

WEBSAS デジタルチャネル運用サービス ご紹介資料

SCSK株式会社
CXセンター サービス開発第一部
2024/4

WEBサイトのフルラインサポート「WEBSAS(ウェブサス)」

Webサイトが本来持っている効果や訴求力を最大限に生かすために、コンサルティングから開発・構築、保守・運用までフルラインでサービスをご提供いたしております。



企業のマーケティング活動に影響を及ぼす社会の変化

1

既存顧客との
関係向上が重要に



人口が減少する日本において新規顧客の獲得のハードルは上がっている。一度獲得した顧客との関係を維持し、自社のファンやロイヤルユーザーを増やす事が重要に。

2

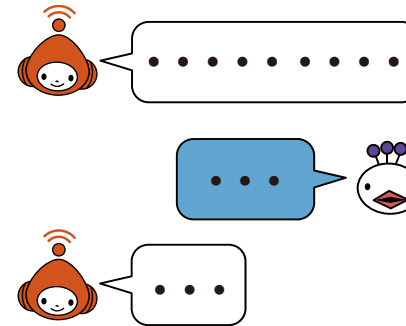
共感できる情報が
重視される時代へ



デジタル化によって情報量が増加。製品・サービスの機能での差別化は難しくなっている。その中で同じ価値観を持つ人の口コミ・レコメンドが製品・サービスの選択に大きな影響を与える時代に。

