

加速する 出版流通 システム

直販誌やセミナーなどの顧客データを統合し CRM 「強力なリーダーシップ」で実現

税金の実務情報を提供する税務研究会は、週刊誌、月刊誌を直接購読者に送る会員制度の事業と、書籍の刊行、そしてセミナー事業などを手掛けているが、

5 年前に各事業の顧客データベースを統合し、単に雑誌を送るためだけの顧客データから、次の営業活動に活用できるデータベースを整備した。

税務研究会

雑誌は会員制、書籍も直販 6 割

同社は 1947 年に創業し、法人の経理担当者や税理士、会計士など職業会計人を対象に、税の実務情報誌『税務通信』をはじめとして、週刊誌 2 誌、月刊誌 3 誌を発行している。また、このほか、書籍を年間約 90 点刊行し、セミナー事業も行っている。

雑誌はすべて年間定期購読の会員制度をとっており、単品での販売は原則として行わない。書籍は直接販売が約 6 割で、残りの 4 割を取次・書店ルートで販売している。

年商は 51 億 5000 万円 (2009 年 3 月期実績) だが、このうち 85% が会員制度による事業、残り 15% が書籍売り上げ。ただ、書籍の売上比率は低いものの、高額商品が多く、税制の改正などがあると一気に膨らむという。



左からシステム企画部・大澤部長、出版販売課・落合さん、出版販売課・上岡さん、システム企画部・深井課長、日立システムアンドサービス・亀井さん

直販と取次ルートのデータを連携

定期購読者やセミナーへの参加者、書籍購入者といった会員は、現在約 15 万人に達しており、これは日立のクライアントサーバーシステムで管理している。

そして書籍の販売管理には、光和コンピューターのクライアントサーバーシステムを活用し、両方のデータを連携している。

書籍などの在庫管理は外部の出版流通倉庫業者に委託しているが、ネットワークで結んでいるため、ほぼリアルタイムで在庫管理ができています。取次からの受注と、法人や個人からの直接注文を倉庫に送り、倉庫では取次への納品と、直販については宛先別に梱包して発送する体制を整えている。

5 年前にシステムを統合

データベースは、雑誌の購読、セミナーへの参加、書籍の購買履歴などが顧客情報に付加されており、年度版などの営業や、セミナーの案内に利用できるようになっている。しかし、5 年前までは雑誌の購読者やセミナーの受講者など、データベースはそれぞれ独自に管理されていた。

個人顧客をキーに

それ以前の顧客データは、雑誌を送ることだけを目的に作られていたが、情報を次の営業に生かすためには、個人単位で過去の購買行動を管理しなければならない。個人を基本とするデータベースの構造と、法人や部署単位で管理していたそれ

各システムの統一を行った理由について、同社システム企画部・大澤健児部長は「当社はコンピューターの導入は 30 年ほど前と早かったので、データは持っていました。ただ、各事業でバラバラに管理していたので、5 年前、CRM (カスタマー・リレーションシップ・マネージメント) に活用することを目指してデータベースを統合しました」と説明する。

までのデータを統合する必要があった。

数十年間にわたって、それぞれの目的に応じて蓄積されたデータを統合する作業は、並大抵のものではなかった。億単位のコストをかけ、まず各直販雑誌のデータ、次いでセミナー、最後に書籍と数年間かけて段階的にシステムを統合した。

トップダウンで改革

現在 6 世代目となるシステム改革の魁は、創業者 2 代目の藤原紘一社長直属の経営管理室だった。当時、大澤部長も同室の責任者を務めていた。「システムはシンプルにしなければなりません、それまでの仕事のやり方を変えようとする、現場はまず間違いなく反対します。そして、従来のやり方を維持しようとする要望が寄せられますが、長期的な展望と、現場の要求との調整が大変でした」と振り返る。

その場合大切だったのは「強力なリーダーシップ」と大澤部長はいう。「現場の意見を無視するわけではありませんが、イレギュラーな処理を極力入れないようにしなければなりません。採めると責任者である私が調整し、最後はトップが仕切

りました」。

システム統合で業務見直しも

システム統合は、業務の見直しも伴った。同社は国税局が置かれている地域に営業所を置いているが、ネットワーク環境が整備されたため、それまで各営業所にあった事務部問を本社に集約

した。また、それまで残高が合わないなど、しっかり管理できていなかった取次各社との取引関係も、これに合わせて整理した。

大澤部長は「システムは先々変わっていくし、変更には大きなコストがかかるので、長期的な視点が大切です」とシステム変更のポイントを強調する。

株式会社 税務研究会

設立：1947 (昭和 22) 年
代表者：代表取締役社長 藤原紘一
資本金：5400 万円
業務内容：税務、経理、会計等の実務情報サービスとして、定期刊行物、書籍、電子メディア、データベースサー

ビスなどを展開

従業員数：163 人 (2009 年 9 月現在)
支局：札幌、仙台、さいたま、横浜、名古屋、大阪、広島、福岡
売上高：51 億 5000 万円
(2009 年 3 月期実績)
URL：http://www.zeiken.co.jp/index.html