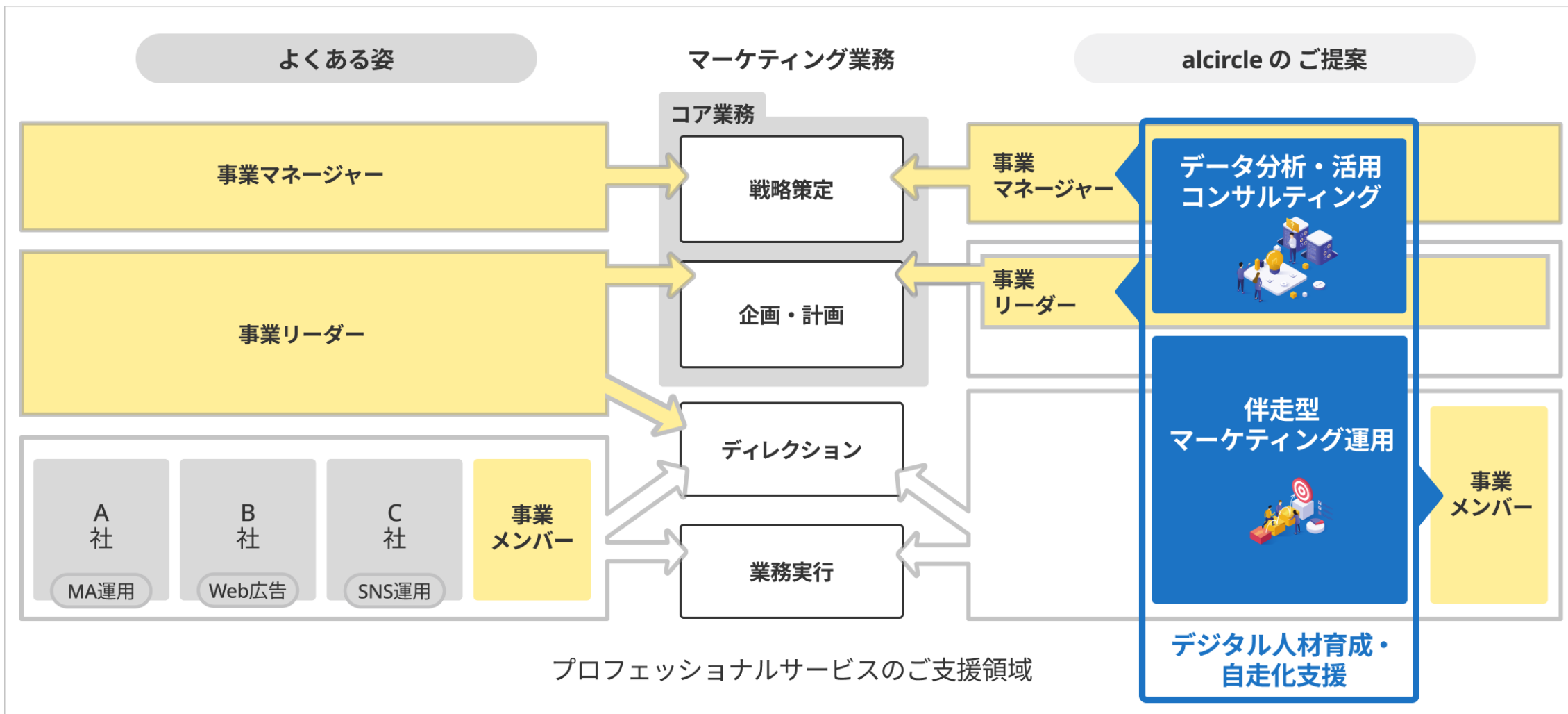
### デジタル人材育成・ 自走化支援

デジタル人材が不足しているお客様に向け、経験豊富なデジタルマーケティングの専門家が人材育成をご支援します。

OJTや研修形式による教育などお客様に合わせたご支援を提供します。

また、お客様自身でのマーケティング運用をご希望の場合は、仕組みの構築とスキルトランスファーを兼ねた自走化支援も可能です。

## プロフェッショナルサービスのご支援領域



# データ分析・活用コンサルティング

## 勘と経験に頼らない客観的な判断によるデータドリブン経営を実現します

収集した各種データを駆使した意思決定プロセスを構築し、戦略立案から仮説設定、施策実行、分析、改善までのサイクルを一貫してサポートする事により、継続的なイノベーションの実現と事業の成長をご支援します。  
 データを活用することで、勘と経験に頼らない客観的な判断によるデータドリブン経営を実現します。



## 選ばれる理由

- Point 01** マーケティング戦略立案から実行検証まで信頼できるパートナーとしてお客様の事業成長に伴走します。
- Point 02** 伴走の先にお客様自身でデータ活用と施策展開が行えることをゴールにします。
- Point 03** データ分析に必要なDWH・データマートの整備と基礎集計に加え、正しい効果測定や施策効果を最大化するためのデータサイエンスに関わるテクノロジーを支援します。
- Point 04** サイト、EC/店舗、CRM/CDP、MA/BIなどCX領域のSI実績・ノウハウを活用できます。

## 新規顧客のリピート率向上

### 小売業の課題

- ✓ ロイヤル顧客獲得に向けた分析手法に息詰っており、根拠を持った施策方針が立てられていない
- ✓ 自社ブランド・自社商品をリピート購入している顧客像の理解が不十分である



