

# デジタルコマース売上拡大支援サービス

リアルとデジタルの連携を前提とした、顧客に選ばれるデジタルコマースの実現に向けて

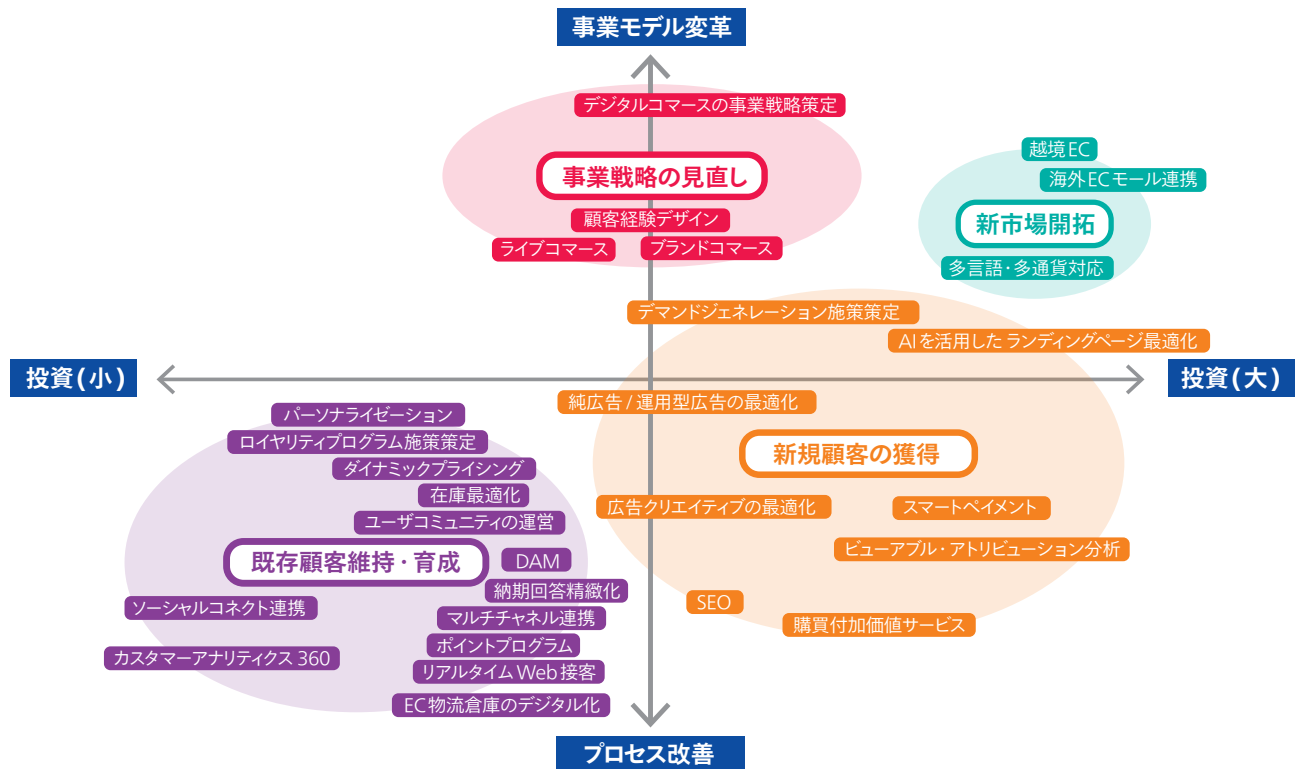
店舗で実際の商品を「目で見て」「手に取って」購入する消費者は多いものの、あらゆる場面でデジタルデバイスの利用が高まる中、時間・場所の制約を受けずに商品を購入できるEコマースの利用者と利用頻度は拡大し、Eコマースで購入できる商品やサービスも拡大を続けています。

デジタル化が進んでいる今日においてもEコマースの課題の中心は売上拡大であり、いかにして新規顧客を獲得し、顧客を維持・育成するかということに変わりはありません。ECサイトデザインの変更やネット広告の強化、最新のECパッケージを採用するといった部分的な対応に留まらず、リアルとデジタルの統合した顧客分析をベースとして、事業戦略やプロセスを再構築し、最新のデジタルテクノロジーを活用した「デジタルコマース」として取組むことが求められます。

