

顧客とのリレーションを支える Web ビジネス基盤

Web Business Base

森 藤 浩 明*

Hiroaki Morifuji

戸 田 淳*

Atsushi Toda

山 田 守*

Mamoru Yamada

長 島 正 治*

Masaharu Nagashima

矢 倉 正 嗣*

Masatsugu Yagura

伊 奈 宏 記*

Hiroki Ina

要 旨

昨今、企業でインターネットを活用したメール配信や Web コミュニティを利用したビジネス展開が急増しています。一方、個人情報セキュリティの重要性がますます高まっており、法改正が行われるなど企業のセキュリティ対策が急務となっています。

個人情報セキュリティを考慮した企業の Web ビジネスを支える BIGLOBE の基盤サービス（以下、Web ビジネス基盤）を利用いただくことにより、企業ユーザは安心してインターネットを活用した顧客リレーションの強化を実現することができます。

また、戦略策定から販売に至るまで一貫したサービスを提供する“BIGLOBE ビジネスサービス”の一環であることから、Web ビジネスのトータルソリューションが提供可能です。

The business formation utilizing the mail distribution and Web community which utilizes the Internet of the company is increasing splendidly. On the other hand, importance of the personal information security increases higher and higher, and companies are needed to take security measures like the revision of law.

In BIGLOBE, the customer relation using the Internet is realizable in comfort by using the base service (Web business base) supporting the Web business of the company in consideration of the individual information security.

BIGLOBE offers the total solution of Web business by connecting with e-marketing support service which will be developed more.

1. まえがき

企業において、顧客とのリレーション強化にインターネ

ットを活用することが一般化しています。そのなかでも、比較的手軽で効果測定がしやすいメールを活用したプロモーションは多くの企業で利用されています。またメール配信に加えて、会員制 Web サイトを構築して顧客コミュニティを形成し、そこでプロモーションを行うといった手法も多く用いられています。

こうした取り組みが増えるに従って、そこで取り扱う個人情報のセキュリティ対策に関する重要性が高まっています。特に2005年4月には個人情報保護法の施行を控えており、企業にとって個人情報保護対策を十分に施した Web ビジネスの基盤に対するニーズが大きくなっています。

BIGLOBE では、これらのニーズに応えるため、顧客とのリレーションを支える Web ビジネス基盤を提供するサービスをラインナップしています。本稿では BIGLOBE 会員の情報を保護するための堅牢なシステム基盤、BIGLOBE が培ってきた個人情報保護対策のノウハウを活用した、「BIGLOBE メールコミュニケーションサービス」と「コミュニティ構築支援サービス」について紹介します。

2. BIGLOBE における個人情報セキュリティ対策

BIGLOBE ではインターネットにおける顧客とのリレーション強化をより安全に実現できるよう、各種サービスにおいて、個人情報のセキュリティ対策を施しています。個人情報を取り扱う業務である運用、アプリケーション、ネットワーク/インフラの3つのレイヤーにおいて、それぞれ適切なセキュリティ対策を施し、個人情報流出や改ざん、データの消失を引き起こす“人的要因”、“システムの要因”、“外的要因”に対するリスクを低減しています。

さらに個人情報のセキュリティ対策に加え、BIGLOBE では自社で長年培ってきた会員制度の運用ノウハウ、会員への告知・啓発ノウハウやプライバシーマークに代表される個人情報運営ノウハウを融合させた高度なセキュリティサービスを提供しています（図1）。

* BIGLOBE ビジネス事業部
BIGLOBE Business Services Division

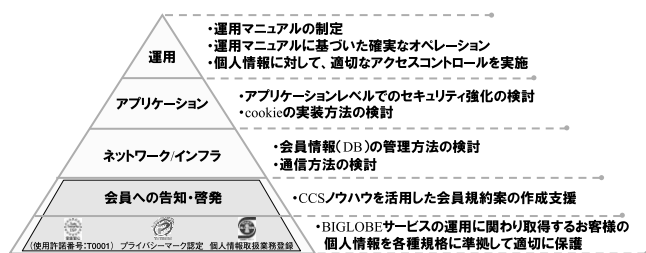


図1 セキュリティのレイヤー

Fig.1 Security layer .

