

ネクスウェイ、プロダクトマネージャー向け「IT製品の情報配信機能に関する調査」を実施
～郵送機能を求めるIT製品は「顧客管理業務」「研究開発業務」「営業管理業務」～

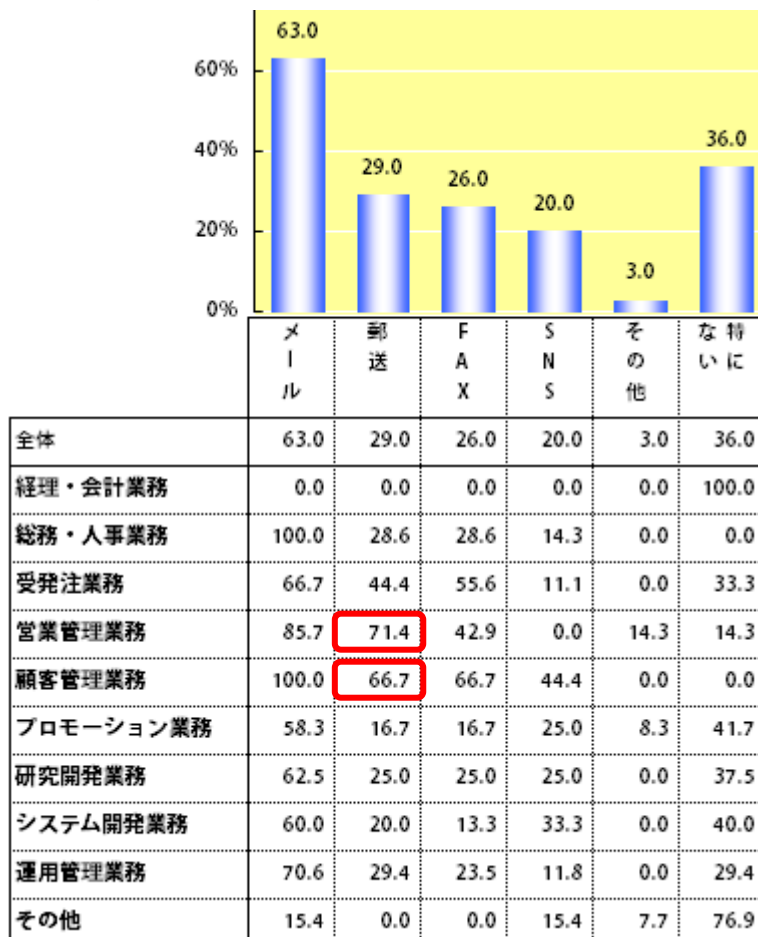
TISインテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都港区、代表取締役社長：田中 宏昌、以下ネクスウェイ）は、IT製品のプロダクトマネージャーを対象とした「IT製品の情報配信機能に関する調査」を実施しました。

今回の調査から最新のIT製品の情報配信機能の実態と共に、プロダクトマネージャーが抱える課題が見えてきました。

本調査は、ネクスウェイのサービスを利用するお客様の情報配信機能の更なる向上を目的として行いました。

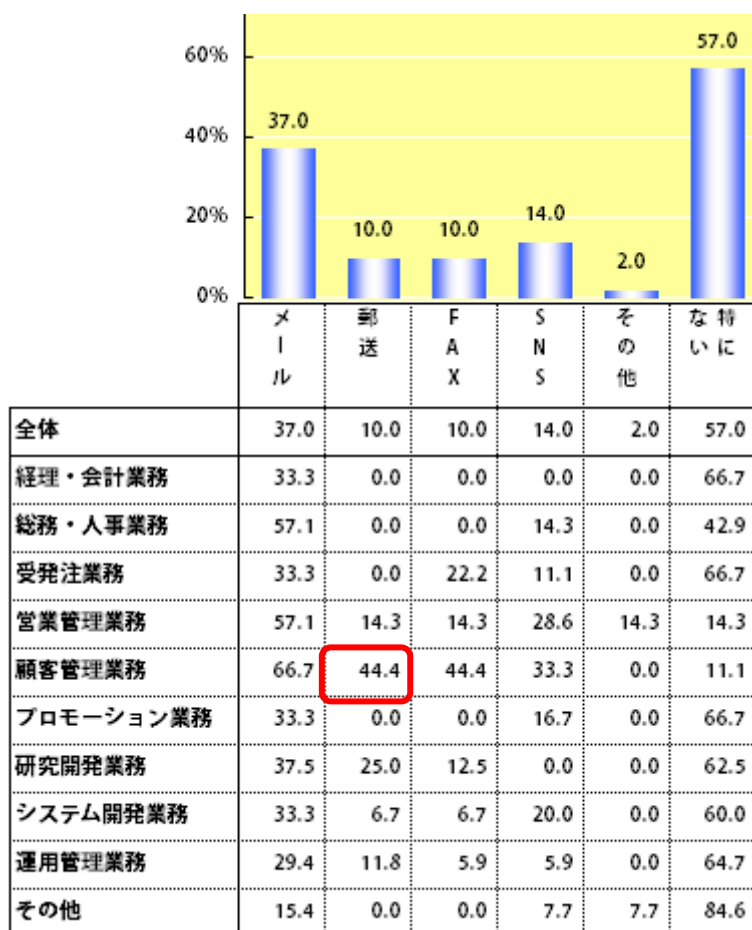
○IT製品ごとの情報配信機能の保有率

IT製品ごとの情報配信機能の保有率は以下の通りで、「メール」は60%を超えるIT製品に搭載されており、次いで「郵送」となっています。「郵送」については、「営業管理業務」と「顧客管理業務」を行うIT製品でその機能を有している率が高く出ました。

