

TSR情報 2024 夏季特集号

東京商工リサーチが厳選する優良企業紹介

「経営者に訊く事業特性と今後の成長戦略」及び
「社会に新たな価値を生み出す製品・サービス」

都内企業「人材確保・退職代行」に関するアンケート調査
～退職代行、都内大企業の2割が体験～

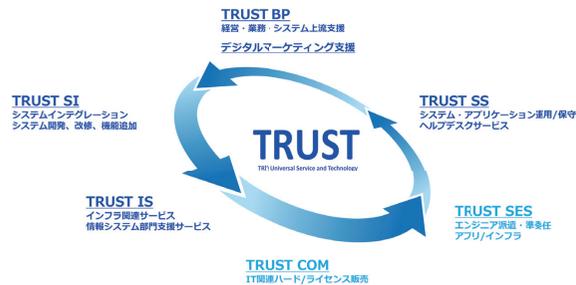
東京都「本社機能移転」調査
～2023年度は631社の「転出超過」～

地区別利益(非上場)ランキング

お客様に寄り添いながら一貫通貫で対応し、サイト最適化を実現するデジタルマーケティング支援サービス

環境分析、要件定義、設計、開発、保守・運用など中小企業向けのサービスから、大手企業が保有する大規模システムの運用まで、企業のICT部門をトータルで支援してきたトライビュー・イノベーション株式会社。さまざまな企業から厚い支持を得ている同社だが、さらに企業のマーケティング活動を支援する「デジタルマーケティング支援サービス」を本格スタートする。その取り組みを聞いた。

TRUST CORE / ■ TRUST PLUS



「TRUST事業」サービス一覧。経営・業務・システム上流支援として、新たに「デジタルマーケティング支援」が加わった

過剰な情報システム業務を支援するサービスを提供

システム会社として2012年に創業したトライビュー・イノベーションは、中小・中堅企業を中心に一貫して業務効率化、システムの有効利用にフォーカスした「TRUST（トラスト）事業」を手掛けてきた。さらに2019年より、既に大規模な業務システムを構築、稼働している大手企業向けに、システムの運用や業務支援を中心に行う「ENTERPRISE（エンタープライズ）事業」を立ち上げた。

「お客様の経営や業務改善に貢献するICT（インフォメーション

&コミュニケーション・テクノロジー）サービスをご提供すべく、アプリケーションの開発・運用からインフラのサポートまで、一つ窓口でワンストップ対応してきました」と語るのは取締役執行役員でTRUST事業部事業部長兼営業本部部長を務める坪井琢哉氏。「お客様にとって何が最適かを聞き込んでいくと、情報システムの人材不足などの課題が浮上してきます。そういったお困りごとを解決するため一つひとつサービスを作っていく、情報システムのアウトソーシングに近い支援をサービスとして広げています」

実際、情報システムの仕事は昔

から比べるとはるかに増えている。今やパソコン一人1台の時代。その管理だけでなく、ネットワークの管理・セキュリティも負わなければならない。さらには総務部管轄だった電話の管理も、内線機能付きのスマートフォンを導入する企業が増え、情報システムが担当するケースも多い。

「パソコンが立ち上がらない、ネットワークにつながらないといったトラブルも情報システムの方などにされると、若い担当者の方などは気が滅入り退職される話も結構お聞きします。そういったところを体系立て、なるべく問題が起きないようにお手伝いし、ご提案しています」



デジタルマーケティング支援サービスを担当する営業の坪井琢哉氏（左）とマーケティング担当の角田瑠衣氏（中）、鈴木勲氏（昨年移転した新オフィスにて）

新規顧客獲得に貢献するデジタルマーケティング

そんな過重労働と過度な責任を負う情報システムのサポートをしていくうちに、顧客から相談・要請を受けていたのがデジタルマーケティングだった。

「マーケティングは業務を効率化していくこれまでの仕事とは違い、新規顧客を獲得する方法。当社自体も3年前から新規のお客様を開拓しようと、社内でマーケティングチームを立ち上げたところ、昨年あたりから効果が出始めました」と、経緯を説明するのはマーケティング・新事業推進部を務めるTRUST事業部営業本部執行役員・副本部長の鈴木勲氏。

営業スタイルの効率化まで手が回らず、新規顧客の獲得に課題を抱えている企業も多いはずと営業展開を始め、少しずつ契約が締結しているという。

「私自身、マーケティングの仕事をしていましたが、ちょうど3年前に入社した角田（瑠衣）がWEBのアクセス分析をできることもあり、コロナ禍で営業が難しかった状況下、ホームページを改

善していくうちにお客様からの問い合わせが増えてきました」

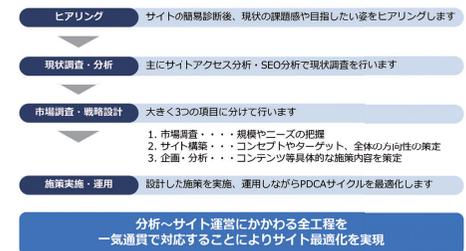
問い合わせが増える＝困っている、現状改善を求める熱いお客様がいてと捉え、営業部はその需要を掘り起こし契約を決めていく。「お客様が抱える課題も、トライビュー・イノベーションだったら対処できると思っていただける状態を作るのがマーケティングの仕事。そこからお問い合わせいただくので、営業に行けば割とすぐに具体的な話になります」（坪井氏）と、効率の良さも自信へとつながった。

ICTサービスをトータルに支援する企業を目指して

改めてここで、具体的なデジタルマーケティング支援サービスの流れを広報・マーケティング担当の角田氏に聞いた。

「まずサイトの簡易診断をし、サイトの性質を掴んでから、現状の課題や目指したい姿をヒアリングします。次にサイトアクセスの分析、SEO（検索エンジンの検索結果ページ上位にサイトが表示されるための施策）分析で現状の調査を行います。

デジタルマーケティング支援サービスの流れ



デジタルマーケティング支援サービスの流れ

さらに、①市場調査（規模やニーズを把握）、②サイト構築（コンセプトやターゲット、全体の方向性の策定）、③企画・分析（コンテンツなど具体的な施策内容を策定）と、大きく3つの項目に分けて市場を調査し、戦略を設計。最終的に、設計した施策を実施していきますが、運用しながらPDCA（Plan＝計画、Do＝実行、Check＝測定・評価、Action＝対策・改善）サイクルを最適化します」

分析からサイト運営にかかわる全工程を一貫通貫で対応することにより、サイト最適化を実現。

「お客様に寄り添い伴走していく開発・サービスが当社の強みだと思います。お客様のご要望や課題を正確に読み取り仮説を立てて先回りし、スピード対応を心掛ける。結果、リーズナブルな価格でのご提案もできます」（坪井氏）

“ICTトータルサービスカンパニー”を目指す同社のさらなる展開に今、熱い視線が注がれている。

TSR企業コード: 29-466288-0
トライビュー・イノベーション株式会社
URL: <https://www.triview-innovation.com/>
お問合せ先: 03-5643-8477