

お客様企業概要

社名  
小林製薬株式会社

URL  
http://www.kobayashi.co.jp/

事業内容  
・医薬品、医薬部外品、芳香剤、衛生材料などの製造販売を行う製造販売事業  
・大学病院をはじめ全国の病院に対して医療機器の輸入販売を行う医療機器事業

所在地  
〒541-0045  
大阪市中央区道修町4丁目4番10号  
KDX 小林道修町ビル

TEL  
06-6222-0897(総務)

代表取締役社長 (COO)  
小林 豊

設立  
1919年8月22日

## リサーチのコスト削減からファンづくり活動へ。成功の秘訣は？

### 小林製薬株式会社様



一般に中間に流通をはさむ BtoBtoC と呼ばれる業態は、一般ユーザーとの直接の接点がないため、ユーザーの声を聞くためにさまざまな取り組みを行っています。中でも Web を使ったキャンペーンでユーザー情報を獲得したり、Web を通じた会員組織を作るような手法は、大手ナショナルクライアントに限らずよく用いられています。しかし、一過性のキャンペーンで終わらせず、きちんと会員組織としてコミュニケーションを継続し、自社の「ファンづくり」まで徹底して取り組んでいる企業はまだ少ないのが実情です。

『熱さまシート』や『アイボン』『トイレその後に』など、ユニークなネーミングのヒット商品で知られる小林製薬様は、ユーザー接点を持つための Web サイト・メルマガを中心とした会員組織「暮らしのヒントお知らせ隊」を 2001 年から運営しています。シナジーマーケティングでは、小林製薬様の「暮らしのヒントお知らせ隊」の Synergy! を利用した会員管理システムの提供と、運用に伴う各種代行業務を 2005 年から支援してきました。

今日は、小林製薬様のマーケティング戦略推進部の山中様に導入のきっかけや会員組織を利用した取り組みについて、お伺いしました。

### 「プライバシーマーク」と「一元管理できるシステム」が導入のきっかけに

#### ——— 会員管理に当社の Synergy! を採用いただいたきっかけは？

「当時(2005年)、これまで依頼していた業者にメール配信に関してトラブルが起きたことがきっかけです。個人情報の保護が声高に叫ばれていた時代だったので、その流れでシステムを変えましょうという話が出てきました。当時の選定基準として「プライバシーマークの取得企業であるということ」がありました。さらに、弊社としては個人情報あまり分散させたくないということもあったので、従来のメール配信以外にメール配信に付随するアンケートや景品発送業務なども別々の業者に代行して、それぞれに個人情報をやりとりして…ということをしていたのですが、とてもリスクになるという判断をしました。できれば、メール配信と景品発送業務まで一気通貫でできる企業が望ましい。さらにセキュリティ面でも安全なシステムを持っているところで…という点で探し、その中である程度実績を持っているシナジーマーケティングをピックアップして、お付き合いをさせていただく事になりました。

システム面では、会員管理システムとして Synergy! を採用させていただきました。特に評価した優れた部分というのが、アウトバウンド、つまりユーザーへアプローチする機能(メール配信)と、お客様から情報を受け取ってくるインバウンド(アンケートや問い合わせ)の機能が全て集約されているということが一番のポイントでした。お客さまのご意見であったり、個人情報を含むものであったり、こちらから出したものもそこに集約されているので、何かしらそういった Web 上でのやりとりは Synergy! で全ての履歴が見れます。ひとつのシステムで全てできる(一元化ができている)ということはとても魅力的でした。システムに全ての情報ややりとりがまとまっているので、万が一何かあった時は、問題点が色んなところに分散しておらず、Synergy! 内のデータだけを見ればよい、そういった意味でも優れたシステムだと私たちは思っていました。また、選定理由ではなかったのですが、導入後良かった点としては、システムが一つに集約されていることに加え、システム自体もシンプルで使いやすかったのが、担当が代わっても Synergy! を見ればなんとなくわかるという点も良かったです。(山中様)

小林製薬様では、何かと煩雑になりがちな会員組織の運営や、複数の業者に依頼することでの個人情報が散在するリスクを考え、シナジーマーケティングにシステムの提供だけでなく会員組織の運営業務全般をアウトソーシングされています。サイト運営を担当するマーケティング部門では会員サイトの運営業務に忙殺されることなく、コンテンツなどのコアな業務に集約させることができました。

システム面では会員管理に Synergy! を採用いただきました。メール配信 (Synergy!POEM)・アンケート (Synergy!WISH) に加え、メール対応管理 (Synergy!HEAR) をご利用され、メルマガ会員にアンケートを実施することはもちろん、問い合わせ情報を集約させることで、ユーザーのサイト内でのコミュニケーションを一元管理しています。

### リサーチのコスト削減が、今や「ファンづくり」に

#### ——— 会員組織は小林製薬様の事業にどのように役立っていますか？

「暮らしのヒントお知らせ隊」という Web サイトを管轄しているマーケティングという部署は、直接お客様と関わりを持てる機会が少ない部署なのですが、唯一この「くらヒン(暮らしのヒントお知らせ隊の愛称)」を通して、お客様と直にやりとりしているのかな、と感じています。Synergy!HEAR でのお客様とのインバウンド(問い合わせ)での対応をさせていただいたりとか、集計の部分では「くらヒン」のキャンペーンなどを通じていただいた「ユーザーの生の声」を新しいキャンペーンに反映するなど…本当にお客様との唯一の接点をこの Synergy! で叶えていただいています。実はこの「くらヒン」の会員ですが、元々は自社でリサーチできる会員を保有することが会員組織のきっかけだったんです。調査をする際に、つど外部に委託していると非常にコストが掛かるという点と、フレキシブルに動けないというということで、自社である程度の会員組織を囲い込んで、持っておきたいところからスタートしたんです。ですので、会員登録の際の情報も属性や年代などの情報もある程度入力していただいで登録いただいています。(山中様)

#### ——— 今後の展開としてお考えになっていることはありますか？

「従来はこの会員の母数を増やす点に注力して運営を行っていましたが、今後は優良会員、優良顧客の囲い込みや育成につなげていかなくては、と感じています。スタートはリサーチから始まった「くらヒン」というサイトですが、今はずいぶん大きくなって、ファンも集まり、ただの調査という範囲に限らず、その後の小林製薬のファンの囲い込みという要素も強まってきました。Synergy! にはアンケートや問い合わせに関する情報が集約されていますので、我々とユーザーの双方向の情報がこちらに集約されています。今後は、よりお客様の求めるものをコンテンツとしてどんどんアップし、ユーザーの囲い込みをうまく実現できたらと考えています。シナジーマーケティングには最初から最後までの流れがわかるので、適切なアドバイスをいただけると信じていますし、今後も続けていただけるとしております。(山中様)

#### ——— 最後に何かアピールしたいことがあれば。

「小林製薬「暮らしのヒントお知らせ隊」では毎日の暮らしを、より楽しく、そして豊かに彩るヒントや情報をお届けしています。ぜひユーザーとしてご登録して、あなたの声をお聞かせ下さい。(山中様)



小林製薬株式会社 <http://www.kobayashi.co.jp/>  
暮らしのヒントお知らせ隊 <http://hint.kobayashi.co.jp/>

#### ——— ありがとうございました。



シナジーマーケティング株式会社  
〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ21F TEL: 06-4797-2500 / 〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1 住友市ヶ谷ビル5F TEL: 03-5261-7511  
Email:sales@synergy-marketing.co.jp URL: <http://www.crmstyle.com/>



マーケティング戦略推進部  
広告グループ 主任  
山中様