

Direct to Consumer (D2C) 支援サービス

～ 単なる直販ではなく、ブランド独自の体験やサービスを提供し「指名買いされるブランド」になる ～

B2B2C企業は、中間業者を介することで多くのメリットを享受する一方で、「顧客像が見えないまま商品開発しなければならない」「中間業者による安値販売でブランドが毀損した」「店頭のパネルに並べてもらうために多額の広告費が必要になる」「固定客とのつながりを持つことができない」などのデメリットが存在しています。近年のデジタルテクノロジーの進展により、消費者とダイレクトに対話・販売・囲い込みができる「場」を作る事が可能となり、マスパersonライゼーションによって直販事業を立ち上げたり、ファンコミュニティを構築してロイヤリティの高い顧客の囲い込みを図るなどの事例が増えています。

アビームコンサルティングは、直販モデルの構築だけではなく、顧客インサイトに基づく商品/サービスの共創、顧客との関係強化やブランド体験価値を最大化するコミュニケーション基盤の導入など、Direct To Consumer (D2C) の企画・運営を包括的に支援します。

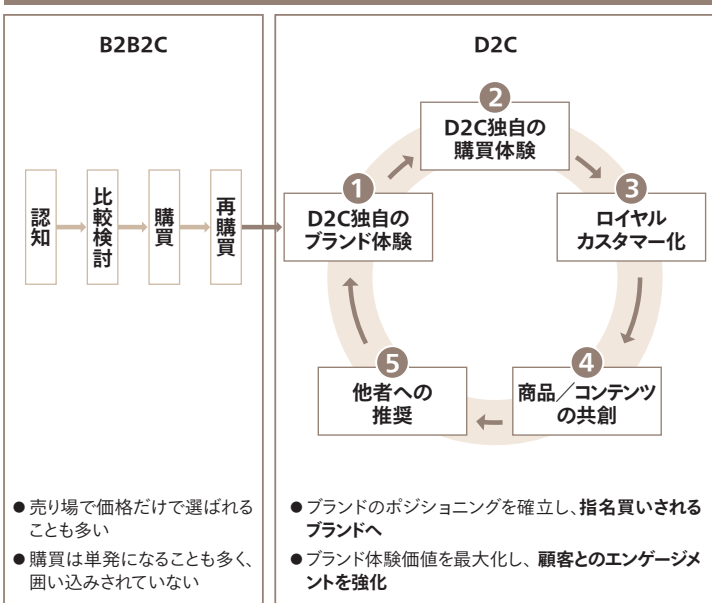
B2B2Cビジネスの主な課題とD2Cに取り組む意義

B2B2Cでは、直接顧客と接する機会に限られるため、顧客から共感を得る商品開発やプロモーションができない、売り場で価格競争に陥る、顧客との関係性を築けないといった課題が見られます。

	認知	情報収集	購買	再購買
顧客行動	マスや店頭POPを用いた広告により、受動的にブランドや商品を認知する	興味関心が高まれば、自らWebサイトや比較サイト等で情報収集する(商品詳細に加え、安い売り場、割引情報、特典等を探す)	売り場では知名度、イメージ、デザイン、価格で総合的に選ぶ場合も、どれか一つの要素で直感的に選ぶ場合もある	商品を気に入れば再購買するが、売り場では常に競合と比較して購買を検討する
企業側の課題	顧客の声を聞けないため、顧客からの共感を得る商品開発やプロモーションができない	価格をコントロールできず、価格競争に巻き込まれることでブランドを棄損している	他社も扱う小売/ECの中で、販路を確保するには多大なコストがかかる	中間業者の求めに応じた販促やマス広告を実施しているものの、顧客との関係性を築く施策になっていない

従来のB2B2Cに加えて、単なる直販ではない顧客との関係作りを目的としたD2Cを導入し、ブランド独自の体験やサービスを提供することで、「指名買いされるブランド」を目指すべき

非連続から連続へ (B2B2CにD2Cをアドオンし、顧客を回遊させる)