3

顧客のマインドシェア
獲得が重要に



コロナ禍で多くの企業が顧客接点をデジタル化し、ユーザーは情報過多に。各社がSNSを中心に顧客のマインドシェアを奪う競争が激しくなっている。

4

世界で高まる
プライバシー保護

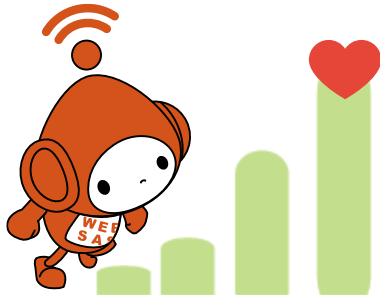


近年の3rdパーティーデータ活用の規制によって、個人特定型のアプローチが困難に。

変化への対応には、顧客を理解し、製品・サービスの価値を顧客一人ひとりに合わせて、正しく提供することが必要

1

既存顧客のLTVを
向上させる



顧客の心を掴み、LTVを向上させる
対策が必要。

2

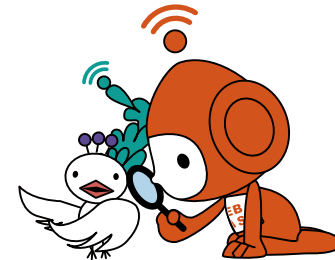
自社にどんな顧客
がいるのか知る



自社製品・サービスが大好きな人は
どんな属性の顧客なのか？その人向けに情
報を発信してファンを増やす必要がある。

3

顧客の本音を
知る



マインドシェアの獲得にはユーザーに刺さる
情報配信が必要。まずはなぜ製品・サービス
が好きなのか？本音を引き出す必要がある。

4

自社の力で
新規顧客を獲得

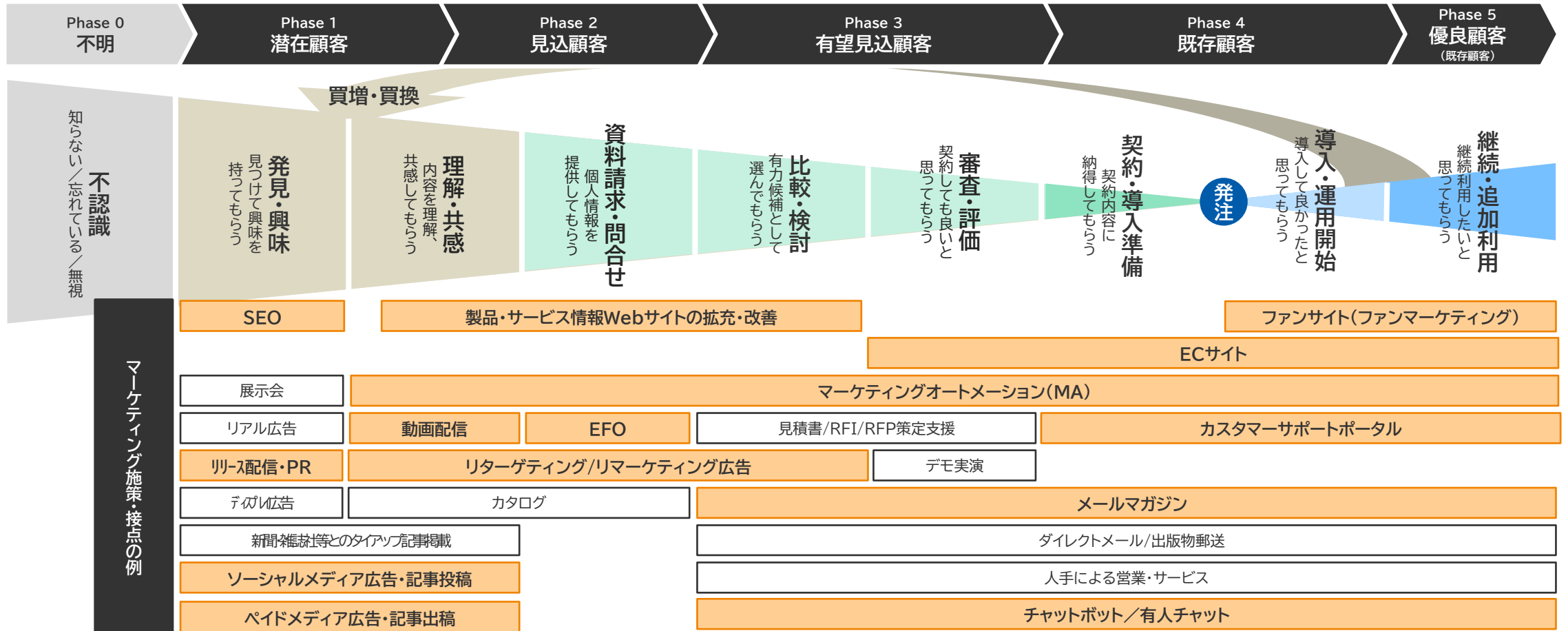


3rdパーティーデータの規制に備え、自社
で直接、顧客の情報を収集・活用して、新規
顧客の獲得を目指す必要がある。

企業の持つデジタルチャネルの適切な運用が重要

顧客との重要な接点であるデジタルチャネル、特にWEBサイトはエンドユーザーと最も接点が大きく、SNSなど他チャネルとも連携するコンテンツを取り扱っており、適切な運用による高度化がどの企業でも重要な取り組みとなっている

企業が持つデジタルチャネルの例



※ [Orange Box] : デジタルにおける顧客接点



デジタルにおける顧客の購買行動に広く関わる顧客接点を
しっかり運用して高度化する必要があるのに、自社だけで取り組むのは大変…

デジタルチャネルを効果的に活用するための運用に求められる姿

デジタルチャネルを効果的に活用していくためには、**継続的な運用**が必要です

📌 デジタルチャネル運用の工程は、「自社主体で実施する部分」と「汎用的(自社以外でも実施可能な)部分」に分類できます

【結果分析・改善提案】

施策実行の結果分析を行い、仮設定のうえ、「企画」へのインプットとなる改善提案を行う。

★専門知識・スキルが必要

※分析・効果測定・仮説立てのノウハウ

【実行】ツール導入・ツール設定

「企画」の内容を受けて、顧客接点ツールの導入、および施策をツール上で実現するための設定作業を行う。

★専門知識・スキルが必要

※ツール導入・設定スキル

【企画】

ブランディングを推進すべく、企業や製品を理解している自社の担当者が、(時には専門家も交えて)マーケティング施策を検討・企画する。

★自社が中心となり実施する部分

【実行】ライティング・デザイン・コンテンツ制作

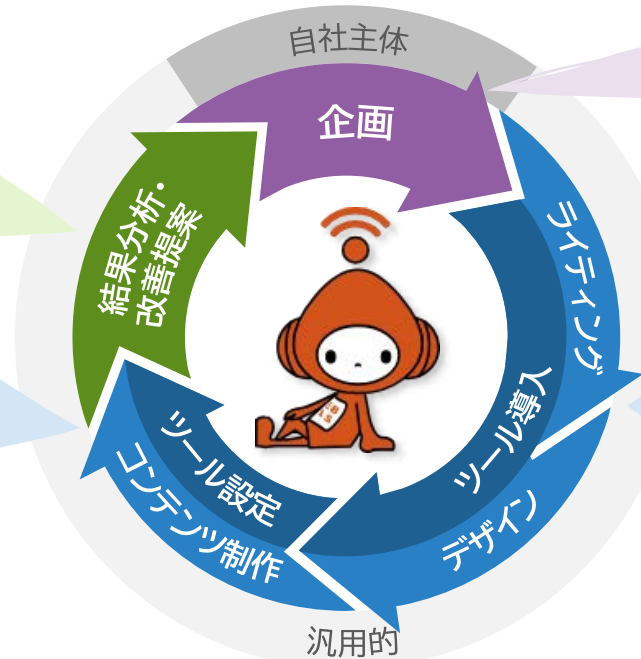
「企画」の内容を受けて、魅力的な・ユーザ流入につながる文章・デザインを制作する。制作内容をコンテンツとして公開するため、登録/編集・承認作業を、間違いなくスピーディに行う。

★専門知識・スキル・センスが必要

※ライティング/デザイン制作スキル

※コーディングスキル(HTML・CSS・JavaScript)

※コンテンツ登録/編集作業スキル



継続的なデジタルチャネル運用をすすめるには、戦略が”命”

自社以外でも実施可能な汎用的部分を、専門的なスキルを備えた部隊へアウトソーシングできれば、その専門知識を活用しながら、**自社リソースをより戦略的な取り組みに集中させることが可能になります**