### ✓ 解決アプローチ

- ✓ ロイヤル顧客を定義し、新規顧客とのギャップを明確化する
- ✓ ロイヤル顧客の購買パターンをもとに理想の顧客体験を見出す
- ✓ 理想の顧客体験をF2・F3転換率向上施策として実行する

### 🎯 狙う効果

- いち早く新規顧客に理想の顧客体験をしてもらい、ブランドロイヤルティを上げることでリピート率を向上させる
- 既存施策の改善により、既存シナリオ比で136%の売上増を見込めるシナリオ構築

## CRM施策効率化

### 小売業の課題

- ✓ 複数のCRMを運用しているが、注力すべきチャンネルが分からない
- ✓ 各チャンネルの顧客像が不明瞭であり、チャンネル毎にメッセージの出し分けもできていない
- ✓ CRM施策を運用しているが、各施策の効果が検証できておらず、効果が高い施策に集中できない



### ✓ 解決アプローチ

- ✓ ロイヤル顧客育成に適した施策チャンネルを見つけ出す
- ✓ データを根拠に優先度の高い利用者数拡大施策へ投資する
- ✓ ロジカルにコンテンツの最適解を見つけ顧客体験向上に繋げる

### 🎯 狙う効果

- 注力すべきチャンネルを選定したことで、アップセル・クロスセルによる顧客単価17%アップ
- 4か月間のキャンペーンにより、LINEのID連携者数を約5%アップ
- 利用者数拡大施策でCRMの地盤を整え、顧客体験向上の施策を回すことで、ロイヤル顧客数UP/顧客単価UPを実現する

# 伴走型マーケティング運用

事業に必要な各種業務をお客様に代わり(お客様とともに)運用することで、ビジネスの売上向上を目指します

お客様がビジネス拡大に向けた戦略策定や企画立案に注力できるよう、デジタルマーケティングに関わる業務(MA運用、広告運用、SEO対策、SNS運用、UI/UX改善、CDP運用など)を伴走型で提供します。

