

報道関係者各位

株式会社博報堂

ワークスマイモバイルジャパン株式会社

2022年2月7日

博報堂とワークスマイモバイルジャパン、顧客データを統合し、営業DXを加速する

『Marsys Sales Tech（マーシス・セールステック）』ソリューションを開発

～Salesforce / LINE WORKS / LINE公式アカウントを連携し、

顧客体験の向上と営業担当者やオペレーターの業務効率化を実現～

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）と、ビジネスチャット「LINE WORKS」を提供するワークスマイモバイルジャパン株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：福山 耕介）は、マーケティング、セールス、カスタマーサービスの各領域をSalesforce / LINE WORKS / LINE公式アカウントの連携によってシームレスに統合することで、「企業の営業担当者やオペレーターの業務効率化」と「カスタマーエクスペリエンス(CX)の向上」を同時に実現する『Marsys Sales Tech』を開発しました。

MARSYS™ SALES TECH

クライアント企業のDXの進展に伴い、マーケティング、セールス、カスタマーサービスの各領域間の連携ニーズが急激に高まっています。また、生活者のデジタル化の進展に合わせたCXの最適化ニーズも同時に高まっています。そのような中、企業においてSalesforceおよびLINE WORKS / LINE公式アカウントの利用が進んでいますが、営業担当者やオペレーターの業務効率化という観点からも、これらを連携・統合するツールのニーズも高まっています。

「Marsys Sales Tech」は、企業の顧客接点としても国内で広く利用されている「LINE公式アカウント」、LINEとつながる唯一のビジネスチャットとしてワークスマイモバイルジャパンが提供する「LINE WORKS」、企業と顧客をつなぐ顧客管理ソリューションで世界的に実績を持つ「Salesforce」を連

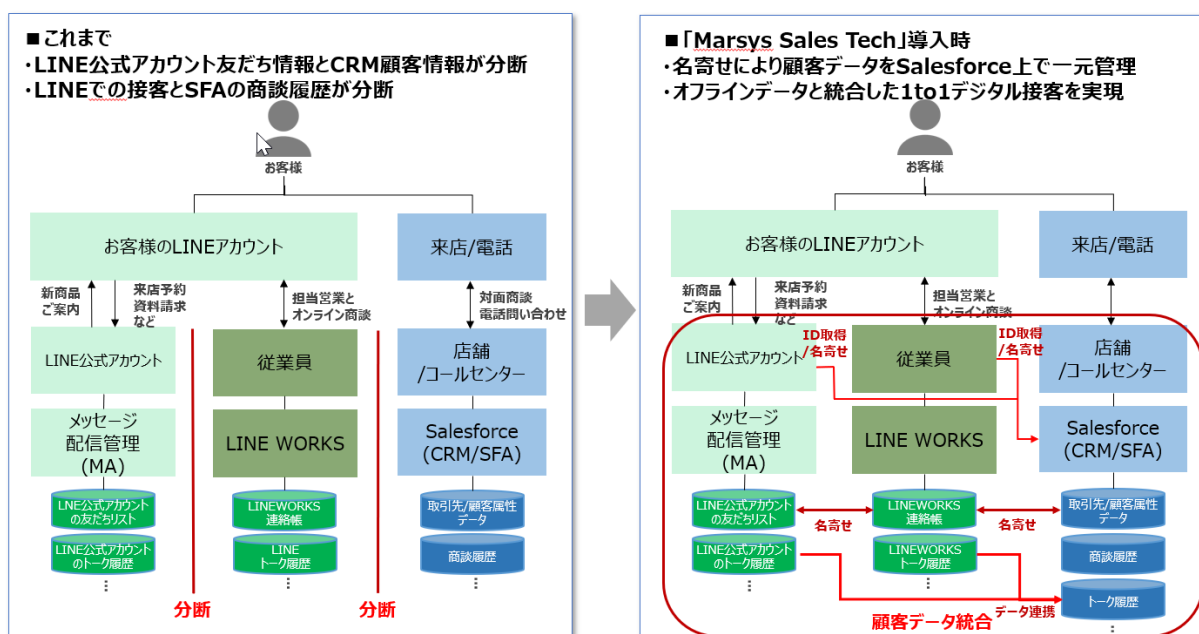
携することで、1to1のデジタル接客を実現し、気づきから購買、アフターサービスまでのすべてのコミュニケーションを統合するツールです。