SCSKのWEBサイトのフルラインサポート「WEBSAS」では 攻めから守りまでの一貫したデジタルチャネル運用サービスをご提供します

様々な顧客接点を高度化するためのCXソリューションのみならず、
コンテンツの制作から配信運用までサポートし、効果的なマーケティング施策の実現をご支援します。



導入前



運用プロセスが整備されて
おらずコンテンツ運用の
生産性が低い



制作会社、コンサルによる
WEBサイト改善活動の管理
が煩雑で足並みが揃わない



世の中の動きに合わせた
顧客接点の高度化に対応
できない

デジタルマーケティングを
ドライブできない



デジタルチャネル運用
サービス



導入後



整備された運用プロセスと
専門スキルを持った体制



管理業務からの解放



顧客接点ツールを活用した
施策実行と施策の効果を
最大化するための体制

顧客価値を高める

高品質なコンテンツをタイムリーに配信可能に



施策立案から実行まで一貫したデジタルチャネル運用支援を通じて、顧客価値向上へと導きます

デジタルチャネル運用に関わる以下のメニューをご提供いたします

攻めの運用



運用立ち上げ PDCA計画策定

運用の中で適切なPDCAサイクルをまわしていくための具体的な数値目標や会議体等の設計を行い、PDCA計画書作成を実施します



マーケティング施策立案

デジタルにおける顧客接点の高度化のための施策立案を実施します

守りの運用



運用立ち上げ コンテンツ運用設計

コンテンツ運用を行うにあたり、各種ページの運用ルール、フローなどを運用定義書としてドキュメント化します



コンテンツ運用

制作ガイドラインの管理や、コンテンツ更新などのWebサイト運営業務を実施します



ツール運用

Webサイトの運営をサポートする周辺ツールの運用業務を実施します

運用の中で適切なPDCAサイクルをまわしていくための具体的な数値目標や会議体等の設計を行い、PDCA計画書作成を実施

運用立ち上げ:PDCA計画策定



顧客関係ヒアリング

項目作成、対象者確定・アサイン、
ヒアリング実施



KPI策定



PDCA運用ルール策定



ツール策定



レポート設計



会議体設計

こんな課題を解決

- デジタルチャネルでの目標を明確にしたい。
- 各チャネルを戦略的・効果的に活用したい。

効果・ポイント

- 運用上の課題や目標を調査・分析による継続的なWebサイトの改善
- 運用業務の効率化・コスト削減。
- 分析・評価・改善による集客率アップ。

デジタルにおける顧客接点の高度化のための施策立案を実施

マーケティング施策立案

⇒ 顧客接点ツール施策立案

⇒ GA分析・効果測定・改善提案

⇒ SEO対策(テクニカルSEO)

こんな課題を解決

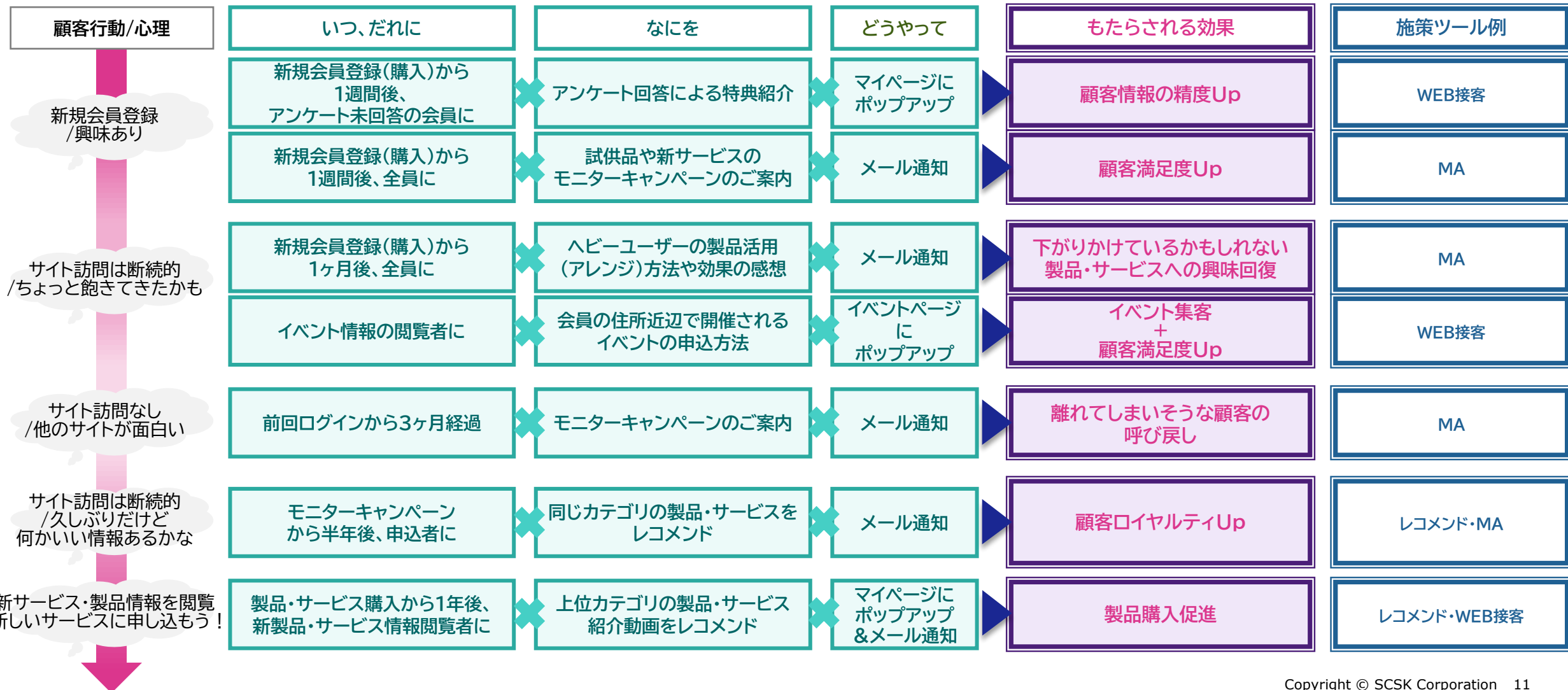
- マーケティング施策実施や結果分析にあたって、人手による作業が多く発生する
- マーケティング施策結果は閲覧のみで次の施策に活用できない
- ロイヤル顧客の興味・関心・行動パターンを把握する仕組みがない

