BRITISH AMERICAN TOBACCO JAPAN

事例
#142

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン

トランスコスモスは、ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様に、次世代加熱式たばこ専用機器glo™(グロー)のオンラインストアの開発と運用、それに伴う、カスタマーサポート、フルフィルメントからキャンペーンまでをワンストップでサービス提供。キーとなるプロジェクトマネージャーを常駐させお客様企業の担当者と一体で動くことで、プロジェクトの機動性を確保し、新しい製品カテゴリーにおけるダイレクトセールスのノウハウを蓄積・習得することができました。

課 題	glo™オンラインストアのスピーディーな立ち上げと運用体制の確立 – ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様で初となる、コンシューマ向けダイレクトセールスビジネスのリソース確保とノウハウの蓄積と習得
サービス	グローバルECワンストップサービス ■ 統合型ECプラットフォーム「trans-Action HUB(旧 eCommerce HUB)」とオペレーションの融合によるワンストップサービスの提供 ■「統合プロジェクトマネージャー」のお客様企業先への常駐で、サービスのシームレスかつスピーディーな提供
成 果	お客様企業ご担当者+統合プロジェクトマネージャー+トランスコスモスの各サービス拠点が連携し、企業間や組織間を横断したチームを編成 ■ 十分なリソース確保・スピーディーで品質の高いサービス提供体制を構築 ■ チーム全体で新しい製品カテゴリーにおけるダイレクトセールスのノウハウを蓄積・習得

たばこ業界にとって新しいジャンルとなる、加熱式たばこ専用機器でのポジションを確立させることは、当社の大変重要なポイントでした。コンシューマ向けダイレクトセールスビジネスに関するサービスをワンストップで網羅できるトランスコスモスとのパートナーシップなくしてはこの成功はなかったと思います。これからも引き続きよろしくお願いいたします。

デジタルマーケティング
マネージャー
360 アクティベーション
クレア マリオ 様

※記載の内容・お役職等の情報は、2019年10月取材時のものです。

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様で初となるコンシューマ向けダイレクトセールスビジネスのリソース確保とノウハウの習得

1902年の創業以来、世界のたばこ企業をリードするブリティッシュ・アメリカン・タバコ・グループの一員である、ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様（以下、BAT様）。2017年10月には、次世代加熱式たばこ専用機器glo™(グロー)を日本全国で発売するとともに、glo™オンラインストアをオープン。同月販売台数が100万台を超えました。

この成功の裏側には、「glo™オンラインストア」というBAT様で初となる、コンシューマ向けダイレクトセールスビジネスのリソース確保とノウハウの蓄積・習得という課題がありました。

お客様企業先に常駐する「統合プロジェクトマネージャー」が、ECに関連するサービスをシームレスかつスピーディーに提供

これらの課題解決のため、トランスコスモスはBAT様に、統合型ECプラットフォーム trans-Action HUB（旧 eCommerce HUB）によるglo™オンラインストアの開発と運用、それに伴う、カスタマーサポート、フルフィルメントからキャンペーン景品の発送などのオペレーションまで、ECに関連する業務をワンストップでサービス提供しました。

また、glo™オンラインストアは成人認証が必要となるため、glo™ブランドサイトからの顧客ID情報の引き継ぎや、売上・在庫情報の基幹システムとの連携など、既存システムとの接続についても開発を行いました。

さらに、glo™オンラインストアの開発と運用は渋谷本社、カスタマーサポートはMCMセンター多摩、フルフィルメントからキャンペーン景品の発送はECワンストップセンター北柏と複数拠点で提供するサービスをシームレスかつスピーディーに連携させるため、トランスコスモスの統合プロジェクトマネージャーをBAT様に常駐させました。