「Marsys Sales Tech」を導入することによって、企業側ではマーケティング上の顧客データやLINE公式アカウント・LINE WORKSでのコミュニケーション情報をSalesforceに集約でき、一元管理することが可能になります。また、顧客側はLINE公式アカウントにおけるサービスや営業担当者とのコミュニケーション、購買、アフターサービスまでの一連の体験をLINE上で一貫して行えるようになります。

今回発表した「Marsys Sales Tech」は、生活者への深い洞察力をもとに、最先端のデータマーケティングやデジタル×アナログを組み合わせたコミュニケーションデザインを通して、新しい体験価値を創出する総合マーケティングサービスを提供する博報堂と、35万社に導入され有料ビジネスチャット国内シェアNo.1※のビジネスチャット「LINE WORKS」を提供するワークスマイルジャパン両社の強みを活かした、企業と生活者の双方にとって、導入しやすく使いやすいツールを目指して開発されたものです。

※ 出典 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2021年版」

■ 「Marsys Sales Tech」 サービス全体像



■ 「Marsys Sales Tech」 の特徴

1. 今までにないワンストップ連携サービス

今回開発したサービスは、Salesforce（Salesforce Sales Cloud、Salesforce Marketing Cloud）、LINE公式アカウント、LINE WORKSの各サービスをシームレスに連携し、ワンストップで利用できます。

2. デジタル接客に必須の機能を装備

名寄せ機能、送客機能(営業担当者のLINE WORKSアカウントへの顧客紹介)、営業担当者(LINE WORKS)から顧客(LINE)への一斉配信(または個別1to1配信)による追客機能※1、AIによるリコメンド(営業支援)、ビデオ通話機能など、LINE公式アカウントおよびLINE WORKSを活用したデジタル営業活動を支援する機能が装備されています。(一部オプション機能があります)

※1 一斉配信機能は株式会社BELAIRが提供するSaaSサービス「Circle(サークル)」を利用しております。

3. 柔軟なカスタマイズ性

全てのチャンネルにおいてシームレスなデジタル接客を実現するためには、柔軟なカスタマイズ性が必要となるケースがあります。Salesforceの連携機能の知見を活かして柔軟なカスタマイズサービスを提供いたします。

