

Case Study

日本ペイント、 顧客とパートナー企業と共に デジタル・ワークプレイスを実現

日本ペイントの中国法人は、ECサイトを刷新し、日本ペイントと顧客、また、住宅装飾を取り扱うパートナー企業を繋ぐことに成功しましたが、従業員が新しいECサイトで直面するであろう問題に対処する為に、安定したデジタル・ワークプレイスを整備する必要性を感じていました。さらに、顧客と従業員双方の満足を向上させるだけでなく、同社のセールスやパートナーがアップセルやクロスセルをより効果的に展開できるようにすることによって、売上が向上することも求めていました。

ソリューション

アバナードは、日本ペイントが直面していた課題と潜在的な機会を洗い出し、これらを元に、ECサイトのユーザー・インターフェースを見直し、従業員がユーザーに効果的に、かつ、シンプルに関与できるようにすることから始めました。このユーザー・エクスペリエンスの変化によって、従業員の日々の業務に大きな発展があり、プロセスがさらに直感的で効率の良いものになりました。

次に、アバナードはバックエンドシステムであるSharePoint 2013の機能を拡張し、ウェブサイトのコンテンツや画像の更新管理を容易にできるようにしました。この新しい機能は、日本ペイントのお客様の計画する住宅のデザイン・コンセプトに沿って作業を進めやすくすることを優先して考えらえたものでした。これにより、顧客がウェブサイト経由で住宅デザインのリクエストを送信すると、日本ペイント側でリクエストを確認し、適任なデザイナーを即時に割り当てることができるようになりました。

プロジェクトの成果

● 他にはない、一貫性のあるユーザー・エクスペリエンス

刷新されたユーザー・インターフェイスがプラットフォームのコンテンツとプロセスをシンプルにしたことにより、お客様だけでなく、自社やパートナー企業の製品やサービスを検索する従業員にも一貫性のあるユーザー・エクスペリエンスを提供できるようになりました。

● アセットの集中化

バックエンドのECプラットフォームにより、すべてのコンテンツと画像が一ヶ所に集約され、従業員がアセットの管理にかけていた時間や労力が削減されました。

● プロセスを簡素化し、効率性を改善

ECプラットフォームのオーナーは、システムから顧客のリクエストを取得し、処理、報告が出来るようになりました。これにより、日本ペイントは顧客のニーズを詳細に予算も含めて理解できるようになり、デザイナーへのリクエストも効果的に行えるようになりました。デザイン・パートナーのマッチングは、デザイナーそれぞれの強みや経験を確認しながらできる為、顧客のリクエストに最適なサービスを提供できるパートナーを選別することが容易に可能です。顧客のニーズを叶えることにより、サービスに満足した顧客と良好な関係を継続することができ、売り上げの向上にも繋がりました。

日本ペイント(中国法人)

日本ペイント中国法人は、1962年にGoh Cheng Liang氏がシンガポールにて創業したアジアで著名な塗料製造企業、NIPSEAグループの傘下で日本ペイント製品の製造販売をバングラディッシュ、中国、香港、インド、インドネシア、韓国、マレーシア、パキスタン、スリランカ、台湾、タイ、そしてベトナムなど、アジアの15ヶ国で展開しています。



アバナードについて

アバナードは、優れた人材とマイクロソフトのエコシステムにより、革新的なデジタルサービスおよびクラウドサービス、ビジネスソリューション、デザイン主導のエクスペリエンスを提供するリーディングプロバイダです。世界24ヶ国にデジタルでつながった30,000人の従業員を擁し、多様性と事業を展開する地域の社会を尊重するコラボレーティブな企業文化の下、お客様に最善のソリューションを提供しています。アバナードは、2000年に米国アクセンチュアおよび米国マイクロソフトにより設立され、アクセンチュアが筆頭株主を務めています。

アバナード株式会社

〒106-0032 東京都港区六本木1-8-7
MFPR六本木麻布台ビル
電話番号：03-6234-0150
ウェブサイト：https://www.avanade.com/ja-jp