アビームコンサルティングは、リアルとデジタルのシームレスな連携を前提としたデジタルコマースのあるべき姿を見据え、全方位型の課題解決を支援します。

## デジタルコマースの課題と主要な取り組み

デジタルコマースの成長のためには、「Eコマースの事業戦略を市場環境の変化に合わせて見直すこと」「新規顧客の獲得」「既存顧客の維持・育成」「新たな市場の開拓」といった課題に対する企画の立案と、その実行スピードが求められています。



## 「デジタルコマース売上拡大支援サービス」の特徴

アビームコンサルティングは、総合コンサルティングファームとしての強みを活かし、デジタルコマースの売上拡大に向けてお客様を支援します。

<b>事業戦略の見直し</b>	リアルとデジタルのシームレスな連携を軸としたデジタルコマースのあるべき姿を検討してアクションプランを策定することや、事業の核となる顧客経験の具体化が可能です。
<b>新規顧客の獲得</b>	見込み客の発見・創出に向けた企画立案をはじめ、デジタルコマースに誘導するための広告の最適化、最新の決済サービス導入等、新規顧客獲得のきっかけとなるサービスの拡充が可能です。
<b>既存顧客の維持・育成</b>	統合顧客データベースの分析をベースとした課題の導出を行い、ダイレクトチャネルを活用した施策立案をはじめ、ポイントプログラムやパーソナライゼーションなど、既存顧客の維持・育成の取り組みが可能です。
<b>新市場開拓</b>	新たな市場開拓としての海外展開プランの策定から、越境ECや多言語・多通貨対応等の業務及びシステム対応が可能です。

## 「デジタルコマース売上拡大支援サービス」のサービスラインナップ

アビームコンサルティングは、デジタルコマースに関する最新事例の研究を通じて、プランニングや実践手法の確立に取り組み、デジタルコマースの売上拡大に貢献するために全方位型の支援体制を整えています。

