

ABeam Cloud® Hybris Express Customer Engagement Template

顧客をファンに。ファンのワクワクを刺激する




近年、企業と顧客とのコミュニケーションは、SNSなどのチャネルの多様化に伴い、従来の一方向から双方向・多方向に変化しています。こうした状況の中で、顧客情報がチャネルごとに管理されるためにサイロ化し、マーケティング業務が煩雑になっているケースが多く見られます。

1:1 ファン・エンゲージメントのすすめ

例えば同じ鉄道ファンでも、撮り鉄、乗り鉄とファンが共感を感じる場面はそれぞれ異なります。企業が個人に向けて情報を発信する際には、一人ひとりの属性・動向を加味し、適切なチャネルから、適切なタイミングで、適切なメッセージを添える必要があります。多様化する情報を如何に一元的に整理整頓し、“適切”にマーケティングするか、カスタマーを真のファンにするためには、デジタルの力が非常に重要になります。

ファン・エンゲージメント 重要成功要因

成功要因は3つ。基礎的な機能と持続的なPDCAサイクルの基盤、そしてファンを取り巻く環境を迅速に拡張していけることが求められます。

重要成功要因	
1:1マーケティング機能の具備	<p>ファン一人ひとりの属性・動向を加味し、適切な人に、適切なタイミングで、適切なメッセージを届けることができる基本的な機能が具備されていること。 DMP化、メッセージの切り分けなど1:1マーケティング機能、MA(自動化)、ソーシャル連携、ソースの異なる顧客情報の名寄せ機能 など</p> 
マーケティング施策を評価する仕組み	<p>マーケティング集客施策に対してKPIを定義し、持続的にPDCAサイクルで評価することができる基盤となっていること。</p> 
拡張性	<p>IoTに先行されるデジタルの潮流としてビッグデータによる予測や、機会学習による自己成長への適用が、マーケティングにも求められる。デジタルマーケティング基盤として将来への拡張性が認められるか。</p> 

アビームコンサルティングの提供価値

ファンエンゲージメントは持続的、かつ発展的に導入を行う必要があります。アビームコンサルティングは、約5000名の様々な領域のエキスパート集団として、戦略からデザイン、導入、サポートまで一貫したサービスを提供することが可能です。



Digital Strategy
構想策定



Design and Architecture
ビジネス設計



Implementation
導入

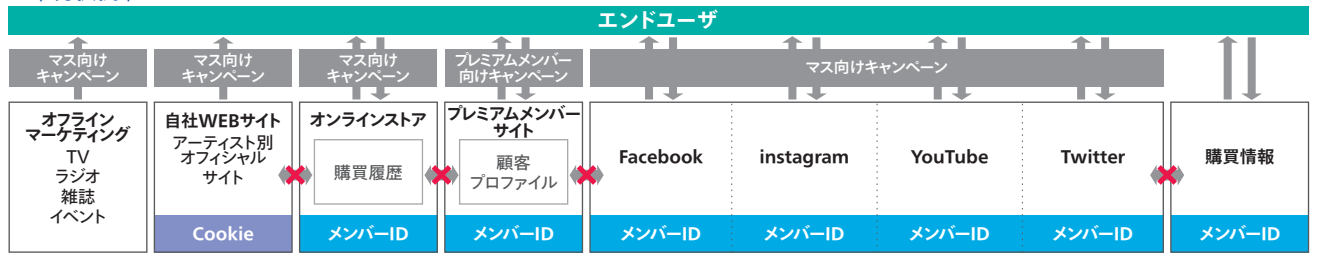


Support
持続的支援

ファンのワクワクを刺激するために

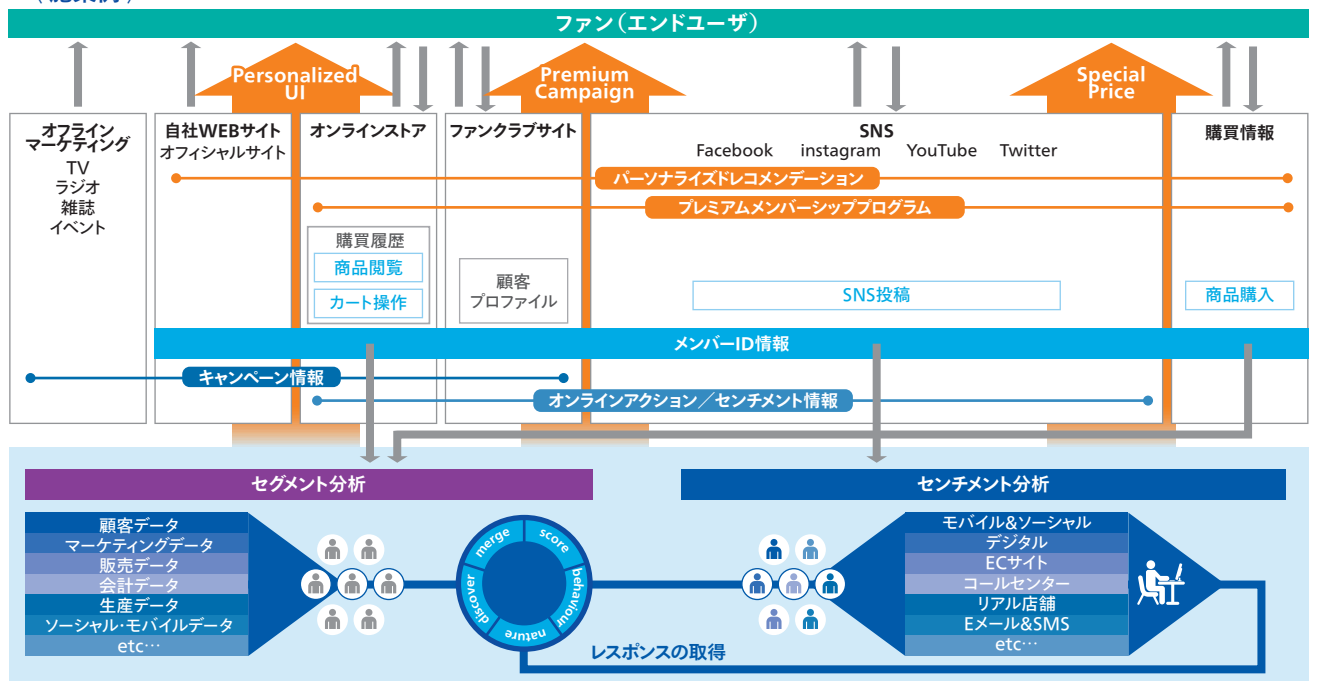
多くの企業は様々なファンとの接点を持っているにもかかわらず、各種メディア・チャネルからのファン向けの情報発信は、其々のシステムが縦割りで分断されており、ユーザー情報・エクスペリエンスがオムニ化ができていない傾向があります。

〈現状例〉



まず必要なのは散在しているファン情報を一元化すること、またファンとの間に発生しているイベント（オフラインで発生しているものを含め）を紐つけて管理し、カスタマージャーニーを可視化できるようにすること。そして統合された情報を解析&予測し、適切なターゲットグループに、適切なチャネルから、適切なタイミングでアプローチすることです。それがファンエンゲージメントにつながります。

〈施策例〉



アビームコンサルティングのソリューション

アビームコンサルティングはABeam Cloud® によるワンストップサービスの提供により、お客様のソリューション導入の負担を最小限に下げつつ、各業界に最適の業務テンプレートの短期導入を実現しています。

