

行動データを活用した価値観分析による顧客ポテンシャル最大化サービス

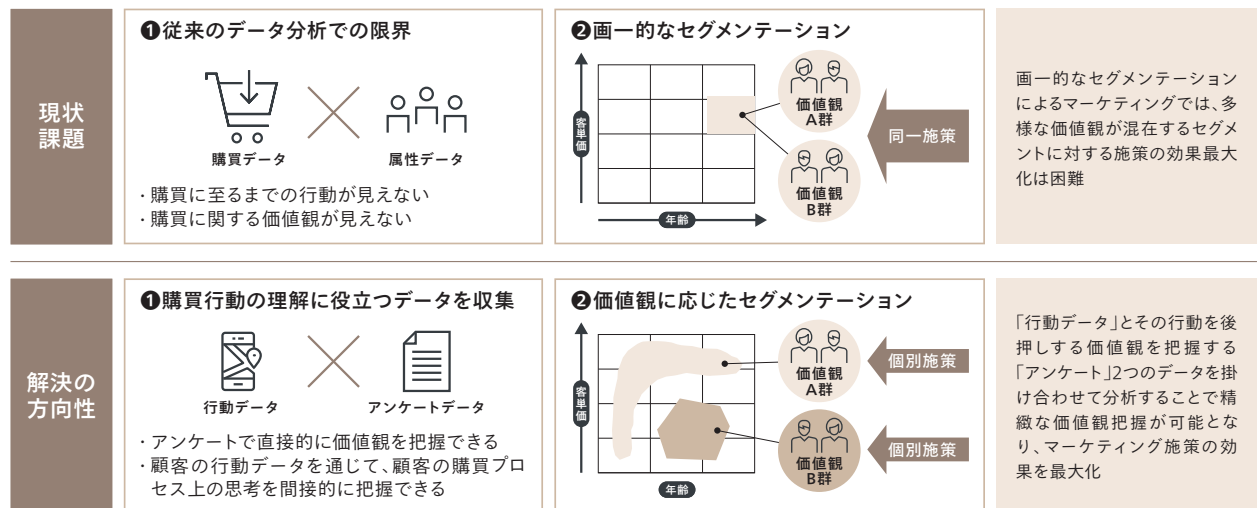
多様化する顧客ニーズ・価値観を的確に把握し、利益の最大化を支援

近年の人口減少による個人消費の減少、ニーズや購買手段の多様化といった外部環境の変化により、様々な業種において顧客の獲得・維持が難しくなっています。企業は、多様化する顧客一人ひとりの価値観・ニーズを特定し、最適な販売活動を行いながら、利益を最大化することが求められています。

アビームコンサルティングは独自のフレームワークやアルゴリズムをもとに顧客の行動データと価値観データを分析することで、従来よりも深い顧客ニーズを特定し、機会損失の回避・利益の最大化に繋がるマーケティング成果の最大化を支援します。

マーケティング・CRM部門における、顧客ニーズ把握の課題

かつては顧客の価値観が現在ほど多様化しておらず、年齢や性別などの属性・購買が類似する顧客は価値観も類似しており、単純なセグメンテーションによる分析が有効に働いていました。しかし、価値観が細分化・多様化したことで、従来の単純なセグメンテーションでは顧客ニーズの把握は困難で、適切なアプローチができずに機会損失が発生しているケースが散見されます。マーケティング施策効果を最大化するには、顧客の行動やその背景にある価値観（安さ重視、ブランド重視等）を把握するためのアンケートなど多様なデータを組み合わせ、多角的に顧客の価値観を分析し、顧客ニーズを的確に把握することが極めて重要な要素となっています。

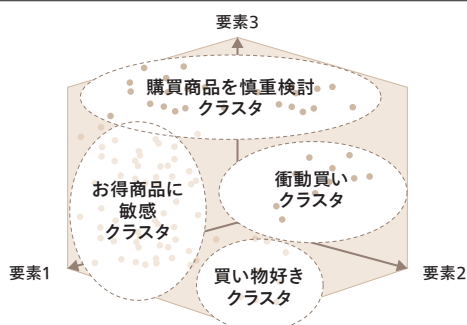


顧客ポテンシャル最大化サービスの概要

顧客ニーズを的確に把握するために、まずは行動データによるクラスタリング分析を行い、加えて、購買データを活用することでクラスタリングの特徴（購買に慎重、衝動買い傾向など）を理解します。さらに、価値観（安さ重視、ブランド重視など）を把握するアンケートデータを活用し紐づけることによってクラスタごとの価値観比率を把握します。

