

リアルタイム・データドリブンマーケティング 支援サービス

リアルタイムでマーケティングROIを最大化

企業と顧客の関係性において、従来は企業側が接点／タイミング／内容を決めていたためコミュニケーションは限定的でしたが、デジタル技術の進化に伴い顧客行動のデジタルシフトが進む現在、顧客は多様化したコミュニケーションを企業に求めています。

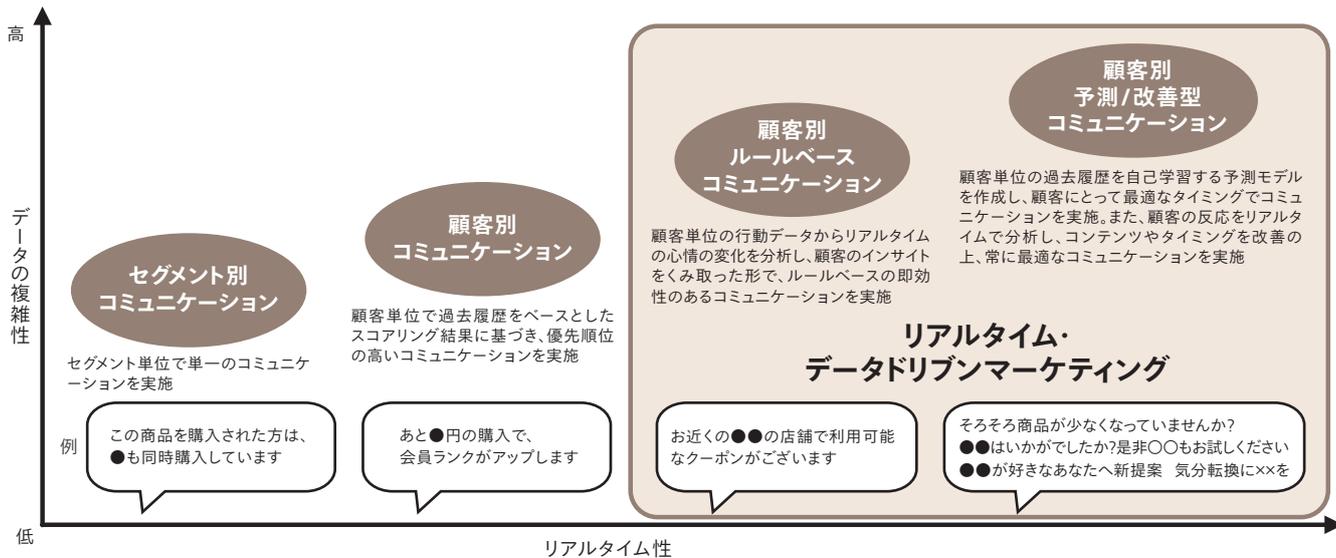
しかしながら多くの場合、企業が考える顧客とのコミュニケーションの接点／タイミング／内容と、顧客が求めるものにはギャップが存在しており、機会損失や顧客ロイヤルティの低下をもたらしています。

アビームコンサルティングは、リアルタイムでこのギャップを解消し、マーケティングROIの最大化を図ります。

従来型コミュニケーションとリアルタイム型コミュニケーション

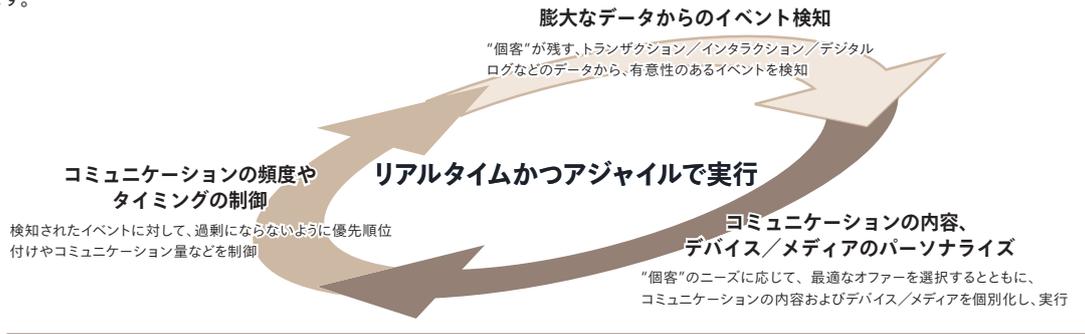
従来は、顧客接点が店舗・PC・コールセンターなどに限定されており、最適なタイミングでコミュニケーションできているとは言い難い状況でした。しかし、ネットワークの拡大／高速化およびスマートフォンやセンサーなどのデジタル技術の進化により、顧客が最適だと思うタイミングでコミュニケーションできるようになってきました。

また、データ解析処理スピードやアルゴリズムの進化により、従来の接客で人が担っていた「その時々顧客の言動に対応する」「顧客の次の行動を予測して会話する」といったリアルタイム性が求められるコミュニケーションも可能になってきました。



リアルタイム・データドリブンマーケティング実現のポイント

“まさに今の”顧客の状況に対応するには、過去履歴も含む膨大なデータから有意なイベントを検知し、“個客”に合わせてコミュニケーションをパーソナライズし、適切な頻度やタイミングとなるよう制御するといった一連の流れをリアルタイムで実行することが重要です。また、リアルタイムコミュニケーションの運用にあたり、現場のアイデアを即座に施策に反映し、計画から検証までの高速サイクルを確立するアジャイルマーケティングの手法確立が求められています。