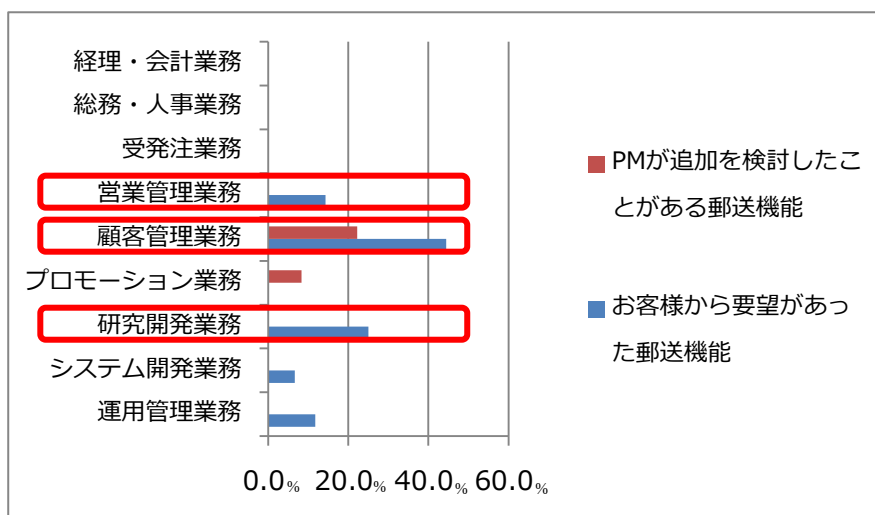


○お客様から求められる配信機能とプロダクトマネージャーが検討する配信機能

お客様から要望されたことがある情報配信機能について、「メール」機能は大半の IT 製品で求められるのに対し、「郵送」機能は「顧客管理業務」を行う IT 製品で多く要望されています。

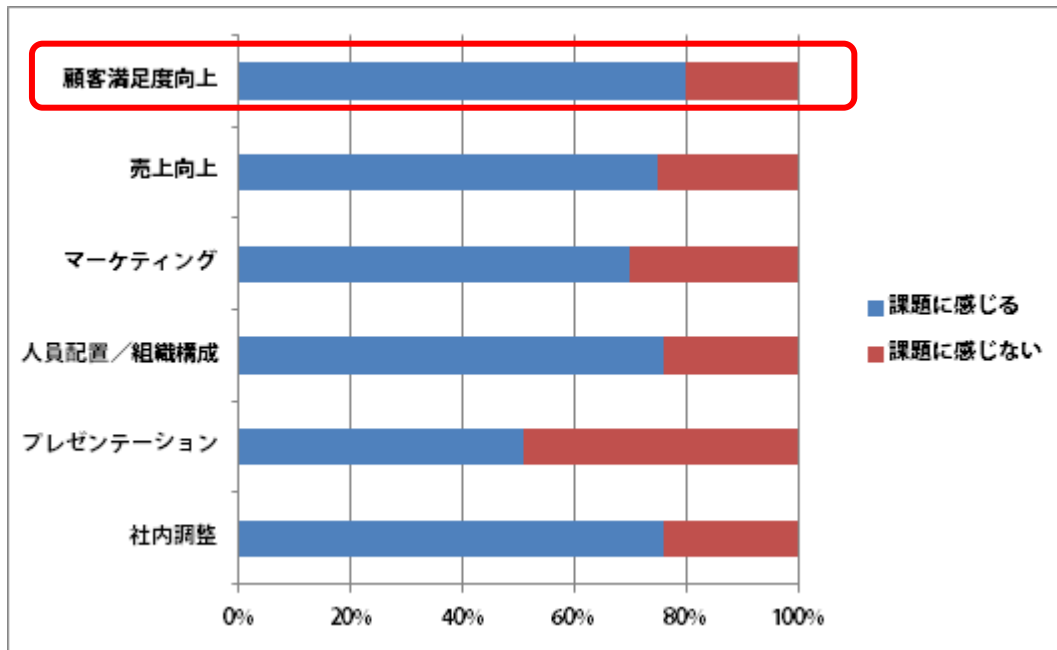


さらに、プロダクトマネージャーが「郵送」機能追加を検討したことがある IT 製品と、実際にお客様から「郵送」機能を要望されている IT 製品を比較したところ、お客様からは「顧客管理業務」以外にも「研究開発業務」「営業管理業務」を行う IT 製品において「郵送」機能を求められていることがわかりました。



