

ABeam Cloud® CX Express Customer ID Management Solution (CIM)

パーソナライズされた顧客体験がファンのワクワクを盛り上げる

近年、スポーツファンは単に試合観戦やグッズ自体の価値のみを求めて購入するのではなく、それらに付随する一連の「顧客体験」も含めた価値を重視する方向へ変化してきています。このような消費者動向に伴い、顧客それぞれのニーズや興味・関心に訴求する「パーソナライズされた顧客体験」の提供は、スポーツ関連企業による新ビジネス領域の開拓や既存事業成長を牽引する重要ファクターです。

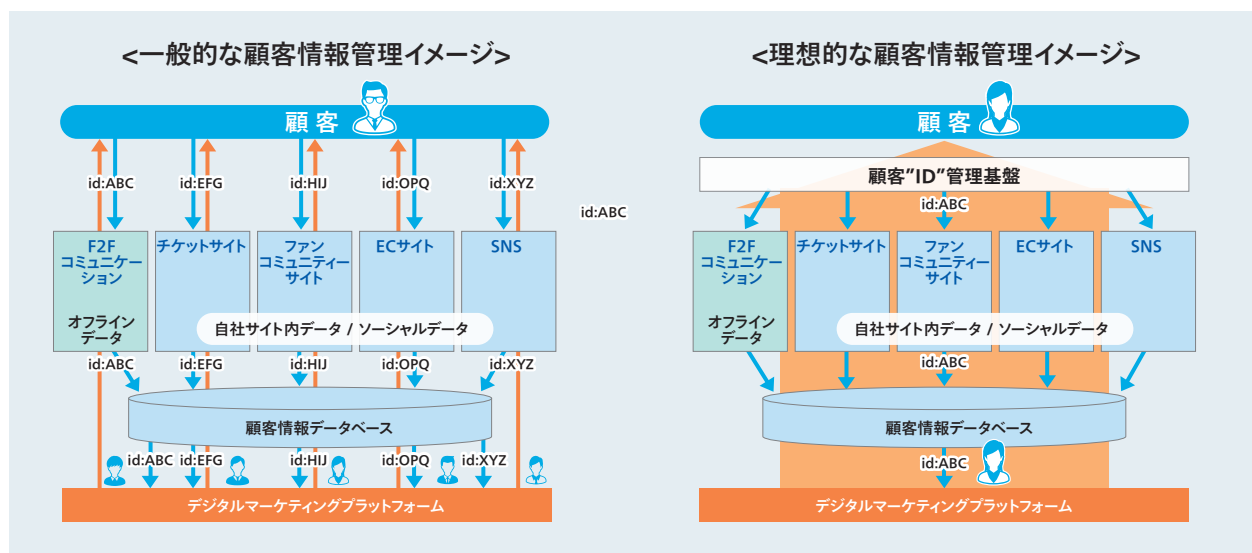
一方、「パーソナライズされた顧客体験」に向けた様々な取り組みは、多くの場合、特定ターゲットと特定シナリオを想定したアノニマスなマスマーケティングに帰結しがちであるか、顧客情報の収集が進まない、顧客情報がサイロ化されている、顧客情報を活用するにあたって必要な情報管理規制対応が追い付かないといった課題を抱えています。

顧客体験向上を目指した顧客情報の収集・活用

このような課題に阻まれることなく、顧客体験向上に必要な顧客情報を収集・活用する為には、各顧客接点から顧客情報を吸い上げ、個人情報のマスキングを行いつつそれらを一元管理して顧客特性を明らかにし、パーソナライズしたマーケティング施策の実施へと繋げて行く必要があります。さらに、2018年に施行されたGDPRを始めとする世界的な情報管理規制の強化にも遅滞なく対応し、適切に顧客情報を管理する仕組みも不可欠です。

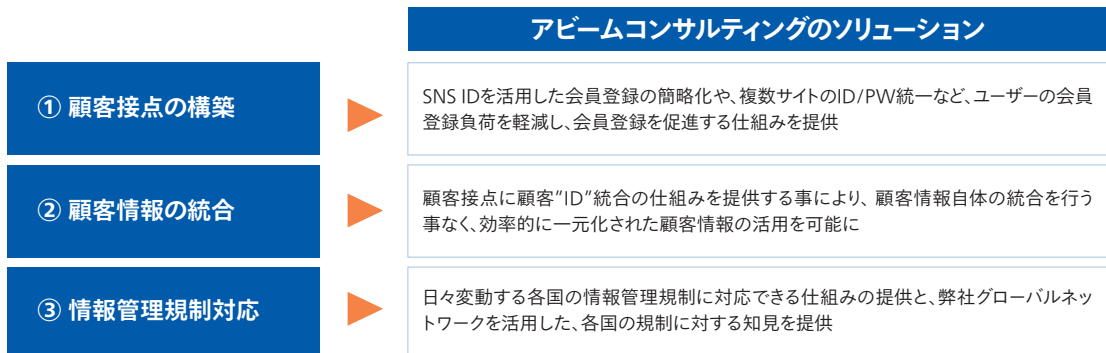
顧客情報の収集・活用 重要成功要因

重要成功要因	
① 顧客接点の構築	顧客情報を効率的に収集できる仕組みが構築されていること
② 顧客情報の統合	様々な顧客接点から吸い上げた顧客情報を、一元化して活用できる状態にすること
③ 情報管理規制対応	今後更に強化されていく事が想定される各国の情報規制に対応できる、柔軟な顧客情報管理の仕組みを用意しておくこと