効果・ポイント

- 課題や目標の調査・分析による継続的なWebサイトの改善
- 分析・評価・改善による集客率アップ

(参考)マーケティング施策例

顧客心理や行動履歴から仮設をたて、より高い効果を生み出す施策を実施



コンテンツ運用を行うにあたり、各種ページの運用ルール、フローなどを運用定義書としてドキュメント化

運用立ち上げ:コンテンツ運用設計

⇒ 関係者ヒアリング 項目作成、対象者確定・アサイン、ヒアリング実施

⇒ 体制・役割分担の決定

⇒ 業務フロー設計

⇒ 運用ルール設計

⇒ 運用ツール設計

⇒ コンテンツ運用環境の整備

こんな課題を解決

- コンテンツ作成のガイドラインが定義されていないため、コンテンツの品質が担保できない。
- 運用にかかっている無駄なコストを削減したい。

効果・ポイント

- 運用ルールの定義によって、作業の属人化を防ぎ、品質の高いコンテンツ制作が可能に。
- 業務フロー改善・運用ルール見直しによるコンテンツ運用プロセスの効率化。

制作ガイドラインの管理や、コンテンツ更新などのWebサイト運営業務を実施

コンテンツ運用

⇒ 制作ガイドラインの管理・更新

⇒ 製品情報やコンテンツの更新・掲載

⇒ 制作会社問合わせ対応 ガイドライン
適用サポート

⇒ 制作会社入稿データの検証・登録・公開

⇒ コンテンツ企画・デザイン・制作 コンテンツマー
ケティング

⇒ メルマガ運用業務 メルマガ起案、
デザイン・制作、配信

こんな課題を解決

- コンテンツ更新作業の負荷が高い
- 社内のリソースが不足している
- Webのトレンドが追い切れない
- 魅力的なコンテンツを制作して欲しい

効果・ポイント

- コンテンツ更新作業負荷の低減
- 社内リソースを企画・マーケティングなどのコア業務に集中できる
- 定期的なコンサルティングによる継続的なWebサイトの改善
- プロのクリエイティブによるコンテンツの均質化

デジタルチャネルの運営をサポートする周辺ツールの運用業務を実施

ツール運用

⇒ 顧客接点ツール設定代行

⇒ GA設定代行・レポート作成

こんな課題を解決

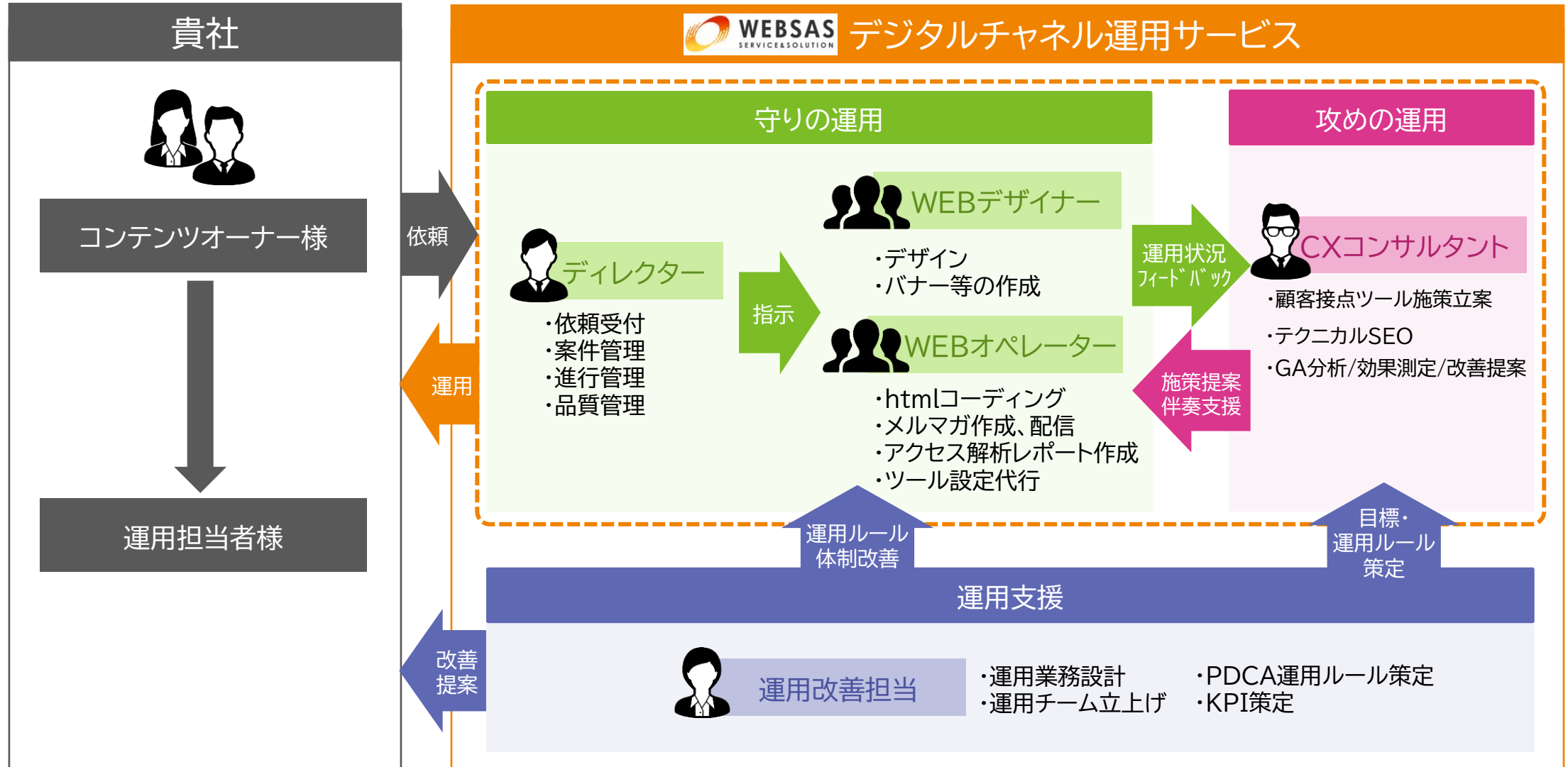
- 設定作業の負荷が高い
- 社内のリソースが不足している
- 施策を実現する設定方法がわからない

