

Postmark Direct Marketing

www.postmarkdms.com

概要：

- ・ **会社**：Postmark Direct Marketing
- ・ **場所**：テキサス州、ヒューストン
- ・ **業種**：広告/メディア
- ・ **課題**：
 - 対象業種のニーズに合わせてカスタマイズ可能であるだけでなく、業務をより良く観察し、成長を計画するための、リアルタイムの分析的レポートングツールを提供する新しいCRMシステムの導入
- ・ **移行前のソフトウェア**：SalesCycle、Excel、QuickBooks
- ・ **検討した他社ソフトウェア**：Salesforce.com、Everest Software
- ・ **NetSuiteの導入効果**：
 - リード管理およびマーケティングキャンペーンの結果のトラッキングにおいてより優れた効果を発揮する、強力でカスタマイズ可能なCRMシステム
 - 少なくとも年間 7万5千ドルから10万ドルの人件費節減

「NetSuiteを使って、インフラをさほど増やすことなく、ずっと多くの業務を行っています。」

*- Larry Hook, Postmark Direct Marketing
営業&マーケティング担当副社長*

結果：

NetSuiteを使って、Postmark Direct Marketingでは経費を最小化しつつ、収益の最大化をなしてあげています。70パーセントの年間成長と年間約1千万ドルの売上にもかかわらず、Postmarkの経理部は、わずか1.5人の常勤社員により現在も運営されています。「NetSuiteなしでは、4人必要だったでしょう」と、PostmarkのCEO、Terry Marksberryさんは語ります。「人件費にすると、ちょうど年間7万5千ドルから10万ドルを節約しています。」Postmarkは、CRM管理者を雇う必要はありません。「私たちは、インフラをさほど増やすことなく、ずっと多くの業務を行っています。」Marksberryさんはそう説明します。

NetSuiteの数々のレポートングツールは、さまざまな製品や営業担当者の現況について、Postmarkにリアルタイムの情報を提供します。これにより会社は、業績を高める方法について迅速に決定を行うことができます。しかし最大の利点は、NetSuiteのカスタマイズ可能なCRMツールによりもたらされるものであり、Postmarkは自社業務の要求する特有の、多くの場合複雑な方法で、リードを管理・トラッキングすることが可能となります。「NetSuiteのような柔軟性を提供してくれる製品は他にありません」とMarksberryさんは言います。「使い始めてからずっとカスタマイズを続けてきました。今では、最高に効率的な方法でデータを収集・利用できるようになりました。」

課題：

1990年の設立以来Postmark Direct Marketingは、保険会社、個人代理店、財務顧問による潜在顧客の発掘を支援してきました。ダイレクトメールの管理、リード創出の着信電話への対応、月次ニュースレターの送信のほか、イベント・セミナーの開催も行っています。事業は、クライアント側でもPostmark側でも成功を収めており、設立以来今まで、前年比で規模の倍増を続けてきました。しかし2003年までの時点でPostmarkは、自社のリードを創出し、顧客のリードを管理する方法においてさらに成果を上げさらに効率を良くすることに気づきました。

「私たちが利用していたSalesCycleというCRMシステムは、十分に強力なものではありませんでした」と、Postmarkの営業&マーケティング担当副社長Larry Hookさんは語ります。「それは文字通り、ただの名前、住所、電話番号でしかなかったのです。リード管理機能も予測もありませんでした。マーケティングキャンペーンを行っても、その結果をトラッキングする方法も、どんな種類のROIを達成したかを見る方法もありませんでした。これらの機能はどれも、私たちが真に求めていたものでした。」

Postmarkは、Salesforce.comやEverest Softwareを含め、いくつかのソリューションを検討しました。実際NetSuiteが現れた時点では、Everestの運用を選択していたのです。しかしその選択は変更を余儀なくされました。

「NetSuiteのカスタマイズ可能性を目にしたとき、それは、極めて特殊なニーズがある私たちのような業種においては特に重要な決め手となったのです。」

– Larry Hook
Postmark Direct
Marketing 営業&マーケティング担当副社長

「NetSuiteのカスタマイズ可能性を目にしたとき、それが大きな決め手となりました。特に、レコードに多くの詳細を伴う極めて特殊な連絡先フィールドを持つような対象業種において、このことは重要だったのです」とHookさんは語ります。「特に保険会社には、トラッキングの必要な、相互関連した多くの関係取引先を伴う、高度に階層的な組織があります。ある保険会社は、その下に製品を分配するマーケティング組織を持ち、その下には製品を販売する個人代理店があります。代理店は独立しているため、それぞれが6つの異なる保険会社と関係しているかもしれません。このすべての関係を正しく把握しておく必要があるのです。」

これを実現するには、すべての連絡先フォームを正しく構築し、さまざまな関係取引先をすべてリンクするようなカスタマイゼーションが鍵となります。「Everestは、NetSuiteほどカスタマイズ可能ではありませんでした」とHookさんは話します。NetSuiteにはまた別の利点もあります。それは、他社パッケージにはない強力な分析ツールです。「私たちにとっては、数多くあるレポートを実行し、何が有効で、何が有効でないのかを知ることが非常に重要だったのです」とHookさんは語ります。「私たちは、NetSuiteが Webベースであることも気に入りました。一方のEverestはローカルマシンでの実行が必要でした。おかげで頭痛の種が減りました。」

解決策：

Postmarkは、カスタマイズしたフォームや業務に必須の関係リンクとともに、NetSuiteオンラインを2004年1月に導入しました。システムは2つの方法で利用されています。第1に、自社のマーケティングキャンペーンを管理・トラッキングして、新規ビジネス創出を支援します。第2に、キャンペーンをクライアントのために実行します。「現在は、キャンペーンを実施する場合、それが自社のものであってもお客様のものであっても、その進行状況や、どんな成果を挙げているかについて、正確に知ることができるのです」とMarksberryさんは語ります。

リアルタイムレポートは情報の宝庫であり、Postmarkに、業務の現況やどの製品が最も成果を上げているかについて最新の事実を伝えます。「NetSuiteは、効率良く、タイムリーに経営意思決定を行うために必要なすべてのレポートを提供してくれます」とMarksberryさんは語ります。「ある特定の製品についてどれだけの販売があるのか、ある特定担当者が終了している販売はいくつあるのか、どれだけの電話を受け、その電話の質はどうであったか—販売に結びついたのか否か、などについて教えてください。」

こうした情報をトラッキングしマイニングすることにより、Postmarkは成功に狙いを定め、問題の解決を目指しながら、戦略を調整することができます。「以前は、分析的なレポートには、ExcelとQuickBooksに頼るしかなかったのです」とHookさんは言います。「それは膨大な手作業で、効果は比べ物にならないくらい低いものでした。」

思いがけなかった NetSuite の利点の1つは、そのカスタマセンターでした。「顧客は、今ログオンして、すぐに自分の請求書にアクセスできます」とHookさんは語ります。「多くの保険会社はオンラインで請求書を閲覧することを望みますが、これを彼らに提供できるということが、私たちの強力なセールスポイントとなっています。」もちろん、最大のセールスポイントは、ビジネスの成長をもたらすリードの創出と管理です。NetSuite を使用することで Postmark は、以前よりも効率的に、より有利に、顧客と自社両方の利益となる形でこれを実現できるようになりました。