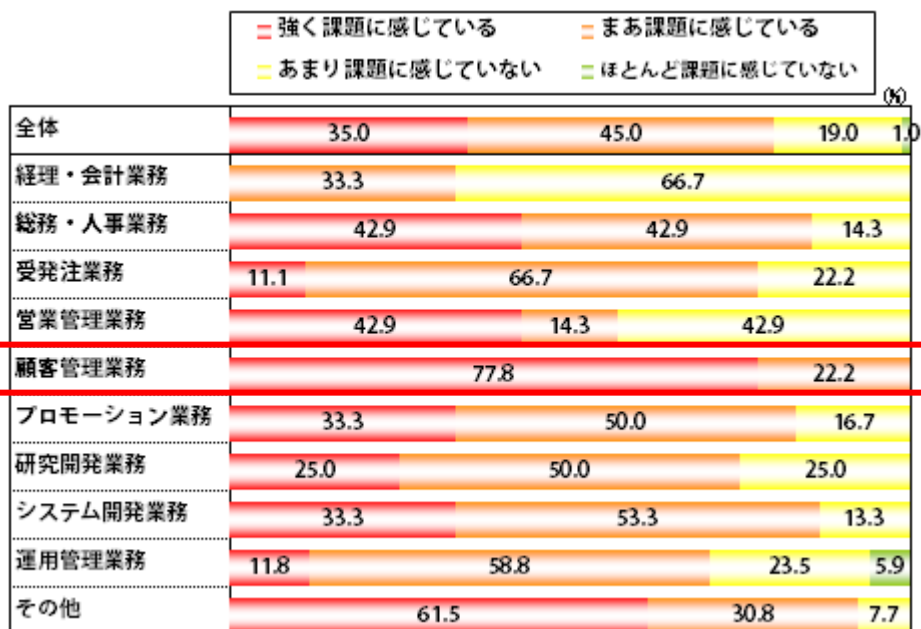
○プロダクトマネージャーが最も課題と感じていることは「顧客満足度向上」

また、業務において現状抱える課題については、最も高いのは「顧客満足度向上」(80%)、次いで「人員配置／組織構成」、「社内調整」と続きます。



○「顧客満足度向上」に課題を感じているプロダクトマネージャーの担当製品

プロダクトマネージャーの「顧客満足度向上」に対する課題感については、「顧客管理業務」を行う IT 製品のプロダクトマネージャー全員が「顧客満足度向上」に課題を感じているという結果でした。



■調査概要

- ・調査手法 : インターネットリサーチ
- ・調査対象 : IT 製品に携わるプロダクトマネージャー103 名
- ・調査実施期間 : 2016 年 6 月 24 日 (金) ~6 月 29 日 (水)

今回の調査から、お客様から求められる機能とプロダクトマネージャーが追加したい機能のミスマッチを減らし、お客様が求める機能を追加することが、顧客満足度向上をはかる一因になるのではないかと考えます。

ネクスウェイでは、「顧客管理業務」「研究開発業務」「営業管理業務」などを行う IT 製品で、情報配信機能としてお客様から求められている「郵送機能」について、さまざまなシステムと柔軟に連携できる印刷発送 API*サービスを提供しています。CRM*や SFA*といった管理ツールや、請求書印刷発送サービスとの連携により、ラベル貼りや封入封緘といった作業からの解放と、誤配防止のお手伝いをしております。

詳しいサービス内容についてはこちらの URL をご覧ください。

「印刷発送 API サービス」

<http://www.nexway.co.jp/promotion/api/onbinapi/index.html>

*API : アプリケーションプログラムインターフェイスの略語。プログラミングの際に使用できる命令や規約、関数等の集合のこと

*CRM : 「Customer Relationship Management」の略語。顧客との取引や関係を見直すことで、売上や利益率を向上させる仕組み

*SFA : Sales Force Automation(セールス・フォース・オートメーション)の略語。営業支援を目指したシステム

株式会社ネクスウェイについて (<http://www.nexway.co.jp>)

「伝える」を真っ芯で捉える会社。ネクスウェイの考えるビジネスドメインは様々な手段を通して「伝えること」そのものです。お客様のニーズや目的に合わせて、FAX・メール送信・ダイレクトメール・テレマーケティングなどの手段に加え、スマートフォンアプリやクラウドサービスといった新しい情報提供手段までカバーし、単に「伝える」だけでなく、相手にきちんと「伝える」、そして相手を「動かす」ところまでを視野に最適解を見つけ出します。

T I S インテックグループについて (<http://www.tis.co.jp/group>)

T I S インテックグループは、2016年7月1日に I T ホールディングスグループから T I S インテックグループに生まれ変わりました。グループ会社約60社、2万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支える I T サービスをご提供します。

■ 本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

事業統括室 広報担当 佐野

東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル

電話:03-6388-1615(直通) e-mail:public_relations@nexway.co.jp

■ 詳しい調査結果や「印刷発送 API サービス」に関するお問い合わせ先

電話:0120-878-537 e-mail:clp@nexway.co.jp

URL:<http://www.nexway.co.jp/promotion/api/onbinapi/index.html>