効果・ポイント

- 作業負荷の低減
- 市場における自社ポジションの確認と優位性の確保
- サイトの改善ポイントの提供

WEBSAS デジタルチャネル運用サービスの全体像

運用の専門体制と豊富なCXソリューションで、デジタルチャネル運用の高度化による顧客エンゲージ向上を支援



デジタルチャネル運用サービス事例

製薬企業様

医療従事者向けサイト運用



サイト・メルマガ運用

サイト評価から改善をシームレスに行い、プロモーション施策に繋げる体制へ。

- ・製品情報・プロモーション情報更新:120件/月
- ・ウェビナー情報掲載:370件/月
- ・サイト分析、課題提起、改善提案(レポート作成・提出):1回/月

小野薬品工業様

医療従事者向けサイト運用



サイト・メルマガ運用、Web接客・MA運用

複数サイトの運用を一元管理し、Web接客・MA施策まで含めたトータル支援。

- ・製品情報・セミナー情報・プロモーション情報更新:130件
- ・メルマガ制作・配信:15件/月
- ・サイト分析・コンテンツパーソナライズレポート:1回/月
- ・マーケティングオートメーション施策支援・Web接客施策支援:週1回

トラスコ中山様

BtoB ECサイト「オレンジブック.Com」運用



サイト・メルマガ運用

コンテンツ制作とサイト分析・提案の両輪でPDCAを回し、品質の高いサイトへ。

- ・キャンペーン・セール情報更新:6件/週
- ・メインビジュアル更新:3件/週
- ・メルマガ制作・配信:2件/月
- ・GAを使った分析レポート・改善案:1回/月

