

---

---

**NEWS RELEASE**

2005年3月15日

**株式会社 経営管理センター**

東京本社 〒164-0003 東京都中野区東中野 3-20-10

イドムコ中野ビル6F

TEL.03-5338-0850 FAX.03-5386-5556

<http://www.bmc-it.com/>

**顧客データを活用した効率営業へ変革  
BMCが情報産業を対象に「ダイレクト・マーケティング」の実態調査を実施**

総合情報サービス企業、株式会社経営管理センター(略称:BMC=東京都中野区東中野3-20-10 イドムコ中野ビル 社長:庄田 昌)では、情報産業に関わる企業のマーケティング・販売促進・営業部門の管理者を対象とした「ダイレクト(ワン・ツウ・ワン)・マーケティングセミナー」を2002年から年4回定例にて東京、広島で開催し、本年2月のセミナーで第10回目を迎えることができました。

BMC では情報産業に関わる企業のダイレクト・マーケティング活動の実態を調査する目的で、本セミナー開催の都度、受講者を対象に『ダイレクト・マーケティングに関するアンケート』を実施しました。本年2月で第10回目を迎えたのを機会にアンケート回答を集計・分析し、このほど集計結果がまとまりましたので発表することにしました。

『情報産業のダイレクト・マーケティングに関するアンケート』実施要綱

- 調査対象:セミナー受講者(情報産業に関わる企業のマーケティング・販売促進・営業部門の管理者)
- アンケート用紙配布枚数:231枚
- 調査期間:2002年11月～2005年2月
- 有効回答数:214名
- 調査方法:セミナー終了後、会場にてアンケート用紙に回答記入を依頼、用紙を回収

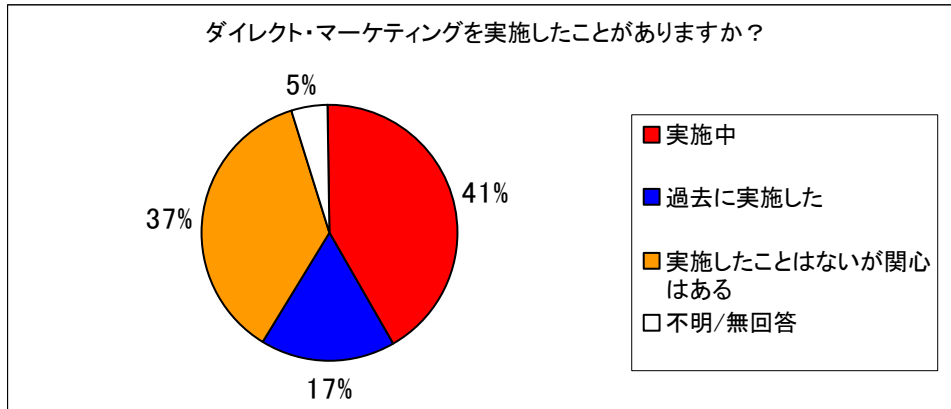
参加人数	231
有効回答	214

## <アンケート集計・分析結果>

### ■ 設問1.「ダイレクト・マーケティングの実施の有無？」

ダイレクト・マーケティングを実施したことがありますか？

実施中	89	41%
過去に実施した	36	17%
実施したことはないが関心はある	79	37%
不明／無回答	10	5%
<b>合計</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

