

Zuora Japan、国内導入事例ページを公開

-サブスクリプション・ビジネスでの収益強化において、日本市場の先進導入事例を公開-

サブスクリプション・ビジネスにおける収益化のためのプラットフォームを提供するZuora(本社:米国カリフォルニア州レッドウッドシティ、日本法人 Zuora Japan株式会社:東京都中央区、代表取締役社長 桑野 順一郎、以下Zuora)は、この度、自社のコーポレートサイトにて国内導入事例ページを公開したことをお知らせいたします。



Zuora Japan株式会社 国内導入事例ページ

URL:<https://www.zuora.com/jp/jp-our-customers/>

■公開背景

世界で1,000社以上のサブスクリプション・ビジネスを支援してきたZuoraは、APAC地域において強固な市場基盤を築いています。特に日本市場は、ARR(年間定期収益)で世界第3位、TAM(総獲得可能市場)で第2位という重要な位置付けにあります。約10年前の日本市場参入以降、Zuoraは積極的な投資を続けており、今年は国内データセンターの開設*1を含む事業強化への取り組みをさらに加速しています。

このたび、国内企業が各業界で実現した先進的な事例を厳選して公開し、日本のお客様に新たな収益化のヒントをお届けすることとなりました。本ページでは、具体的な成功事例を通じて、Zuoraがどのように企業のビジネス成長を支援できるかを詳しくご紹介しています。

*1関連リリース:<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000040.000042566.html>

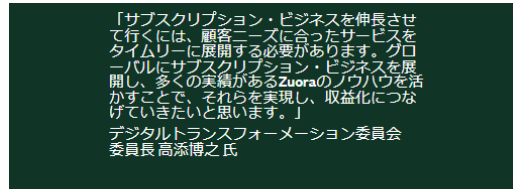
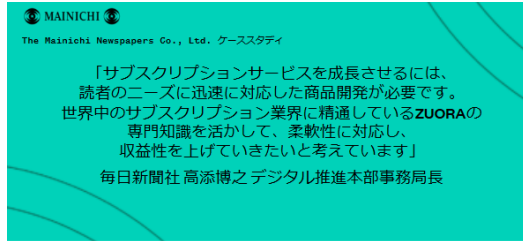
■ページ紹介

国内の先進事例を随時更新してまいります。 ※一部抜粋



・事例ごとに概要を記載

・導入先企業インタビューを公開



会社： The Mainichi Newspapers Co., Ltd.

業界： Media / Publishing

顧客

日本でも歴史のある新聞社。日刊新聞や雑誌、書籍などの発行のほか、デジタルメディアなど幅広い事業を展開しています。特にニュースに合わせたコンテンツを提供し続けています。有料記事が組み放題となる「スタンダード」プランに加え、2021年には紙版ビューアも使える「プレミアム」プランで、新たに有料ニュースを解禁するなど、サービスの拡大を図っています。

解決策

Zuoraを採用したことで、自分たちが必要な形でデータを出しやすくなり、顧客ニーズに応えるサブスクリプションサービスがよりシステムに実装できるようになりました。また、プログラムの知識がなくても開発レベルでの作業が可能なサービスを提供できるようになりました。

挑戦

以前の課金プラットフォームは、毎日新聞社が構築しているメディアのCMSとの連携が難しく、迅速かつ柔軟に顧客ニーズに対応したサービスの実現、分析強化とサブスクリプションビジネス強化に向けた成長戦略の実現が難しい状態でした。

メリット

顧客ニーズにいち早く対応した新たなサービスの開発や営業のほか、顧客に寄り添ったサービスを提供できるようになりました。これにより、ビジネスのスピードを高め、開発期間や稼働率削減など、サブスクリプションビジネスの収益向上を加速する土壌ができました。

毎日新聞社は、さまざまな顧客ニーズに応えるため、紙媒体による日刊新聞のほか、リアルタイムに情報を提供できるデジタルコンテンツの配信も行っています。「紙の新聞は情報があまるとしてわかりやすいという読者もいれば、スマホやパソコンで最新ニュースを知りたいのでデジタルコンテンツのほうが使いやすいという読者もいます。我々は、コンテンツを必要とされるお客様に適切な形でデリバリーできるように仕組みを作っています。（デジタルメディア局 取締役チーム プロデューサー 副局長 橋本洋治氏）

紙の新聞では代理店モデルを採用し、デジタルではサブスクリプションモデルで記事を読者にデリバリーするというように、毎日新聞社ではデジタルを含めたコンテンツの提供方法を拡大してきました。「2018年からデジタルコンテンツを有利に提供していますが、収益基盤となるサブスクリプションサービスの取組を向上させたいと考えています。サブスクリプションの会員数もローンチ当初から着実に増えています」（デジタルトランスフォーメーション委員会 委員長 高添博之氏）