株式会社ツムラ様 医療従事者向けサイト運用

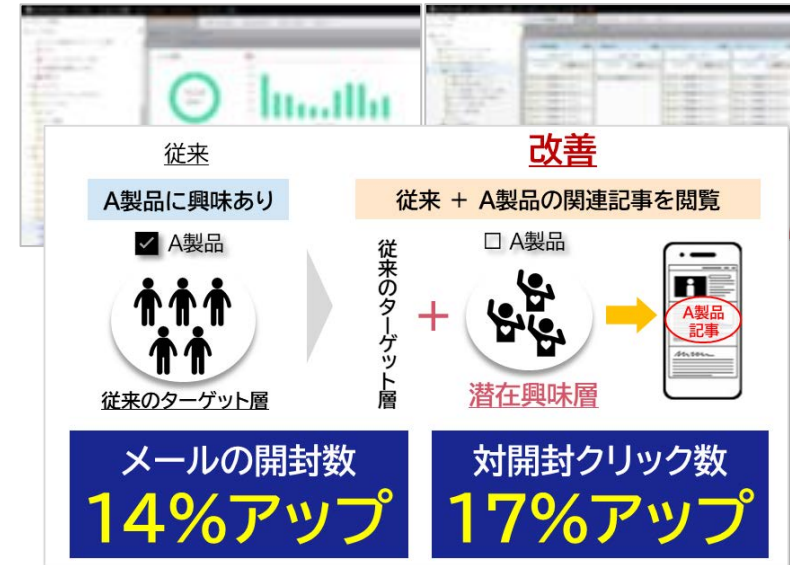


Web接客運用

部門ごとの役割と成果指標を基にサイトの役割を定義し、KPI設定から施策実施・検証・改善までトータルに支援。

- ・KPI指標の検証: 1回/四半期
- ・Web接客施策支援: 週1回

製造・販売メーカー様 会員向けMA運用・データ利活用支援



MA運用・データ利活用

会員サイトのアクセスログと会員情報を基に会員をセグメント化し、データドリブンなメール配信施策を実現。

- ・データ分析レポート: 週1回
- ・メール配信施策支援: 週1回



WEBSAS システム構築サービスのご紹介

企業の持つ顧客接点の高度化に向けて活用可能な代表的な構築サービス(ECサイトの構築、CMSやWeb接客ツールの導入など)をご紹介します。

WEBサイト運用の土台を作る「WEBSAS システム構築サービス」



最適なデジタルチャネル運用を行うには、**強固な土台(=システムプラットフォーム)**が不可欠

WEBSASは、運用を見据えた「システム構築サービス」のご提供も可能です

顧客接点領域の幅広いプラットフォームを最適にインテグレーションし、運用の土台を確立します

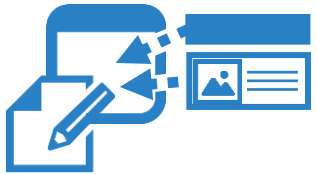


SaaS型オールインワンCMS「firstsite.websas.jp」



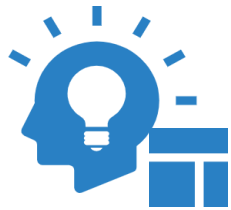
安価・スピーディなWEBサイトの立ち上げをサポートするWEBSASのオールインワンCMS

📌 WEBサイトをローコードで作成・運用できるクラウド型CMS



豊富な画面パーツ からページ制作

デザインパーツを組み合わせることで、自由なレイアウトでページ作成が可能。



企業ブランドに 合わせたデザイン

企業やブランドのデザインガイドラインに合わせて、トンマナの調整が可能。



セキュリティ万全 のWEB基盤

クラウドならではのインフラ、運用保守、セキュリティを兼ね備えた基盤提供。



柔軟なカスタマイズ

柔軟なカスタマイズが可能。
将来的な対規模サイトへの
機能拡充を見据えたスモールスタートにも最適。

📌 WEBサイト構築に必要な機能を搭載

WEBサイトの構築に必要な機能があらかじめ備わっているため、スピーディなWEBサイト立ち上げが可能。

主な機能紹介

📌 コンテンツ制作用パーツ群

- ・見出し
- ・コンテンツ一覧
- ・スライダー
- ・YouTube埋め込み
- ・画像+テキスト
- ・ボタン/リンク 他



📌 グローバルメニュー

📌 問い合わせ機能

📌 サイト内検索機能

📌 広告タグ・分析タグ設定

オプション機能紹介

📌 会員登録機能

📌 ログイン認証

📌 会員限定コンテンツ ・アクセス制御

📌 おすすめコンテンツ 配信機能(レコメンド)

WEBサイト構築基盤



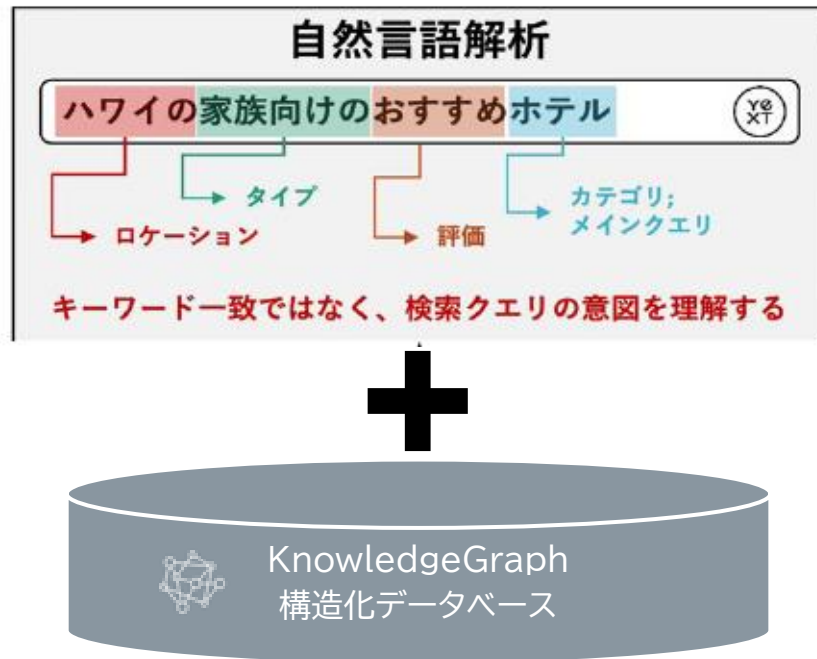
次世代サイト内検索ソリューション「Yext Search」

最新のAIによる検索精度の向上を可能とする次世代サイト内検索ソリューション



高精度の検索結果

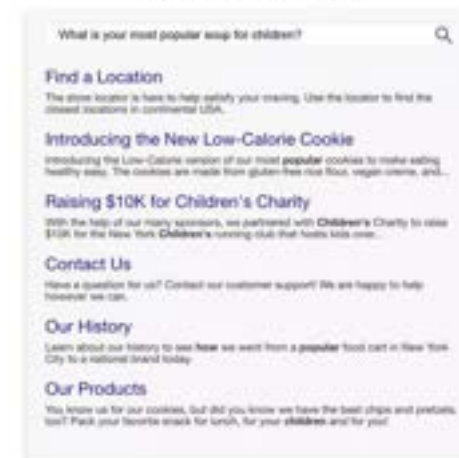
自然言語解析 + 構造化データベースによる検索精度向上し、検索クエリ(=検索の興味)に基づいて、Googleのような検索体験を実現する。