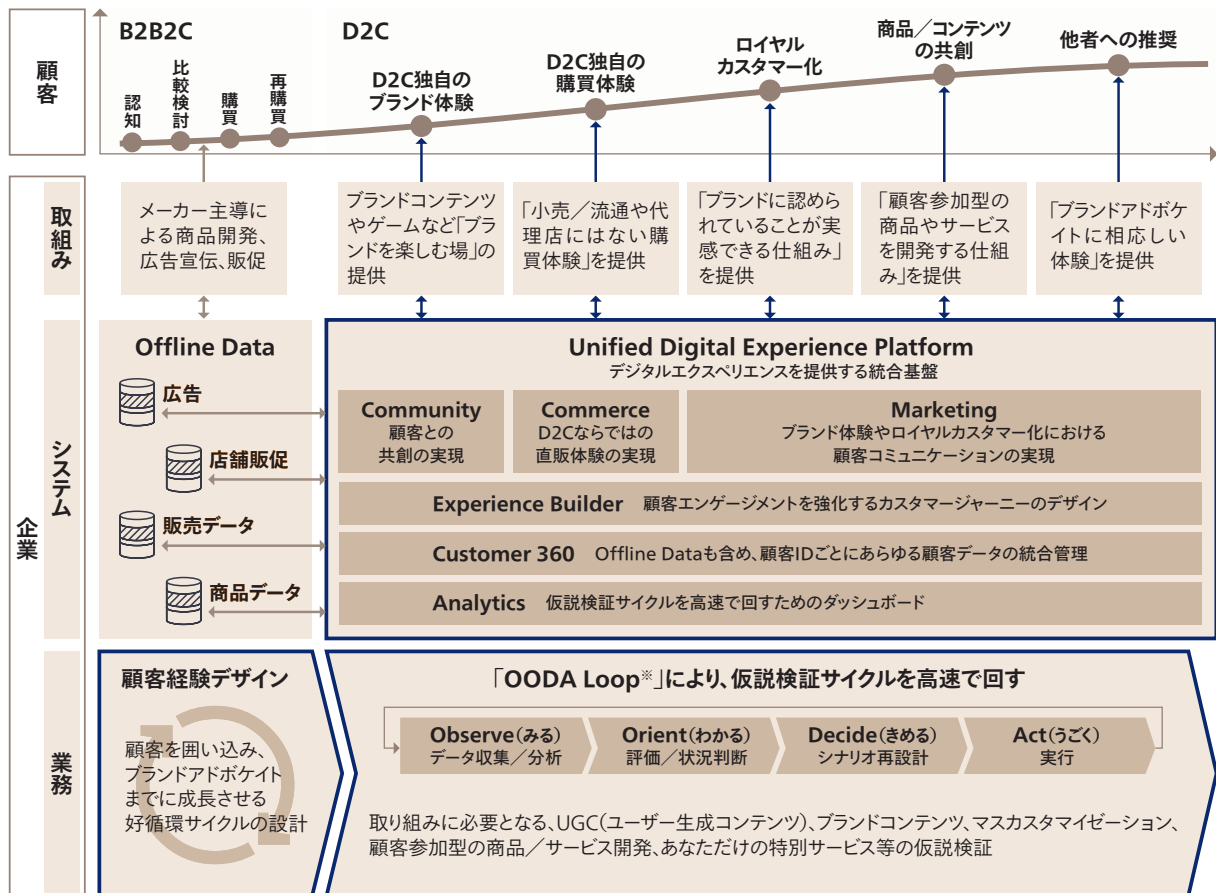


成功要因

1. ブランドコンテンツやストーリー、UGC、ゲームなど、「顧客がブランドを楽しむ場」をつくり、D2Cとしての顧客獲得を増やすこと (アノニマス顧客から顕在化された顧客へ)
2. D2Cならではの独自商品・サービスを通して、「小売/流通や代理店にはない購買体験」を提供し、D2C顧客としての直販サイトでの購買を増やすこと
3. 顧客の他者承認欲求を満たすため、「ブランドから認められていることが実感できる仕組み」をつくり、ブランドへの好意度と売上貢献度が高い顧客を増やすこと
4. 顧客の自己実現欲求を利用して、「消費者参加型の商品・サービスを開発する仕組み」をつくり、エンゲージメントの高い顧客を増やすこと
5. 新商品・サービスを見る特別な機会、友人とシェアできる特別なオファーなど、「ブランドアドボケイト(熱狂的支持者)に相応しい体験」を提供し、他者推奨による新規顧客を増やすこと

D2Cを実現するプラットフォーム

アビームコンサルティングは、D2Cを実現するために欠かせない「顧客体験デザインと仮説検証サイクルを高速で回す業務プロセス (OODA Loop[®])」の構築と、デジタルエクスペリエンスを提供する統合基盤 (Unified Digital Experience Platform) の導入、トライアルプロジェクトの推進を支援します。



※OODA Loop とは、4つのステップに分かれ、不明確で常に変化していく状況の中で、現状あるものから最善の判断を下し、即座に行動を起こすことを目的する手法

本サービスの特徴

D2Cはテンプレート化された方法論やシステム基盤を導入するだけで実現できるという簡単なものではありません。「その企業にしかない顧客体験」をカスタムメイドでデザインすること、複雑なデータ統合や機能開発を実現して顧客にその価値を提供すること、そしてその効果をリアルタイムで検証して改善することに、難易度が高くともチャレンジすることが重要です。

アビームコンサルティングは、「その企業にしかないD2C体験のデザイン」「D2Cを支える統合システム基盤の導入」「仮説検証サイクルを高速で回す伴走型業務支援」により、D2Cの成功に向けた取り組みを包括的に支援します。