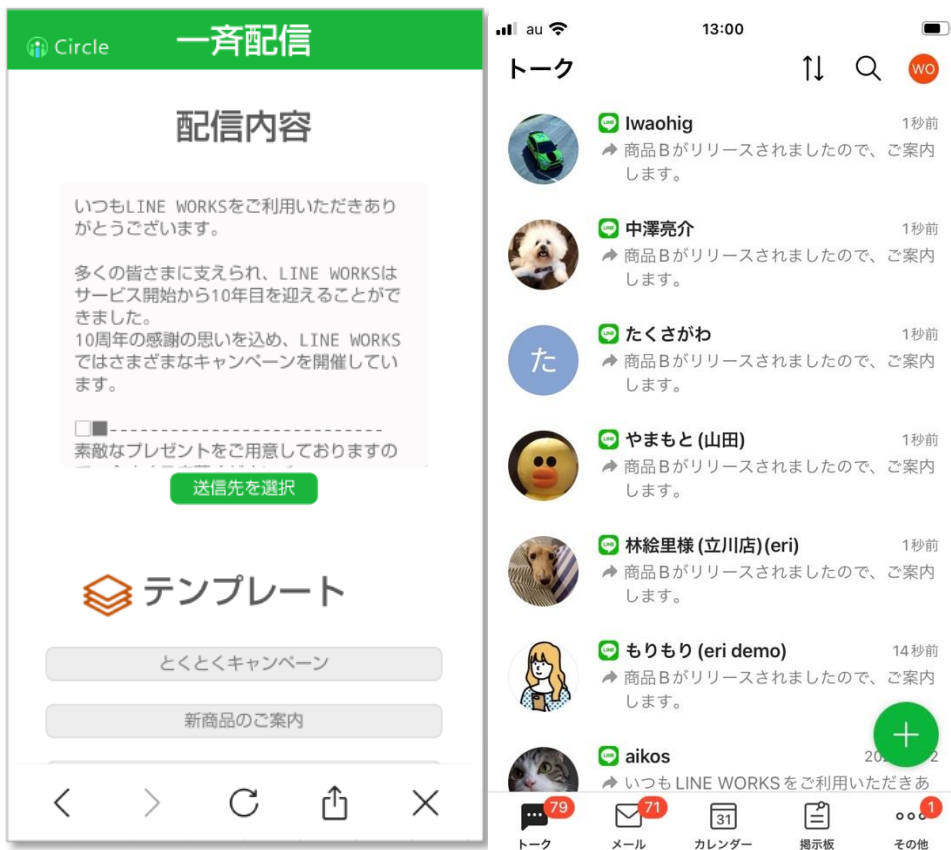
4. テクノロジーの活用までしっかりサポート

クライアント企業のDXを推進する戦略組織「HAKUHODO DX_UNITED」が、認知～興味～検討からCRMまで一気通貫したフルファネル型のマーケティングDXを実践し、システム導入後の活用まで支援します。

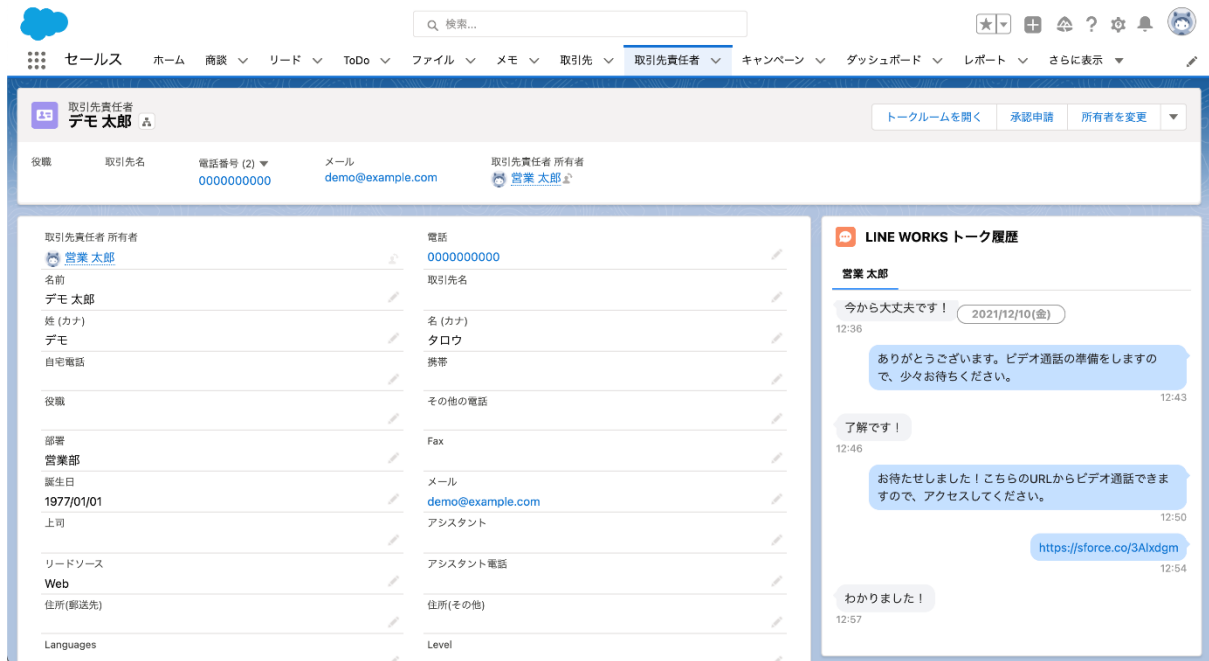
● 「Marsys Sales Tech」 利用時の顧客のディスプレイ（商談中イメージ）