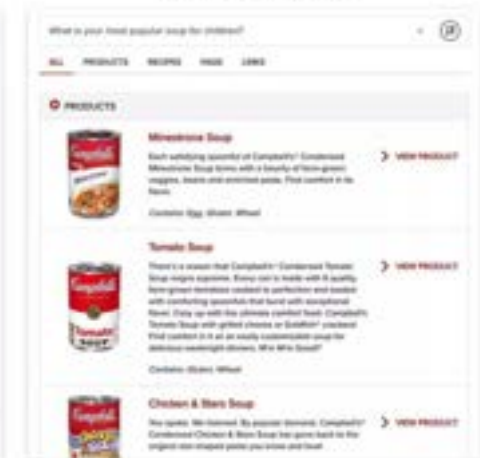
検索UIと検索結果

一様な検索結果ではなく、構造化されたデータの内容に応じて、結果のUIを分類して表示する。

これまでの検索UI



Yextが提供するUI



機械学習モデルを採用した検索結果の動的再ランク付け

ユーザーのエンゲージメントに基づいて検索結果を継続的に並べ替える機械学習メカニズムを提供する。

コミュニティサクセスプラットフォーム「Commune(コミュン)」

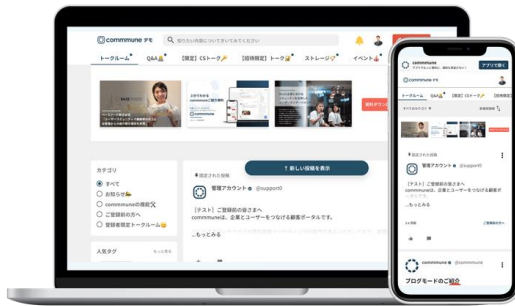


オンラインコミュニティの企画・構築・運用を一気通貫でサポートするコミュニティサクセスプラットフォーム



コミュニティ作りに特化したプロダクト

幅広い種類のコミュニティをノーコードで構築・カスタマイズ。
コミュニティの活性化のための独自機能が豊富。



豊富な管理機能

デザインカスタマイズ

ポイント管理

ユーザー分析

アクション
活性化

アクティブ
ユーザー増加

管理者

📄	コンテンツ投稿、コメント、スタンプ、カスタムアクション
🔧	UIタイプカスタマイズ(SNS型、フォーラム型、イベント、トレーニング・クイズ)
👤	グループ管理、ユーザー属性情報の取得・管理、自動セグメンテーション
🔄	フォロー機能、パーソナライズポップアップ、DM機能
🕒	24時間365日投稿監視、投稿非表示機能
📱	ネイティブアプリ
🔑	シングルサインオン、ソーシャルログイン
✉️	自動ダイジェストメール
📊	ヘルススコア分析/セグメント分析/コホート分析/パワーユーザー分析/N1分析/アンケート
🔍	テキストマイニング(α版)
🌐	独自ドメイン、各種データ連携



充実した運用サポート

開設前の戦略検討から経験豊富なカスタマーサクセスチームがサポート。

サイト開設まで (最大3ヶ月間)	サイト運営自走まで (3ヶ月)	サイト運営自走後 (4~6ヶ月)	サイト運営自走後 (7ヶ月以降)
週次1回~隔週(最大8回) 👤 主担当(+サポート担当) 📍 Web会議	隔週1回(最大6回) 👤 主担当(+サポート担当) 📍 Web会議	月次1回 👤 主担当(+サポート担当) 📍 Web会議	隔月1回 👤 主担当(+サポート担当) 📍 Web会議



多くの業界で豊富な実績のあるプラットフォーム

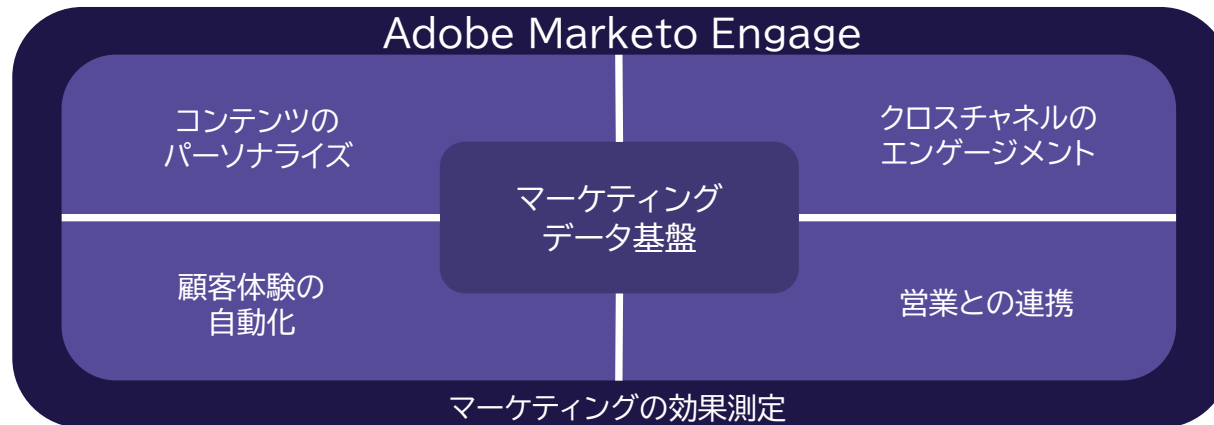
導入企業数は年々増加。アパレル、メーカー、小売、教育機関など多くの業界に導入されている。