分類		概要	
事業戦略の見直し	デジタルコマースの事業戦略策定	自社ECに関する現状の課題を整理して目指すゴールと現状のFit & Gap分析を実施し、売上拡大に向けた取り組みテーマとアクションプランの策定を支援	
	顧客体験デザイン	オムニチャネルを含む、デジタルコマース利用客のカスタマージャーニーの定義を支援	
	ブランドコマース	ブランドサイトとEコマースサイトを統合し、ビジュアルを駆使して感覚に訴え、顧客の気持ちを高めた状態のまま購入へ誘導する仕組みの構築を支援 (Salesforce Commerce CloudとSAP Hybris Commerceの導入支援含む)	
	ライブコマース (生放送動画コマース)	ECと生放送動画 (=ライブ配信動画) を掛け合わせ、テレビショッピングのように、ライブ動画を見ながら商品を購入できる仕組みの構築を支援	
新規顧客の獲得	企画	デマンドジェネレーション施策策定	リアルとデジタルの連携をベースとした見込み客創出施策の策定を支援
	実行	純広告 / 運用型広告の最適化	メディアレップと連携し、純広告、DSP、アドネットワーク、アフィリエイト広告などの施策の最適化を支援
		広告クリエイティブの最適化	コンサルティングファームとしての第三者の立場を活かし、広告クリエイティブに関する中立性の高い評価を支援
		AIを活用したランディングページ最適化	DMPのセグメンテーションデータを基に数理モデルを生成し、ランディングページのビジュアルやテキスト等の並び順や内容のリアルタイムでの最適化を支援
		スマートペイメント	最新の決済方法※に対応したペイメント機能を提供し、購買機会の損失防止を支援 (国際プリペイド決済、モバイル決済、ポイント決済、Amazon Pay、Apple Payなど)
		SEO (検索エンジン最適化)	良質な見込み顧客にリーチし、効率的なコンバージョン獲得を導くために、検索エンジンを最適化するアクションを支援
		購買付加価値サービス	商材・ビジネスモデルに合わせて、下取回収、工事予約、商品取置、返品返金、採寸・サイズ調整といった顧客の購買アクションに最適な付加価値サービスをプランニングし、実行まで支援
分析	ビューアブル・アトリビューション分析	チャネルやデバイスを横断して見込み客が商品・サービスの成約に至るまでの経路分析し、コンバージョンに貢献した施策の分析を支援	
既存顧客の維持・育成	企画	ロイヤリティプログラム施策策定	顧客化後のカスタマージャーニーを定義し、より売上貢献度の高い顧客に育成していくための施策の策定を支援
	実行	パーソナライゼーション	対象商材に合わせた最適な顧客アプローチの仕組みの構築を支援 (予測方法や情報ソースの整備、パーソナライズツールの導入、稼働後運用チューニングなど)
		リアルタイム Web 接客	サイト上の顧客の動きをリアルタイムに把握し、行動に対する最適な接客アクションを図り、「おもてなし」感を醸成することで成約率の向上を支援
		ポイントプログラム	ポイント管理、会員情報管理、ポイント付与 / 利用履歴、外部ポイント情報との連携などの業務基盤の構築を支援
		ソーシャルコネクト連携	既存システムが保持する顧客データと、SNSの商用機能を組み合わせて、顧客との新たなコミュニケーションチャネルとして活用する仕組みの構築を支援
		マルチチャネル連携	基幹システムとEコマースを含めたチャネル別の周辺システムとの統合により、店舗連携 (在庫、取り置き) や販売 / 購入履歴の共有を行い、効果的なマーチャンダイジングを支援
		ユーザコミュニティの運営	ファンの増加、ロイヤリティの向上、商品開発のインプット収集などを目的とした企業と消費者のインタラクティブなコミュニケーションを創成する場の構築を支援
		ダイナミックプライシング	需給バランスの共有化を図り、適正な範囲内での販売価格設定をリアルタイムに自動調整する仕組みの構築を支援
		納期回答の精緻化	受注以降の各プロセス (決済・ピッキング・出荷・配送) のリードタイムを可視化し、最適・最速ルートをシミュレートすることで、EC上に表示されるお届け日時を精緻化する仕組みの構築を支援
		EC 物流倉庫のデジタル化	IoTやAIを活用し倉庫管理業務を可視化することで、リアルタイムに作業進捗状況をモニタリング可能とするとともに、将来の状況を予測することでの事前対策を可能とするサービスの導入を支援
		DAM (デジタルアセットマネジメント)	電子書籍や音楽配信などのデジタルコンテンツの販売や、リッチコンテンツ (動画・音声) を活用したサイト構築を行うためのDAM導入を支援
分析	カスタマーアナリティクス 360	人工知能技術を活用し、デジタルとリアルを統合した顧客分析を支援	
新市場開拓	在庫最適化	自社購買データや市場データを基に将来の需要を分析・予測することで、拠点毎の在庫数の最適化を支援	
	越境 EC	Eコマースを活用した国際的な電子商取引の実施に向けて、プラットフォームの構築のみならず、決済や物流・配送など、クロスボーダーリスク・課題の解決を支援	
	海外 EC モール連携	現地のニーズ分析に基づく、プロモーションやECモール出店支援等、クロスボーダー ECにおける販売促進を支援	
	多言語・多通貨対応	展開先に合わせた言語 / 通貨表示、通信状況に合わせたサイト構成、為替レート (円貨・外貨) 換算による入出金情報管理の仕組みの構築を支援	

## コンサルティング実績 (一部)

アビームコンサルティングは、リアルとデジタルの連携を含む、デジタルコマースにおける様々な課題に対するコンサルティング実績を豊富にもち、それらの知見をベースとしてお客様を支援します。

家電チェーン	ECサイト構築支援	通販	EC通販次世代システム導入 / 業務改善支援
GMS	インターネットスーパーの事業計画策定支援	半導体メーカー	ECビジネス構想策定支援
スーパーマーケット	業務 / システム構想策定支援	保険	顧客向けポータル機能向上支援
コンビニ	自動発注システム導入支援	カード決済	海外決済導入の業務設計支援
ドラッグストア	中国進出に伴う業務 / システム構築支援		