

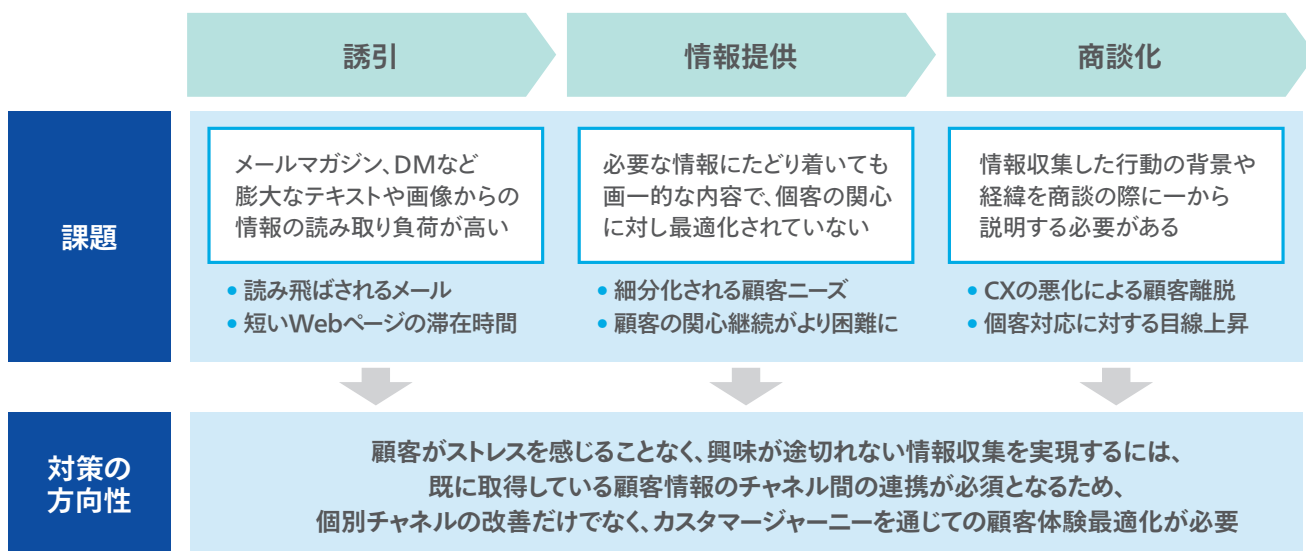
# 動画活用による オンライン購買体験向上支援サービス

ビデオプラットフォームサービスを活用した顧客体験向上ソリューション

COVID-19から端を発したデジタル化の進展により対面営業が難しくなる中、多くの企業が、非接触チャネルでのアプローチの強化に着手し始めているものの、他社との差別化に苦慮しています。アビームコンサルティングは、カスタマージャーニーを通じて最適なタイミングで最適な動画コンテンツを提供することで、オンラインにおける購買行動の顧客体験向上を実現するソリューションを提供します。