3. 顧客とのリレーション形成を支える Web ビジネス基盤

3.1 BIGLOBE メールコミュニケーションサービス

インターネットを利用した顧客とのリレーション形成の仕組みとして、メール配信や会員制Webサイトがよく用いられています。特にこれからインターネットを活用したマーケティングを始めようとする場合や、すでに顧客のメールアドレスを入手されている場合は、比較的短時間で実現できて、コストも安いメール配信から始めるのが現実的です。BIGLOBEでは、このメール配信を行うに当たり、2005年春に施行される個人情報保護法を考慮に入れ、安全でかつ高速・大量のメール配信を実施できる「BIGLOBE メールコミュニケーションサービス」を提供しています。まず、このサービスについて紹介します。

「BIGLOBE メールコミュニケーションサービス」は、会員コミュニティの基礎となる同報メールの大量・高速配信を実現するサービスです。本サービスは大きく分けて、会員管理システム、配信制御システム、および企業ユーザの利用者が各種機能を利用するためのGUIシステムの3つの部分から構成されます(図2)。

(1) サーバ構成

① 会員管理システム

外部とは遮断された高セキュリティのサイトに、多重化構成のDBサーバを設置しています。外部とは暗号化したデータを独自のプロトコルでやりとりすることで、セキュリティをさらに強化しています。

② 配信システム

複数の高速メール配信サーバと、これらを制御する配信制御サーバで構成されています。メールの配信処理を分散処理することができるため、大量のメールを高速配信することができます。

③ GUIシステム

企業ユーザのシステムとBIGLOBEの会員管理システム/配信システムとのデータのやりとりを中継します。

(2) サービスの特長

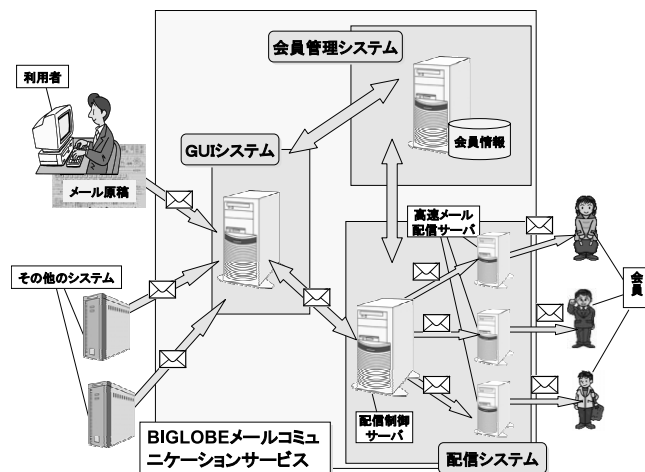


図2 BIGLOBE メールコミュニケーションサービス

Fig.2 Image of Mail Service.

① 高速/大量の同報メール配信

多数の高速メール配信サーバを用いて、最大1,000万通/日の配信が可能です。また、複数の配信予約が重複した場合でも、それぞれの配信処理が時間通りに開始されるマルチ即時配信が可能です。

② 会員属性の柔軟な設定

管理する会員の属性項目を企業ユーザが自由に設定/変更することができます。また、社員を複数の利用レベルに分割するとともに、各レベルで利用できる機能を制限することができるので、不正なアクセスによる会員データの漏洩を防止することができます。

③ 他システムとの連携

標準で用意されたインタフェースを利用して他システムとの連携を容易に実現することができます。これにより、アンケートシステムや会員コミュニティと連携した機能拡張が可能となります。

④ 管理者向け機能

グラフによるクリック集計や開封率の表示、エラーメール処理などをサポートします。

以上のようにBIGLOBE メールコミュニケーションサービスは、企業ユーザが収集した顧客のメールアドレスを安全に管理することができ、必要な時に、配信したい顧客にターゲットを絞った高速メール配信が可能です。

3.2 コミュニティ構築支援サービス

顧客とのリレーションを保つためには、メールだけでなくWebを通じたコミュニケーションも重要です。メール文面だけでは説明しきれない内容や、コンシューマがより能動的に情報を得たい場合など、Webによる情報提供は不可欠です。BIGLOBEではメール配信だけにとどまらずWebコミュニティを構築するための「コミュニティ構築支援サービス」の提供も行っています。次にこの「コミュニティ構築支援サービス」について紹介します。

「コミュニティ構築支援サービス」は、企業の独自ドメイン

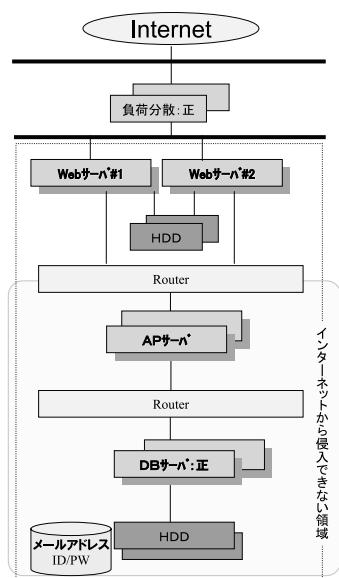


図3 インフラのイメージ
Fig.3 Image of infrastructure.