ABeam Cloud® CX Express

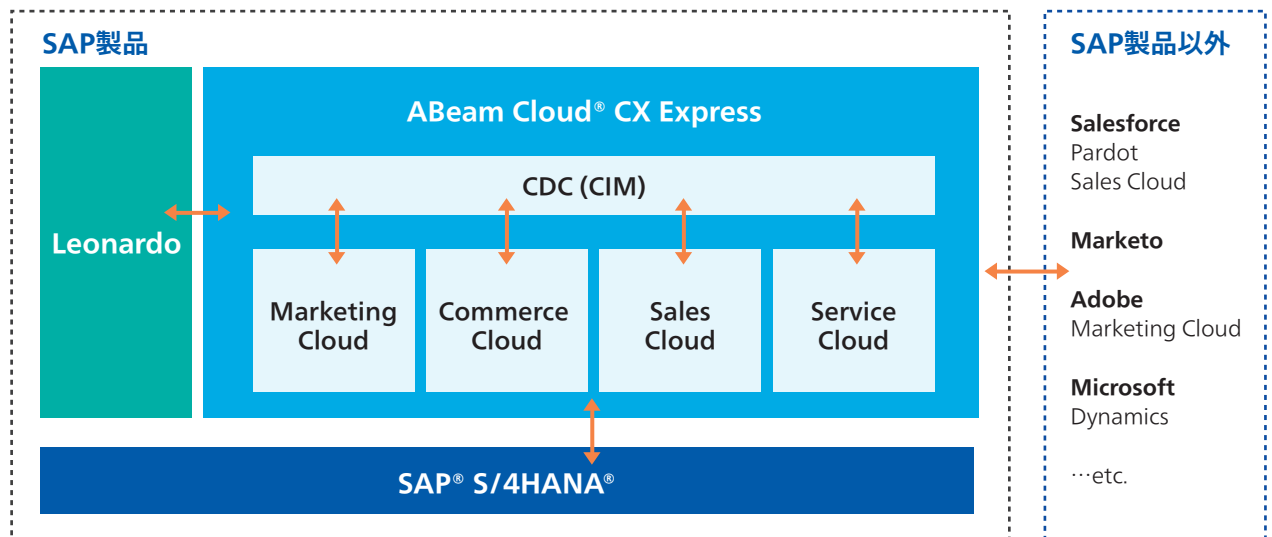
ABeam Cloud® CX Expressは、これまでの顧客体験向上に関わる実績をもとにした知見と、Customer ID Management Solution(CIM) 領域であるSAP® Customer Data Cloud(CDC)を組合せて活用することで、各重要成功要因それぞれに対応するソリューションを提供しています。



事例と効果		
状況と課題	適用ソリューション	効果
食品業界 商品の認知度を高める為の第一歩として、デジタル上での顧客接点の構築(会員登録数の増加)が必要	① 顧客接点の構築ソリューション	会員登録率 8倍増
メディア業界 自社で保有する各顧客接点から得る顧客情報の統合を目指したが自社開発の試算が想定以上であった	② 顧客情報の統合ソリューション	開発コスト 9割減
エンタメ業界 自社保有の複数コンテンツへの、情報管理規制対応を自社単独で目指したが、期限内の完了が難しい	③ 情報管理規制対応ソリューション	規制対応期間 24ヵ月減

ABeam Cloud® CX Expressは、SAP® C/4HANAをベースにしたソリューション群の総称で、CIM領域以外にも、顧客体験に関わる幅広いソリューションを提供しています。

また、アビームはSAP製品以外(SFDC等)の導入実績も多く有しており、他SAP製品との連携は勿論、その他製品との連携も含め、お客様の状況に合わせた包括的なサポートの提供が可能です。



アビームコンサルティングの持つ顧客体験に関わる業務知見

弊社は、顧客情報の収集に限らず、顧客体験価値の向上に関わる広範な領域に対する知見を有しており、顧客体験向上に向けた全体ロードマップの作成や、その他領域に対するソリューションの提供も可能です。

また、スポーツ業界に特化した専門部隊も保有しており、貴社ビジネスを踏まえたご提案・プロジェクトの実行が可能です。