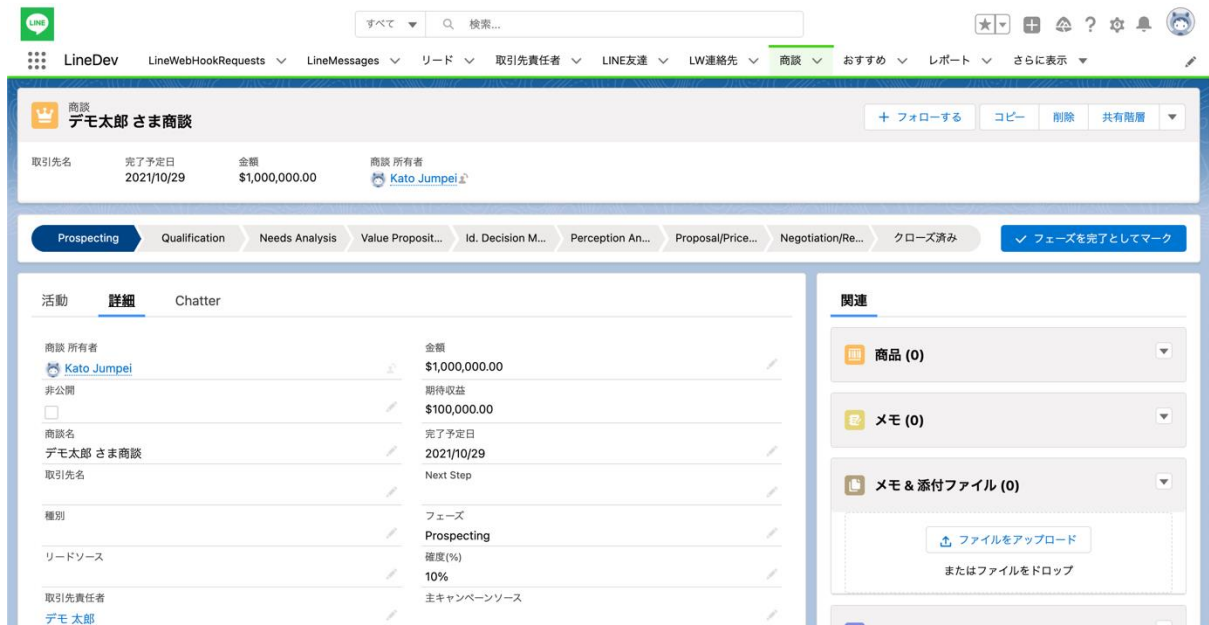
● 「Marsys Sales Tech」 一斉配信利用時のディスプレイ



● 「Marsys Sales Tech」 利用時の営業担当者のディスプレイ（商談中イメージ）



● 「Marsys Sales Tech」 利用時の営業担当者のディスプレイ（商談詳細管理画面イメージ）



これからも博報堂とワークスマイルジャパンは、LINE WORKSと各種クラウドソリューションを基盤にクライアント企業と生活者をつなぐブランド体験を創出する様々なサービスを提供してまいります。

・HAKUHODO・

WORKS
MOBILE

■本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社博報堂 広報室 江渡・関田 TEL: 03-6441-6161 e-mail: koho.mail@hakuhodo.co.jp

ワークスマイルジャパン株式会社 広報担当 青木

TEL : 03-4316-2930 e-mail: dl_marketing_jp@worksmobile.com