ンによる会員制共有Webホスティングサービスです。

ネットワーク/インフラのレイヤーにおいては、図3のような、堅牢なシステムを構築することにより、セキュリティを強化しています。

(1) サーバ構成

1) Webサーバ、APサーバ、DBサーバの2～3層構造がすべて複数台で冗長構成としています。

2) APサーバ、DBサーバは、ルータにより、インターネットからの直接アクセスを遮断します。

(2) サービスの特長

標準サービスとオプションサービスから構成されています(図4)。

1) 標準サービス

① 会員管理サービス

コミュニティ、すなわち会員組織を管理するための機能です。

会員の登録や検索など会員情報を操作するためのアプリケーションを提供し、会員情報、グループ情報、アクセス認証情報などの管理作業が、会員管理用のメニューから実行可能です。

また、会員登録、パスワード変更など、個人ユーザ向けの機能も提供します。

② メール配信サービス

少量のメール配信はコミュニティ構築支援サービスの機能で配信が可能です。

管理者から会員にダイレクトメールを配信する機能を提供します。

会員検索によりメール配信の対象者を抽出し、配信するメール本文、配信日時を指定することによりメール配信予約を行います(メール配信は、サーバ当たり1,000通/時間

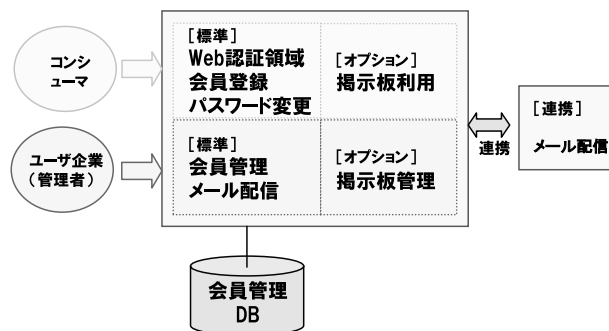


図4 コミュニティ構築支援サービスの機能
Fig.4 Image of CCS

程度で実行します)。

2) オプションサービス

① 掲示板サービス

各種情報の発信が可能な掲示板機能を提供します。対話型(読み書き可能)、情報発信型(リードオンリー)、ツリー表示、時系列(登録順)表示など、多様な利用形態に合わせて掲示板を設置できます。

また、カスタマイズにより、大容量のBIGLOBEメール配信サービスとの連携や課金サービス連携なども可能となります。

BIGLOBEではこれら顧客リレーションを支えるWebビジネス基盤サービスを、企業のマーケティング目的に応じて最適に組み合わせたeマーケティングソリューションを提供することも可能です。BIGLOBE会員に対するマーケティング実践に基づいたノウハウを用いることで、効果的なeマーケティングを実現します。以下に顧客とのリレーションを支えるWebビジネス基盤を活用したeマーケティングソリューションの実際の導入事例をご紹介します。

4. 導入事例

メール配信、Webコミュニティ、eマーケティングと、BIGLOBEのWebビジネス基盤を活用してビジネスを展開するアライアンスパートナーである2つの企業様の事例を紹介します。

(1) 読売新聞社様の会員制コミュニティ「ヨミークラブ」

読売新聞社様はWeb上での会員制コミュニティサイト「ヨミークラブ」を運営しています。堅固なセキュリティに守られた会員DBで会員属性を管理し、数十万の会員へニュースなどのタイムリーなメール配信や会員属性に応じたメール配信を行っています(図5)。

(2) ユニバーサル・スタジオ・ジャパン様の公式サイト

映画のテーマパークであるユニバーサル・スタジオ・ジャパン様の公式サイトでは、来場者やファン層(見込み客)をネット会員化しています。会員向けマーケティング活動を、BIGLOBEメール配信サービスや携帯サイトなども活用しながら展開しています。インターネットでのeマーケ