しかし、課題もあったといいます。読者のニーズについて知りたいと思って、データの収集や自社のCMSと連携して分析することが出来ず、タイムリーにサービスを提供するということが難しくなっていました。

「我々が求めているのは定額や半額での扱いです。しかし、これまで使用していた課金プラットフォームではマッチしていない部分が多くありました」（デジタルメディア局 チーフエンジニア 副局長 森崎司氏）

以前の課金プラットフォームでは、課金のカスタマイズや、データの集約が容易に出来なかったため、毎日新聞社の運用に合わせるためには、膨大な時間とコストがかかってしまう課題があったのです。毎日新聞社では、システム開発を内製しているため、社内開発しながら高機能なシステム構築や拡張があります。それを受けて、サブスクリプションビジネスを拡大するために自分たちにとって必要な要件、機能は何かを徹底的に議論を重ねたといいます。

そこで同社は、サブスクリプションを実現できるサービスを複数調査、必要な要件だけでなく、システムの安定性、可用性、グローバルでの1000社以上の導入実績などに加え、メディア業界でも多くの実績があることを考慮し、Zuoraの導入を決めました。

「Zuoraを導入することで、お客様のニーズを分析・把握し、それに合わせたサービスを提供できるようになりました。また、このサイクルを回し続けることで、改善し続けることができ、収益を継続的に上げていくことが実現できるようになりました。リポートも手早く、「こんなことをしたいんだけど」といった質問にも丁寧に答えてもらえそうです。我々の準備を助けたアドバイザーもいます。さらにZuoraは、外部システムとの連携も得意なので、ユーザーへのサービス向上に集中できるようになりました」（橋本氏）

Zuoraに移行後、毎日新聞社は短期間で新しいサブスクリプションサービスの提供を開始、同社が持っていた既存のシステムとサブスクリプションサービスを組み合わせることで、短期間でユーザーニーズに応えるサービスをリリースしたのです。「オンラインを非常に大切に思っています。タテマツグを進ませ、顧客の獲得に大きな影響が出ることもありまうから、Zuoraを使うことでタイムリーにサービスを提供できるようにするのは、大きなメリットだと感じています」（高添氏）

Zuoraを導入したことで、毎日新聞社が持つ膨大な読者のデータを基に、より詳細な分析ができる環境も整いました。これらの情報を駆使することで、パーソナライズされた記事の提供も検討しています。「これまでは、毎朝、個別に書いた大きなコメントしか分析できなかった。しかし、Zuoraを使うことで、より細かくデータを分析できるようになり、読者像をこれまで以上に体系的に把握できるようになりました。こういった分析をすることで、お客様ごとに必要とする情報をパーソナライズしてサービスをお届けできると考えています」（森氏）

サブスクリプションサービスでは、市場ニーズに合わせて柔軟にサービスを開発し、長期継続したって顧客にサービスを提供し続けたいという考えから収益を拡大していく必要があります。毎日新聞社は、Zuoraプラットフォームの採用をきっかけに、スキルや経験などに依存せず、プライシングやバックギン、課金基盤を強化し、今後想定しうるあらゆるビジネスニーズに対応できる体制を整えました。ビジネスのスピードを加速し、サービスの改善・継続的に行い、より顧客に寄り添ったサービスを提供し始めています。

ビジネスの対応速度を加速し、サービスを向上し続けることにより、読者により重要なサービスを提供することが可能になっています。

■今後の展望

これからも日本国内におけるサブスクリプション・ビジネスの強化を目指す企業様に有益な情報を届けるべく、日本市場に特化した事例・情報の充実化を進めてまいります。

■Zuoraについて

Zuora®は、あらゆる業界向けのサブスクリプション・ビジネスにおける収益向上を支援するTotal Monetizationプラットフォームを提供しています。

従来のプロダクト販売のビジネスモデルからサブスクリプション型のビジネスモデル(ストック型ビジネス)へのビジネスモデル変革の支援を行い、サブスクリプション・ビジネスにおける新規顧客獲得、既存顧客へのアップセル・クロスセルの強化、解約率の削減による収益向上と業務の効率化を実現します。また、従来のERPやCRM、販売管理等のシステムでは対応できない、サブスクリプション・ビジネスのプライシング、見積、Web販売、契約管理、請求・回収、収益認識、レポート・分析を、一気通貫のサービスで支援します。

Zuoraは、ソニー、リコー、トヨタ、日産自動車、朝日新聞社、毎日新聞社、富士通、三菱電機、シーメンス、freee、SmartHR、STORES、Zoomなど、世界中の1,000社以上の企業にサービスを提供しています。シリコンバレーに本社を置き、アトランタ、ボストン、デンバー、サンフランシスコ、ロンドン、パリ、ミュンヘン、北京、シドニー、チェンナイ、東京にオフィスを展開しています。Zuoraのプラットフォームの詳細は、ウェブサイト < <https://jp.zuora.com/> > をご覧ください。