これにより、業務PDCAサイクルを高速化し、より効果的なマーケティング活動を実現します。



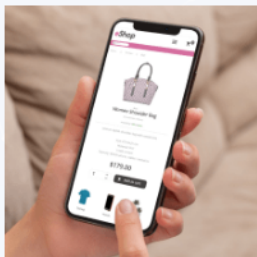
## 🤝 選ばれる理由

- Point 01** 膨大な定型業務や単純作業、属人化している業務プロセスを見直し、マーケティングに関わる各種業務を整理したうえで、**コア業務とノンコア業務を選別**します。
- Point 02** お客様が本来注力すべき全社戦略や事業戦略に基づいたマーケティング活動の企画・推進や、他部署との連携強化を行い、組織横断的な取り組みを計画・実行できるようご支援し、**事業の売上向上を目指**します。
- Point 03** 現状分析から示唆出し、施策実行までを一貫して手掛けることで、顧客のタッチポイントを横断した全体最適を実現します。これにより、**一貫した顧客体験価値を提供**します。

## リピート率向上に向けた施策

### 小売業の課題

- ✓ 新規顧客のリピート率向上に向けた定量的な施策の目標設定ができておらず、効果が期待できる施策を実施できていなかった



### 解決アプローチ

- ✓ 初年度に何回購入してくれた方が次年度以降にリピートしてくれているのかといった顧客分析を行い、MAツールを活用して、購買回数の目標設定に応じたシナリオ設計の実施と構築
- ✓ より効果の高い施策となるよう、MAツールを活用したABテストの実施とその効果測定を踏まえた改善活動の実施

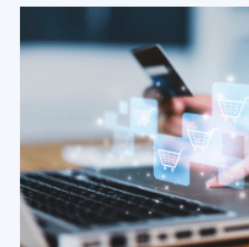
### 導入効果

従来シナリオと比べて、売上が**33%**、CVRが**57%**改善した

## MAツールの活用

### 小売業の課題

- ✓ 導入したMAツールを社内で十分に活用できていなかった
- ✓ MAツールを活用した施策を実行したいが、社内リソースが不足している状況である
- ✓ メルマガ配信結果の定期的な評価や課題抽出ができておらず、次に取るべきアクションの検討ができていない



### 解決アプローチ

- ✓ 同業他社で比較的CVRの高いメール施策のご提案
- ✓ MAツールに対してメールコンテンツ作成、シナリオ設定作業の実施
- ✓ 送信後の効果測定の実施と改善活動

### 導入効果

- 構築後の初月、メール経由CV数が急増
- 運用開始3か月後には、初月の**3倍の売上**に拡大した

# デジタル人材育成・自走化支援

## 経験豊富なデジタルマーケティングの専門家が人材育成/自走化をご支援します

デジタル人材が不足しているお客様に向け、経験豊富なデジタルマーケティングの専門家が人材育成をご支援します。OJTや研修形式による教育など、お客様に合わせた人材育成メニューを提供します。

また、お客様自身でのマーケティング運用をご希望の場合は、仕組みの構築とスキルトランスファーを兼ねた自走化支援も可能です。



### 選ばれる理由

- Point 01** 施策の実践でPDCAサイクルを複数回実施し、OJT形式で自走化に向けてサポートします。
- Point 02** 標準化された施策運用テンプレートの提供や、現場で見べき基本的な指標をBI化することで、現場の運用をご支援します。
- Point 03** 「アクセス解析レポート」や「売上分析レポート」をもとにしたビジネスミーティングの開催を通して、自社の課題抽出・仮説立案に向けて伴走します。

# デジタル人材育成・自走化支援

## メルマガ施策

### 小売業の課題

- ✓ スキル、経験不足により、スピード感を持った施策実施ができていない
- ✓ 実施結果の振り返りまで手が回らず、次回施策に向けた改善活動ができていない
- ✓ 改善活動ができていないことで、自社に運営ノウハウが蓄積していない



### ✓ 解決アプローチ

- ✓ サイト解析ツールを活用した初期分析と月次レポートの実施
- ✓ レポートで列挙された課題の解決を目的とした、現場での施策に関するPDCAサイクルの自走化トレーニングを実施
- ✓ 現場経験者が少なくとも運営ができるよう、施策運用フォーマットの提供によって内製化のスピードアップに寄与

