

SAS Institute Japan

イオンが「SAS Customer Intelligence」を 採用して高度な顧客分析に基づいたマーケティングを実現

業務ごとのビジネスに直結したソリューション

BIソフトウェアとソリューションのリーディング・カンパニーであるSAS Institute Inc.が、31年にわたりユーザー企業とともに培ってきた業務知識、システム開発経験、そしてベスト・プラクティスをもとに、企業のインテリジェンス創成に最適なデータ分析モデルやアプリケーションを「SAS Enterprise Intelligence Platform」上に構築したものが「SAS Intelligence Solutions」である。現在SASは、以下のような5つのビジネス分野に特化したソリューションを提供している。

- ① **SAS Customer Intelligence**：必要な顧客情報を広く収集し、精緻な分析を行なうことでマーケティング活動のターゲティング、資源配分、実施タイミングを最適化し、それらの活動の効果と効率の最大化を実現するCRM支援ソリューション。
- ② **SAS Financial Intelligence**：真のコスト、収益性、法令遵守、予測シナリオ、および最適化戦略の全体的かつまとまりのある見通しを生成するファイナンシャル・マネジメント支援ソリューション。
- ③ **SAS IT Intelligence**：従来のITコスト管理手法では解決できなかった問題に対して、利益率やコスト要因の分析等を行いながら改善策を導いていくITマネジメント支援ソリューション。
- ④ **SAS Risk Intelligence**：各所に潜在するリスクの特定、評価、監視、制御を一元化して管理し、企業目標の実現に貢献するリスク・マネジメント支援ソリューション。
- ⑤ **SAS Supply Chain Intelligence**：調達、在庫、品質保証、サービスの全体最適を実現させるサプライチェーン・マネジメント支援ソリューション。

より深い顧客分析に基づいた マーケティング活動を支援

2008年2月、SAS Institute Japanは、同社のCRM支援ソリューション「SAS Customer Intelligence」が、イオンに採用されたことを発表した。今回採用されたSAS Customer Intelligenceは、SASのBIプラットフォームである「SAS9」の技術を使い、高度な顧客分析に基づく洗練されたマーケティング活動を支援するソリューションである。今回の採用は、SASの強みである大容量データを処理する高いパフォーマンスに加え、優れた分析技術、SASの高い課題解決能力が評価されたものである。

また、今回提供されるSAS Customer Intelligenceには、より深い顧客分析に基づく洗練されたマーケティング活動を支援できるよう、膨大なデータを集約・統合する「SAS Data Integration Server」、分析に特化した高速なデータベースである「SAS Intelligence Storage」、高いユーザビリティで、エンドユーザーでのデータ利用を可能にする「SAS BI Server」などから構成される「SAS9」BIプラットフォームに加え、マーケティング施策のトラッキングや効果検証を容易に実現する「SAS Marketing Automation」や、業界で高い評価を受けているデータマイニング機能も装備されている。

2007年度の売上が50%増

同年2月、SAS Institute Japanは、SAS Customer Intelligenceの2007年度の売り上げが50%増加したことを発表した。米ハイテク調査会社のForrester Research社によると、エンタープライズ・マーケティングのプラ

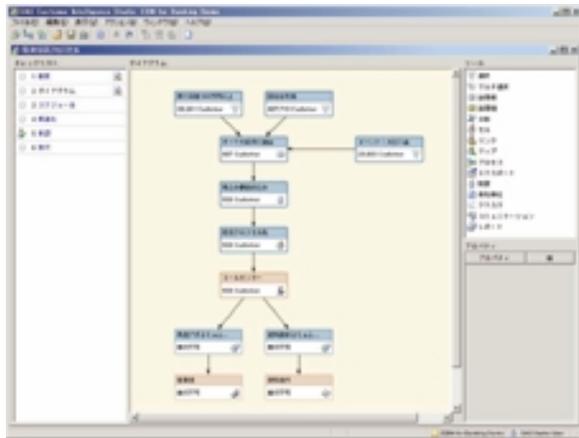


図1 SAS Marketing Automationのイメージ

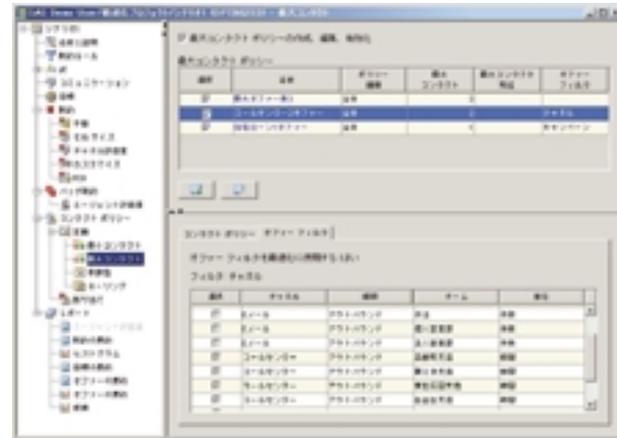


図2 SAS Marketing Optimizationのイメージ

ットフォームソリューション市場は、今後5年間で20%以上伸びるそうだが、今回発表されたSAS Customer Intelligenceの売上げの伸び率が、その傾向を顕著に現していると語っている。またForrester Research社は、同社のレポート「Forrester Wave」のエンタープライズ・マーケティング・プラットフォーム2008年第一四半期（2008年1月）の中で、「SASはリレーションシップ・マーケティングに分析力をもたらす強力なソリューションを提供している」と評価し、分析／レポート分野においては、全ベンダーの中で唯一、満点である「5」と評価している。さらに同レポートでは「SASのプラットフォームは最高のデータマイニングと顧客分析の性能を持ち、特にキャンペーン・マネジメント・アプリケーションの性能と利便性について飛躍的な向上がみられた。また、ダイレクト・マーケティング担当者が最も欲しいものは『顧客コンタクトの最適化』であり、SASは包括的なコンタクト最適化のソリューションを提供できる数少ないベンダーのひとつである」と評価している。

「SAS Customer Intelligence Suite」を発表

また、SAS Institute Japanは、SAS Customer Intelligenceの売上増の発表後、さらにマーケティング機能の強化を行った「SAS Customer Intelligence Suite」の出荷を開始することを発表した。SAS

Customer Intelligence Suiteは、顧客を理解するための分析（Insight）、最適化された顧客への対応（Interaction）、効果測定と高度化（Improve）という一連のプロセスから成る顧客中心型ビジネスモデルを包括的に実現するソリューション群である。同ソリューションには、以下のようなコンポーネントが含まれている。これらを活用することで、顧客との関係構築がより高度なものとなり、顧客中心型ビジネスモデルへの変革が促進される。

◆**SAS Real-Time Decision Manager**：SASの分析技術をビジネスルールやコンタクト戦略に適用し、Web、コールセンター、POS、ATMといった顧客チャネルに現場の意思決定支援材料や顧客へのレコメンドをリアルタイムで配信。

◆**SAS Digital Marketing**：電子メール、モバイル（携帯電話）メール、RSS、Webなどのデジタル・チャネルを活用したマーケティング・コミュニケーションを実行。

◆**SAS Marketing Automation**：顧客を理解し、適切なコミュニケーションを実施し、その効果を検証するという一連のマーケティング・プロセスの実現をサポート。

◆**SAS Marketing Optimization**：マーケティング活動で得られた情報やマーケティングでの戦略的要因などを考慮し、最小のコストで最大の効果を得るキャンペーン戦略を策定してキャンペーンの最適化を実現。

SAS Institute Japan(株)
TEL：03-3533-3780 E-mail：jpnpress@sas.com