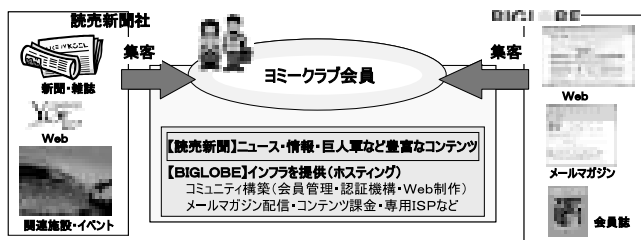


図5 会員制コミュニティ「ヨミークラブ」

Fig.5 Case of Web community 1.

ニーズが高まるとNECは考えています。

BIGLOBEではこのようなニーズに応えるべく、メールコミュニケーションサービスの強化とお客様への最適なサービスの提案を行っています(図7)。また、積極的にWebを活用したマーケティングを実施し、顧客とのリレーション強化をめざす企業には、コミュニティ構築支援サービスや、BIGLOBEのメディアを利用したプロモーションなどを実現する“BIGLOBEビジネスサービス”を用意しています。BIGLOBEはこれらのサービスを、Webビジネス実践の経験とノウハウに基づいて総合的にご提供することにより、企業のWebビジネス拡大に貢献していきます。

筆者紹介



Hiroaki Morifuji

もりふじ ひろあき
森藤 浩明

2000年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部マネージャー。



Mamoru Yamada

やまだ まもる
山田 守

1980年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部マネージャー。



Masatsugu Yagura

やぐら まさつぐ
矢倉 正嗣

1986年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部マネージャー。



Atsushi Toda

とだ あつし
戸田 淳

1991年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部マネージャー。



Masaharu Nagashima

ながしま まさはる
長島 正治

1986年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部プロジェクトリーダー。



Hiroki Ina

いな ひろき
伊奈 宏記

1996年、NEC入社。現在、BIGLOBE事業本部BIGLOBEビジネス事業部主任。

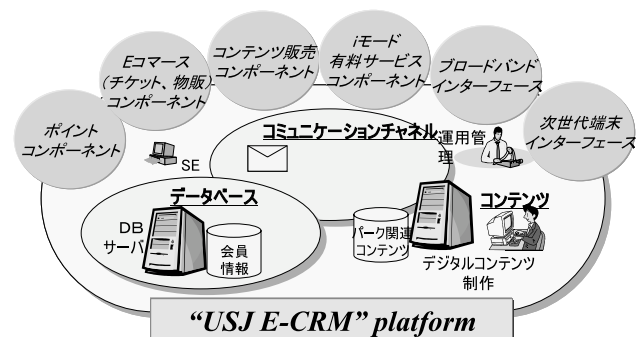


図6 USJ公式サイト

Fig.6 Case of Web community 2.

ティングを活用し、お客様へのタイムリーな情報発信を行うとともに、お客様の嗜好を把握することでリアルテーマパークへの誘導にも大きな役割を發揮しています(図6)。

5. むすび

以上でご紹介したように、インターネットを活用した顧客とのリレーション強化の取り組みはすでに多くの企業で行われています。今後、これらの取り組みはさらに高度化されていくと見られますが、特に個人情報セキュリティ対策が急務となっている昨今、メール配信を始めとしたインターネット普及期に構築されたシステムの見直し・再構築

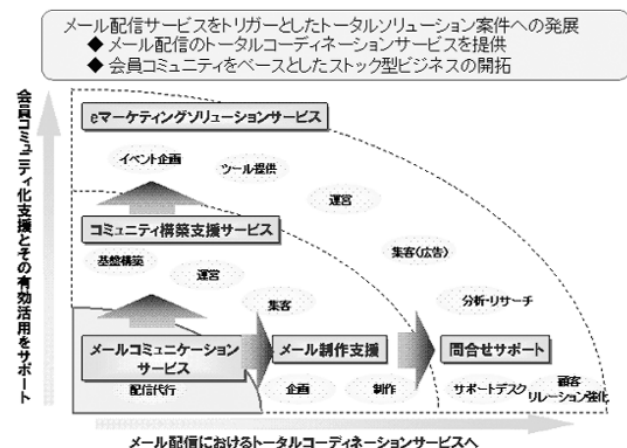


図7 メールコミュニケーションとeマーケティングソリューション

Fig.7 Layer of e-Marketing.