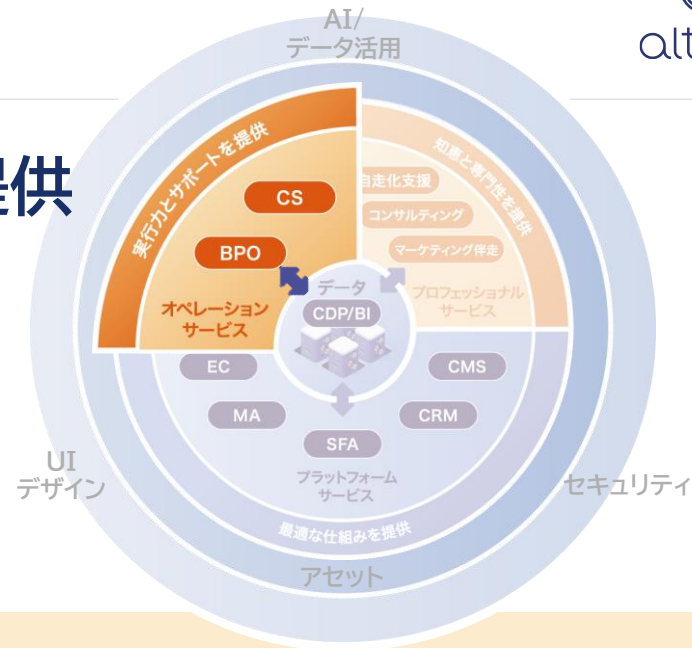
### 🎯 導入効果

- ご支援開始3か月後にはサイト解析ツールを自社で活用できるようになった
- ツールに関するQA対応を月10件以上対応し、現場のツール活用に関するお悩みを解消した

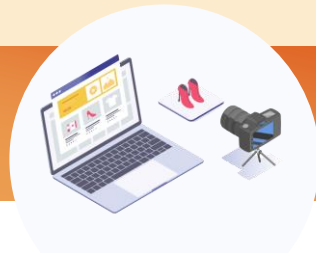
## ※ご参考 altcircleの「オペレーションサービス」

# 顧客接点業務最適化に向け、実行力とサポートをご提供

お客様の顧客接点業務の実行に必要な技術・機能・体制をご提供。最適な業務運用プロセスの設計、ディレクション、業務実行の支援により、運用コストの最適化・お客様のコア業務シフトを実現し、ビジネス成長に寄与します。

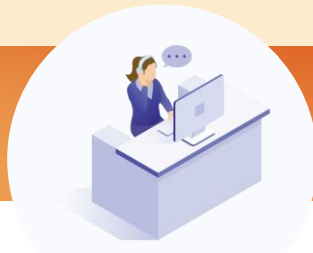


## サービスメニュー



### コンテンツ制作 サイト運用

WEB・ECサイトに掲載するコンテンツやクリエイティブのディレクションから制作、サイト掲載、分析、改善活動、マーケティング施策の実行、関連するデジタルツールの活用まで、あらゆるサイト運用業務を代行します。  
また、国内10か所の撮影スタジオを活用した商品画像や動画の撮影にも対応。お客様のWEB・ECサイトをワンストップでサポートいたします。



### カスタマーサポート

長年の事業で培った運営ノウハウと先端技術を活用したITサービス、高度な教育を受けた人材により、高品質なカスタマーサポートサービスを提供します。電話、メール、チャットなど、多様化するチャネルに対応した高品質かつスピーディーなサービスにより、お客様満足度の向上に貢献いたします。



