

# ASTERIA Warp導入事例 ワタベウェディング株式会社

連携先	Salesforce	利用シーン	データ連携	業種	サービス業
-----	------------	-------	-------	----	-------



## 異なるCRMの顧客行動履歴をSalesforceに集約しマーケティングオートメーションに活用

個々の顧客のステータスに即したマーケティング活動が可能となり、来店予約数が向上！

### ワタベウェディング株式会社

京都府京都市下京区四条通烏丸東入長刀鉾町20 四条烏丸FTスクエア  
 URL <https://www.watabe-wedding.co.jp/>  
 従業員数 単体 415名 連結 1,974名 (2017年11月20日現在)

### 導入背景

ワタベウェディング株式会社は国内外の挙式サービスや衣裳・写真事業を展開するブライダル業界のリーディングカンパニー。お客様に「人生最高の一日」を過ごしていただくためグループとしての総合力を結集した付加価値の高いブライダル提案を行っている。ホテル雅叙園東京やメルパルクも傘下に抱え、2015年には株式会社千趣会、株式会社ディアーズ・ブレインとも資本業務提携契約を締結するなど挙式サービス以外の事業展開も積極的に推進している。同社は販売管理システムと会計システム(ProActive)間の連携のため5年前にASTERIA Warpを導入していたが、今回業務提携先毎に存在した異なるCRMの集約にも活用する運びとなった。

### 課題

- **顧客接点毎に異なるCRMシステムの統合**  
業務提携各社のシステムが引き継がれたことにより以下3処理が別システムに。  
・資料請求メール受付 (Salesforce)  
・電話、ホームページからの問い合わせ登録 (コールセンター専用システム)  
・店舗接客情報入力(販売管理システム)
- **顧客行動履歴の効率的な管理**  
各システムに登録された顧客行動履歴は、他システム利用部門の接客においても重要な情報となるため、顧客行動履歴は他のシステムにも多重入力を要し、オペレーションコストが増大。
- **顧客の状況に即したマーケティング**  
個々の顧客行動履歴は保持しているものの、このデータを有効に活用したマーケティング活動のための仕組みが求められた。

### 導入

- **Salesforceに問い合わせ情報を集約**  
電話・ホームページからの問い合わせ情報をASTERIA WarpがSalesforceに自動登録。これによりSalesforce上に全ての問い合わせ履歴を集約。
- **Salesforceと販売管理システムを同期**  
販売管理システムに入力される店舗接客情報とSalesforce上に集約された問い合わせ履歴を相互連携。1分間隔と、ほぼリアルタイムに連携。
- **マーケティングオートメーションの実現**  
新たにマーケティングオートメーションツール(Marketing Cloud)を導入し、Salesforce上に集約された顧客行動履歴情報から個々の顧客のステータスに即したマーケティング活動を実施。

### 効果

- **開発コストを最小限に**  
すでに導入済みで使い慣れたASTERIA WarpとSalesforceを有効活用することで導入コストをほぼゼロに。また、ユーザビリティに優れたSalesforceアダプターを利用することで各システムとの相互連携を2週間で実装。
- **オペレーションコストの削減**  
システム毎に顧客行動履歴の多重入力が不要となりオペレーションコストを大幅に削減。
- **来店予約数の向上**  
個々の顧客のステータスに即したメール送信などの施策により、来店予約数が向上。

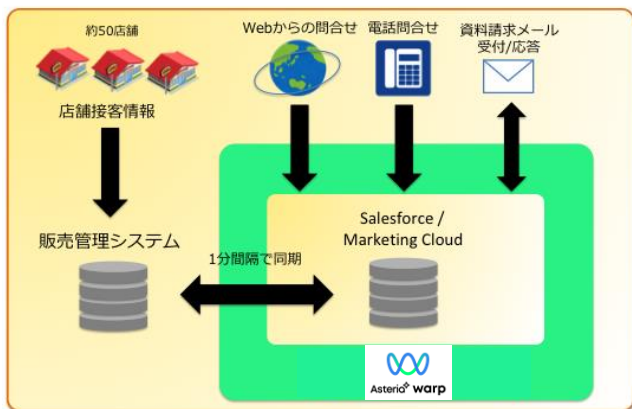
### ASTERIA Warp選定理由

- **処理フローの一貫性**  
一目でどのような処理か把握可能。
- **非属人性**  
誰が作っても同じようなフローとなり個性が入りづらい。
- **メンテナンス性**  
処理が抽象化されており、メンテナンスが容易。
- **トラブル対応の容易性**  
ログが自動取得されるので、トラブル対応が容易。

### 今後の予定

- 今後予定しているグループ内システムの統合での利用、及び連携基盤としての活用。
- RPA用途での利用の検討。
- 顧客の状況に応じた提案が可能なマーケティングオートメーションの実現。

### 利用イメージ



今回のプロジェクトメンバーの皆様

右から  
 システム統括部長 福富 啓之 様  
 システム統括部 業務システムグループ 係長 丸山 拓 様  
 システム統括部 システム企画開発グループ 係長 石毛 信次 様  
 システム統括部 システム企画開発グループ 係長 高橋 力也 様

### お客様から一言

ASTERIA WarpのココがGood!



システム統括部  
 業務システムグループ  
 係長 丸山 拓 様

これまで会計システム・販売管理システム間の連携で利用していたASTERIA Warpですが、本プロジェクトで再活用したことで、安定性の高いシステム連携を短期に構築できることを改めて再認識しました。

業務提携で複雑化した社内システムを今後、連携・統合していくためにもASTERIA Warpを積極的に活用していきたいと考えています。