アビームコンサルティングは、独自の価値観導出フレームワークとアルゴリズムを活用して分析モデルを確立することで、顧客のポテンシャルを最大化する礎となるニーズ分析をクイックに提供します。分析に留まらず、顧客ニーズに基づくマーケティング施策の策定、効果検証、さらには施策をスムーズに推進するための組織基盤にいたるまで、成果創出のための仕組みの構築をワンストップで支援します。


行動データに基づくクラスタリングによる特徴理解



行動クラスタに基づく価値観比率の把握

		クラスタ		
		慎重検討	お得商品に敏感	衝動買い
アンケートに基づく価値観	安さ重視	少ない	多い	少ない
	ブランド重視	少ない	少ない	多い
	最低限買い物	多い	少ない	少ない

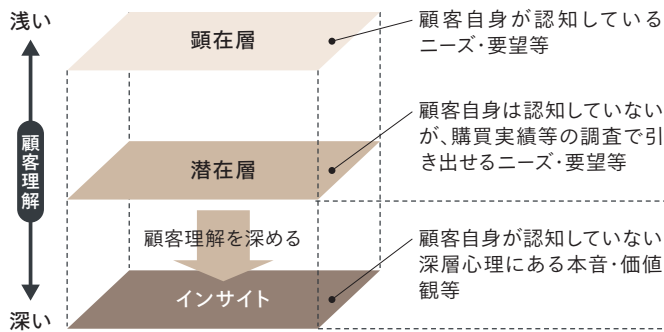
アンケート未回答者の <アンケート未回答者> 価値観を推定



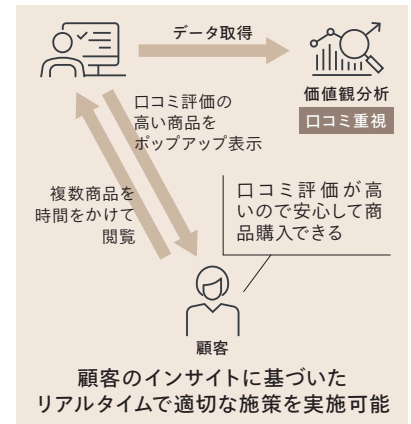
本ソリューションの提供価値

顧客データの分析に関する知見や企業のCRM改革の豊富な実績があるアビームコンサルティングが確立した分析モデルを活用することで、顧客自身が認知していない本音や価値観を表出させることが可能です。真の顧客理解の礎となる価値観の分析を支援することで顧客ロイヤリティの高度化につながる精度の高いマーケティング施策の実行・利益の最大化を促進します。

顧客ニーズの階層



体験価値向上



ソリューションの特徴

特徴1 オペレーション構築によるPDCAサイクルの構築

アビームコンサルティングは、幅広い業界・業種のオペレーション改革の豊富な実績があり、データ分析から施策の効果検証までの一連のPDCAサイクルを構築することが可能です。自社で運用可能なPDCAサイクルを構築し、アジャイル型アプローチで施策精度を向上させる、成果創出の仕組み化まで支援します。

特徴2 因果推論による施策効果の正しい評価

効果検証においては、購買に影響を及ぼす要因としての施策とそれ以外の要素が混在しているため施策効果を正しく測定できないという課題「セレクションバイアス」が常に存在します。アビームコンサルティングは、様々な領域での分析プロジェクトで培った因果推論の考え方を適用し、施策の再現性を高める効果検証を行うことが可能です。

特徴3 アビームコンサルティング独自のノウハウによるクイックな実証

本ソリューション導入においては、PoCによる顧客の価値観特定と施策効果シミュレーションによる利益改善ポテンシャルの導出を行います。PoCでは、アビームコンサルティング独自のノウハウである「価値観導出フレームワーク」や「分析アルゴリズム」を活用することで、データ活用ができていない企業や分析基盤を持たない企業でも、大きな初期投資を行わずクイックにプロジェクトを実施することが可能です。

本ソリューションのアプローチ

本ソリューションでは、当社独自のアルゴリズムを用いて、顧客の価値観を定性的×定量的に分析します。価値観導出フレームワークを活用することで分析をクイックに実行し、顧客ロイヤリティ強化に向けたマーケティング施策の実施から効果検証まで行います。加えて、施策をスムーズに推進するための組織基盤の構築や商品開発、プライシング戦略などの他領域への施策展開も支援します。