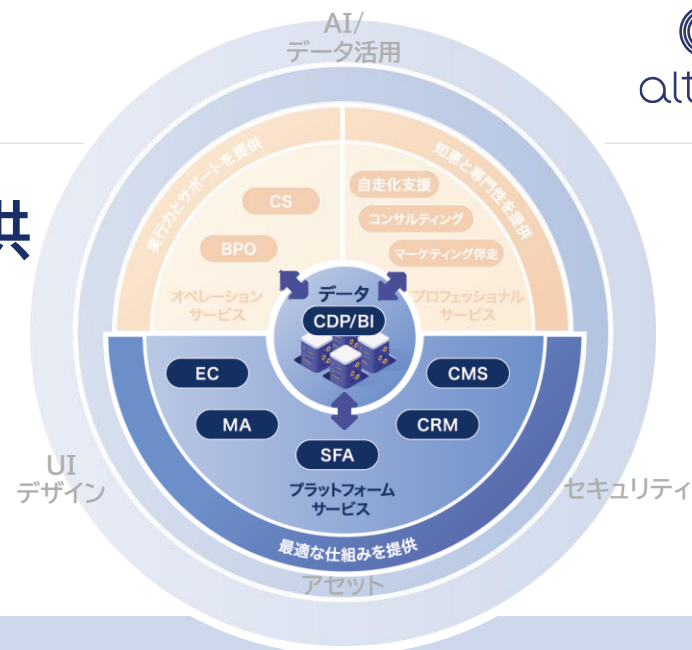
### ロジスティクス

標準化された業務プロセスと自社開発のWMSにより、誤配送、配送遅延、梱包商品違い、伝票記載ミスなどの事故発生を最小限におさえた高品質なロジスティクスサービスを提供します。  
国内3拠点の物流倉庫から、みなさまの大切なお客様へ商品と信頼をお届けいたします。

# ※ご参考 altcircleの「プラットフォームサービス」

## ITサービスを組合せ、お客様に最適な仕組みをご提供

お客様の事業戦略にあわせ、最先端テクノロジーを活用したシステム基盤を最適なカタチで組み合わせ、選定・導入をご支援します。



### サービスメニュー

#### ECプラットフォーム

EC・OMO基盤 / BtoB EC / グローバルEC

店舗とECを融合させ、一環した顧客体験をつくるOMOや、売上拡大につながるデータ活用を実現する柔軟で拡張性の高いECプラットフォーム。受発注業務のデジタル化(DX化)によって、業務効率を大幅に向上させるBtoB ECプラットフォームを提供します。



#### 顧客管理/営業支援プラットフォーム

CRM / SFA

商談から受注、受注以降の顧客との関係性を一元管理することで、営業活動の効率化、顧客との関係性強化を実現します。多種多様な業種への導入実績による既存アセットを活用し、お客様に最適なCRM/SFA基盤を提供します。



#### デジタルコミュニケーションプラットフォーム

CMS / アプリ / MA / Web接客 / コミュニティサイト

顧客体験価値向上に向け、様々な最先端のITサービスを駆使し、お客様ビジネスを強化します。BtoC、BtoBを問わず、Web、アプリ、オンライン接客、コミュニティサイトなどを通じ、複数チャンネルでシームレスな顧客体験を実現します。



#### データプラットフォーム

CDP / ETL / DWH / BI

データドリブンマーケティングの中核となる顧客データ基盤やAIを活用した分析基盤の構築・運用をご支援します。データ収集・加工・分析から施策の実行まで実現可能なプラットフォームを提供します。



## 顧客体験の新たな未来へ、事業の次の成長へ

事業を取り巻く環境が変化し続ける中で、次の成長をどうやって実現していくか。その答えは1つではなく、事業の数だけ存在すると私たちは考えます。

事業体制やプラットフォームの再構築、データを活用した新しい顧客体験の実現、私たちはお客様の事業を深く理解し、成長に必要なサービスを最適化したカタチでご提供します。

お客様が超えなくてはならない壁や課題を共に乗り越え、共に未来を描き、共に走り、事業全体の成長と社会課題の解決に寄与することが私たちの使命です。

私たちは確かなパートナーとして、常にお客様と同じ方向を見つめ、事業の未来へ、そしてサステナブルな社会づくりへ動き続けます。

<https://www.altcircle.jp>

✉ [cx-info@scsk.jp](mailto:cx-info@scsk.jp)

共に描き、共に走る

# SCSK

お気軽にご相談ください

**[cx-info@scsk.jp](mailto:cx-info@scsk.jp)**