期待効果 ▶ 売上の増加、販促費の削減、顧客ロイヤルティの向上、商品在庫量の適正化、キャンペーン管理効率の向上 など

サービスの特徴

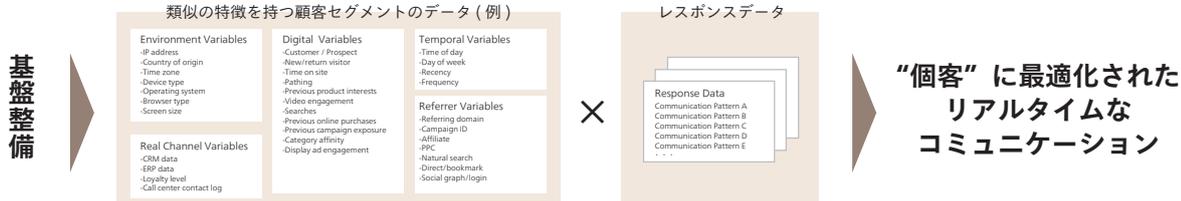
特徴1

イベントを検知し、コミュニケーションパターンを最適化する分析基盤を整備

類似の特徴を持つ顧客のレスポンスデータから、最適なイベントとコミュニケーションのパターンを発見

リアルタイム・データドリブンマーケティングにおいて、最も重要なのは「リアルタイムのイベント」です。リアルタイムのイベントは顧客の行動やニーズの変化を読み取るための情報をもたらし、次の行動を予測する際の起点となります。しかしながら、基盤整備がされていないために顧客セグメントのデータ取得が部分的だったり、分析に使える状態ではなかったりする場合も多く見られます。

アビームコンサルティングは、まず分析基盤を整備してデータ分析できる環境を整え、類似の特徴を持つ顧客セグメントのイベントごとの膨大なレスポンスデータから、統計的に最も効果が得られると予測されるコミュニケーションパターンを発見し、最適化を行います。



特徴2

心理学的アプローチから、コミュニケーションシナリオを高度化

心理学(行動心理学)の分野で有効性が実証されているコミュニケーション理論や行動原理を応用してコミュニケーションシナリオを高度化

アビームコンサルティングは、産学共同で顧客行動分析モデルの開発を進めており、このモデルの活用により、コミュニケーションシナリオの作成作業のジャンプスタートおよび既存のシナリオの高度化が可能となります。



特徴3

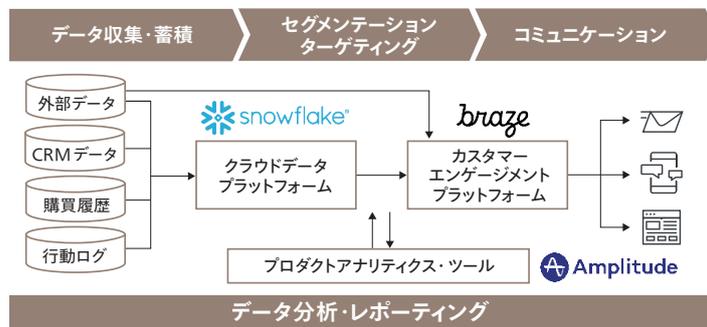
現場のアイデアをすぐに反映できるマーケティングテクノロジーの導入

コミュニケーションのリアルタイム性を高めるため、現場のアイデアをすぐに反映できる原則プログラム開発不要のマーケティングテクノロジーの導入を支援

顧客体験の最適化に欠かせないリアルタイムコミュニケーションの実現には、最適なマーケティングテクノロジーの組み合わせが重要です。

製品選定に際し、必要な機能ごとに最適なテクノロジーを導入する“Best of Breed”方式を採用することで、顧客コミュニケーション品質の向上を可能とします。

アビームコンサルティングでは、最適なマーケティングテクノロジー構成を構想し、導入を支援します。



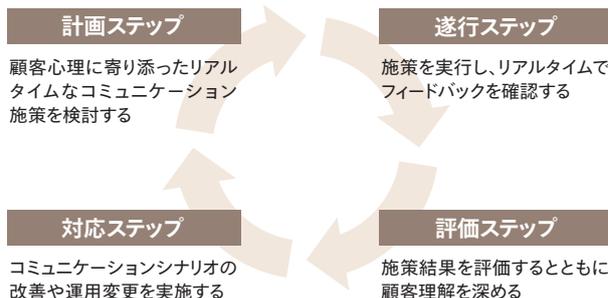
特徴4

成果創出のための伴走支援

現場のマーケターがPDCAサイクルをまわし、早期に成果を創出することを支援

リアルタイム・データドリブンマーケティングは、製品の機能を十分に活用し、顧客コミュニケーションの品質を高めていくことで真の価値を発揮します。そのため、現場のアイデアを施策に落とし込み、PDCAサイクルを高速に回していくことが重要です。マーケティング支援実績が豊富な当社が伴走することで、最適な顧客体験を提供し、早期に成果を創出することを支援します。

マーケティング高度化のためのPDCAサイクル



当社の伴走支援によりPDCAを高速化

- マーケティング施策立案・計画策定支援
- 製品操作に関するトレーニング・QA対応
- 施策効果検証支援
- 運用プロセス/ルールの整理・改善提案