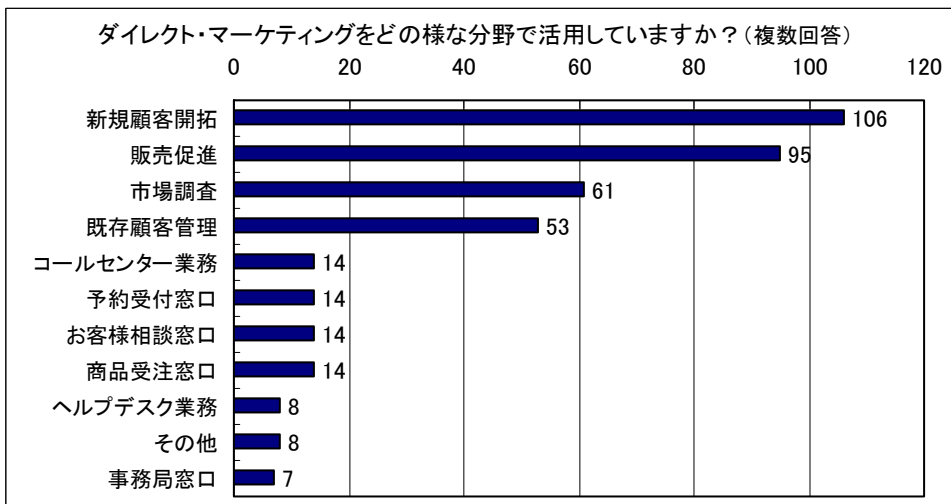


「実施中」「過去に実施した」が合わせて58%、「未実施だが関心がある」が 37%と大半を占めている。顧客情報や取引情報を駆使したダイレクト・マーケティングが、時流にマッチした身近な営業支援施策として各企業に根付いている実態が分かる。

### ■ 設問2.「ダイレクト・マーケティングの活用分野？」

ダイレクト・マーケティングをどのような分野で活用していますか？(複数回答)

新規顧客開拓	106	50%
販売促進	95	44%
市場調査	61	29%
既存顧客管理	53	25%
コールセンター業務	14	7%
予約受付窓口	14	7%
お客様相談窓口	14	7%
商品受注窓口	14	7%
ヘルプデスク業務	8	4%
その他	8	4%
事務局窓口	7	3%



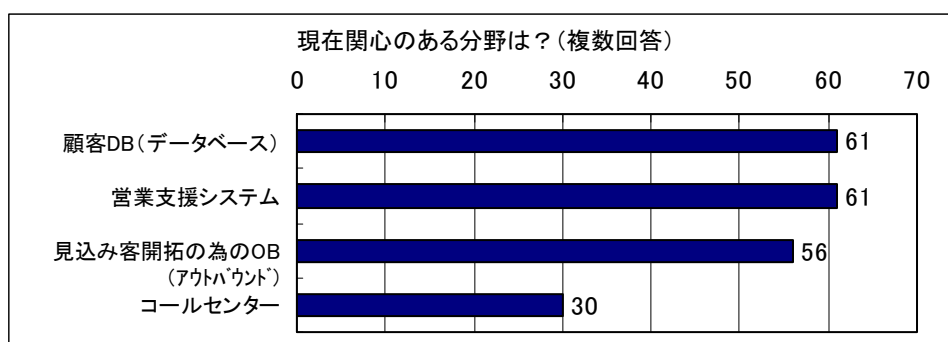
「新規顧客開拓」「販売促進」が1位(50%)・2位(44%)と大半を占め、営業支援施策の重点メニューとなっている。マーケティングの代名詞と言われてきた「市場調査」が第3位(29%)、依然としてマーケットや商品のポジショニングを探るための施策として活用する企業が多い。4位の「既存顧客管理」までが企業側から直接、顧(個)客にアプローチ(コンタクト)するアウトバウンド(発信)系の業務であり、新規顧客の開拓から既存顧客の囲い込み、固定化・拡大化に直結する施策。

5位以下の「コールセンター業務」から「その他」を除く「ヘルプデスク業務」までは、コール(コンタクト)センターにおいて、市場や顧客からの電話に対応するインバウンド(受信)系業務であり、上位を占めるアウトバウンド系施策と明確に色分けできる。

### ■ 設問3「現在関心のある分野？」

現在関心のある分野は？(複数回答)

顧客 DB(データベース)	61	29%
営業支援システム	61	29%
見込み客開拓のための OB(アウトバウンド)	56	26%
コールセンター	30	14%



「顧客 DB(データベース)」「営業支援システム」が同数(29%)で1・2位を占めているが、3位の「新規見込み客開拓のための OB(アウトバウンド)」もほぼ同数の回答があったことから、従来型の属人的営業から顧客データ活用による営業の生産性向上を重視した効率のよい営業へと変革しつつある傾向が読み取れる。

つまり、従来型のマスマーケティング手法の手詰まりから顧(個)客データベースを活用、管理する CRM(顧客情報管理)や SFA(営業支援システム)といったコールセンターを核に展開する一連のダイレクト・マーケティング(個別対応営業支援システム)に対する期待が高まってきている。

### ■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

株式会社経営管理センター : 広報担当(東京支社長代理) 和田

T E L: 03-5338-0850

F A X: 03-5386-5556

携帯電話: 090-7637-9779

E-mail: t.wada@bmc-net.co.jp