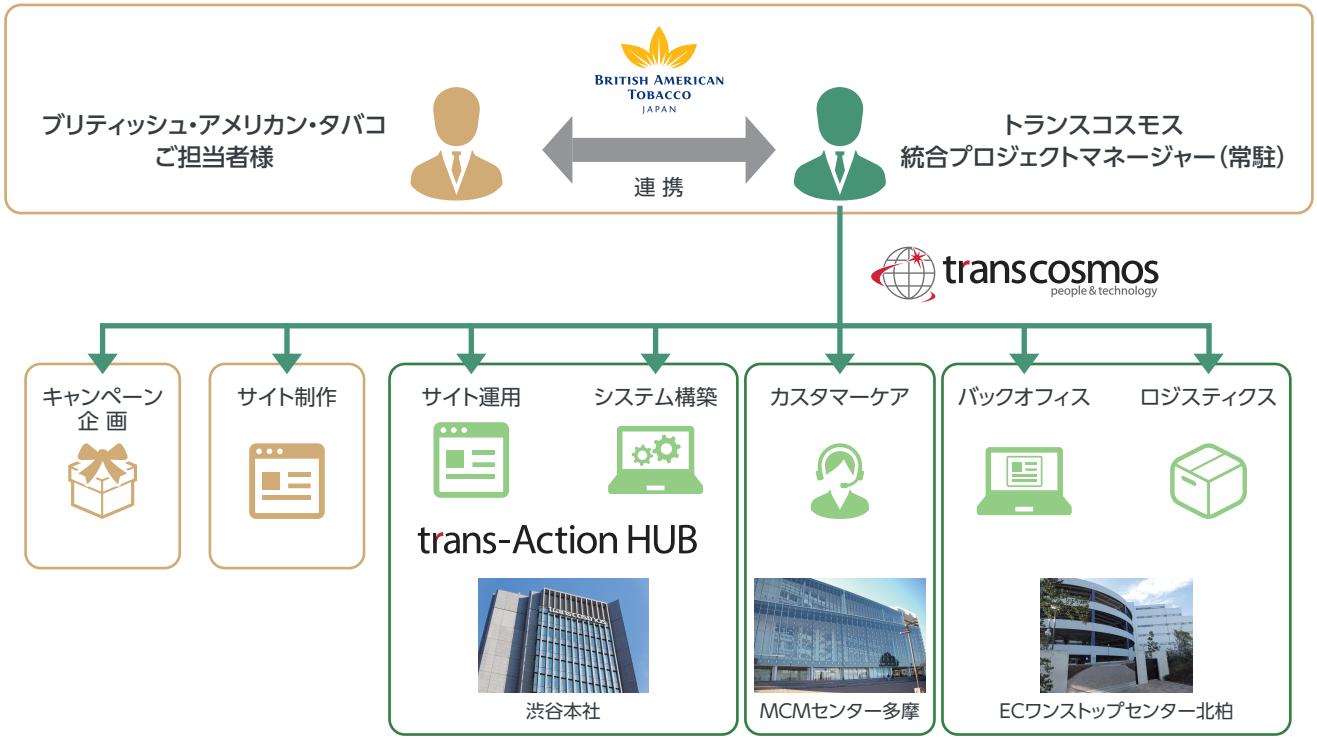
お客様企業先に常駐する統合プロジェクトマネージャーが、ECに関連するサービスをシームレスかつスピーディーに提供する体制を構築したことで、BAT様は十分なリソースを確保されたのです。

企業間や組織間を横断したチームでダイレクトセールスビジネスのノウハウを習得

今回の取り組みでは、BAT様のご担当者、常駐するトランスコスモスの統合プロジェクトマネージャー、各地のサービス拠点が上手く連携し、企業間や組織間を横断したチームが編成されました。その結果、スピーディーで品質の高いサービス提供体制を構築することができました。

また、カスタマーセンターに寄せられた顧客の声（VOC）やWebサイトの行動履歴といった鮮度の高いデータを分析・活用したマーケティング施策など、ダイレクトセールスビジネスのノウハウも蓄積され、BAT様のご担当者を含むチームメンバーがこれらをよく習得することができたのです。トランスコスモスは、今後も大きな変化が予想されるこの事業領域に対し、最適なサービスを提供することでBAT様を支援

glo™オンラインストア サービス 提供体制



trans cosmos people & technology
トランスコスモス株式会社

お問い合わせ
0120-120-364
9:00～18:00［土・日・祝日を除く］
g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。

たいせつにしましょうプライバシー
11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

2019.12-01（2000）NP