世界最大級のMAプラットフォーム「Adobe Marketo Engage」

新規顧客獲得からファン化までの顧客ライフサイクル全般をカバーする世界最大級のMAプラットフォーム

- 📌 **豊富なマーケティングオートメーション機能**
高度なシナリオの自動化や顧客分析などを実現し、1to1コミュニケーションのための最適なコンテンツ配信を実現。



コンテンツのパーソナライズ
AIを活用し、1to1コミュニケーションのための最適なコンテンツ配信とパーソナライズを実現

クロスチャネルのエンゲージメント
デジタルチャネルとリアルチャネルでの一貫したメッセージングによるエンゲージメントを構築

顧客体験の自動化
カスタマージャーニーのあらゆるステージにおけるナーチャリングと興味度合いのスコアリング

営業との連携
ホットリードの通知、顧客インサイトの共有、推奨コンテンツの提示による営業活動の支援

マーケティングの効果測定
全てのタッチポイントを跨いだ、マーケティング施策の成果証明と、継続的な改善(PDCA)

- 📌 **MAツールとして高い評価を獲得**
複数の外部調査機関の調査において、マーケティングオートメーション分野における市場リーダーとして評価されており、業種業態や企業規模、BtoB/BtoCを問わずグローバル及び国内の多くの企業で採用されている。



サイト訪問者の行動や感情をリアルタイムに解析し、一人ひとりに合わせた体験の提供を可能にするCXプラットフォーム

一人ひとりに合わせた、顧客中心の体験を創る

顧客一人ひとりの状況に相応しいコミュニケーションを提供し、サービスの体験価値を高める

KARTE Action

一人ひとりの顧客に合わせた適切な施策を、適切なタイミングによる提供が可能



KARTE Message

LINE、メール、SMS、プッシュ通知などを用いたコミュニケーションが可能

KARTE Talk

チャットを用いたコミュニケーションが可能

データを繋ぎ、顧客を深く理解する

膨大な行動履歴から顧客一人ひとりの体験を鮮明に可視化し、分断されているデータを繋ぎ、あらゆる顧客接点での活用を促進

KARTE Insight

顧客の状況や行動をリアルタイムに解析・可視化が可能

KARTE Datahub

社内外に点在するデータの統合・可視化・分析が可能

KARTE Live

サイト上での操作を動画で確認が可能

あらゆるデータを顧客軸でリアルタイムに解析し

あらゆる接点(チャネル)で活用する



リアルタイム解析

アクション

サイトのアクセシビリティ・SEO・品質管理を向上させるためのツール

サイトのアクセシビリティとUXを向上

サイトの品質が担保されていないと企業のブランド毀損や機械損失につながる。Monsidoには下記の機能があり、アクセシビリティとUXを向上させ企業としての信頼性向上や、コンバージョンの増加を狙うことが可能。



アクセシビリティの準拠率をチェックする

「WCAG 2.1/2.2 A、AA、およびAAAのガイドライン」の項目に準拠しているかをチェックする。
21年6月に障害者差別解消法の改正がされ、24年4月から事業者に対し「合理的配慮」が義務付けられた。Webサイトに求められることは、「環境整備」としてアクセシビリティを向上し、障害者の権利利益を侵害することがないように、社会的障壁を除去すること。「環境整備」は努力義務。また、国内だけでなくグローバルでもアクセシビリティの準拠が求められている。



品質保証上の問題を検出する

リンク切れや誤字脱字などの品質保証上の問題を検出し、UXや会社の評判に損害を与えるリスクを軽減。



SEOの問題を検出する

Googleのガイドラインに従い、テクニカルSEOの問題を特定。
SEOを最適化することで検索エンジンランキングを改善し、より多くの訪問者を獲得する。

問題の優先順位付けを自動化

問題の対応が必要なページごとに自動で優先順位をつける機能がある。そのため、効率的な問題対応が可能。

Title and URL	Notifications	Priority
CMSで簡易サイトを作成してみた WEBSAS SCSK株... https://websas.jp/column/easyacquia-2023	71	High
Drupal WEBSAS SCSK株式会社 https://websas.jp/solution/cms/Drupal	74	Medium
HTML作成の効率化 (1) -設計編 WEBSAS SCSK株... https://websas.jp/column/html_efficiency-01	85	Low

WEBSASが改善をサポート

WEBSASのWebコンサルティングサービスでMonsidoが検出した問題に対して、運用方法を見据えた改善提案が可能。

Webサイトにも詳細な情報や事例・実績を掲載しております。



<https://WEBSAS.jp/>



WEBSASに関するお問合せ

SCSK株式会社
ビジネスデザイングループ
CXセンター サービス開発第一部



websas-all@scsk.jp

〒135-8110
東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント



SCSK

夢ある未来を、共に創る。