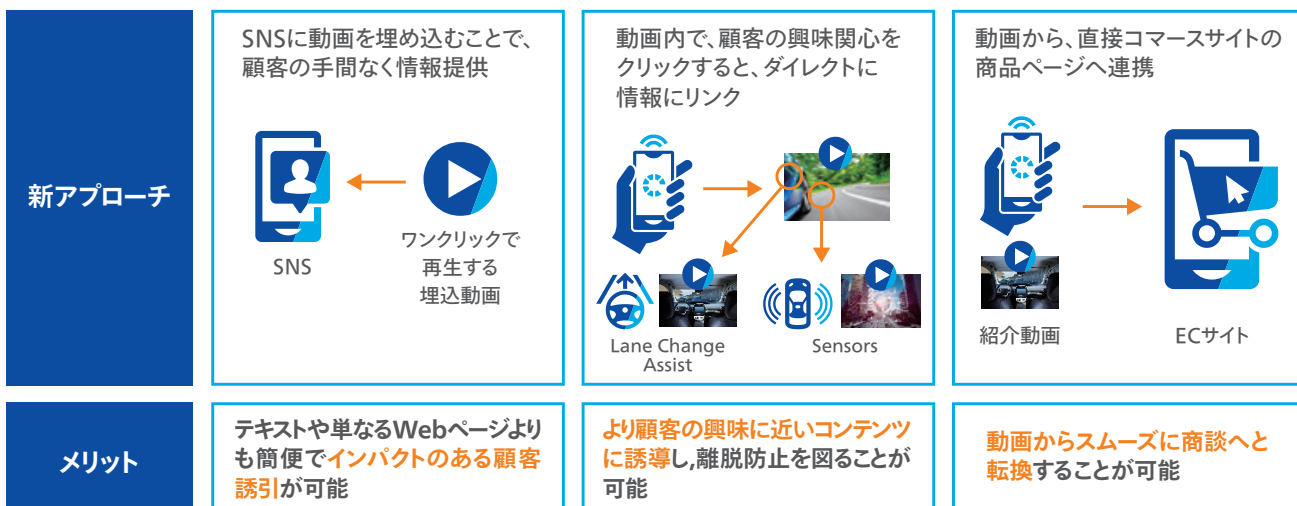
## 従来のカスタマージャーニーの課題

顧客のデータ収集においてデジタルの比重が増すことで、企業側はオンラインチャネルへ力を入れ、結果として情報量は増えるものの、他社と横並びの状況から脱していないため、顧客側から見ると違いが見えにくく、的確に情報が届けられていません。



## ビデオプラットフォームサービス使用のメリット

ビデオプラットフォームサービスを使用することで、音や動き時間軸といった多くの情報を瞬時に伝達でき、かつ、静止画よりも目を引き、記憶に残りやすい動画コンテンツを、一人一人の顧客に対し、適したタイミング・内容で提供し、潜在顧客との接点創出から購入まで一貫性を持ったソリューションで顧客体験の向上を実現します。



## アプローチ・体制

カスタマージャーニーの全体デザインから個々の動画コンテンツ作成まで、アビームコンサルティングのプロジェクトリードの下で構築した、**各分野のプロフェッショナルを集めた一貫したサポート体制**でサービス提供を行うため、動画プラットフォームの導入に留まるのではなく、CX向上につながるサービスをクイックに導入が可能です。



**アビームコンサルティング** : カスタマージャーニーに基づいたビジネスシナリオとプロセス設計  
**ブライトコープ** : ビデオプラットフォームサービスのプラットフォーム提供  
**動画制作会社** : 動画のUI/UXの最適化支援

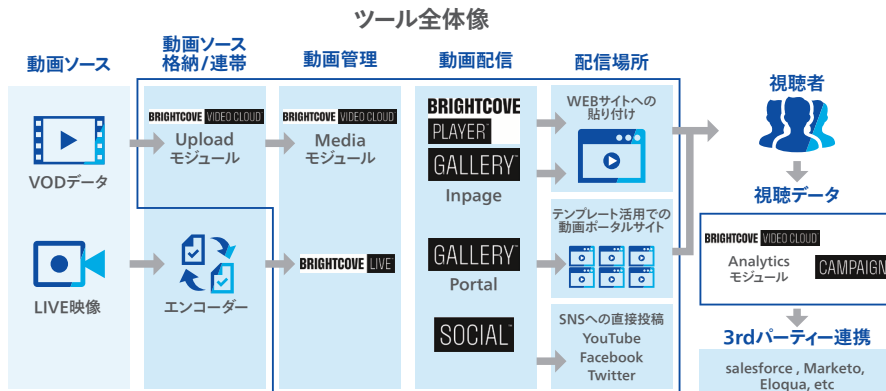
クラウドソリューションを活用した短サイクルでのサービス展開を繰り返すことで、導入のスピードを維持しつつ、状況の変化に柔軟に対応できます。プロジェクト計画策定からトライアル実施、展開まで、一貫したサポートを提供します。

	Phase1		Phase2			Phase3
Phase	プロジェクト計画策定	トライアル計画策定	トライアル実施			対象製品・サービス拡大展開
			トライアル準備	動画作成・公開	評価・検証	
実施内容	現行課題をすり合わせしたうえで、カスタマージャーニーの作成・合意。	トライアルのゴール・アクション、検証項目と検証手段を合意。	動画作成・公開～改善の反復サイクルを高速運用。動画に対する反応を確認しつつ、自立運用が可能な型を探る。			他部門への拡大展開の方針を固め、ネクストアクションを具体化。
想定タスク (適宜選定)	現行業務の理解・課題抽出	トライアルの目的合意	企画・構成	トライアル実施	評価・検証	拡大展開に向けたロードマップ作成
	カスタマージャーニーの作成	トライアルの検証手法合意	デザイン・UI設計	コンテンツ作成	トライアル結果より課題抽出	
	デザインコンセプト検討	トライアルに向けた実行計画策定	環境整備	要件定義・設計	改善案検討	
			シナリオ作成	プログラミング	デザイン・UIアップデート	
			運用整備			
			業務マニュアルなどドキュメント整備			
			教育計画策定			

## ソリューション詳細

ブライトコープ社が提供するプロダクトを利用し、インタラクティブ動画の動画の管理・配信・視聴データ取得などを一元で可能とします。  
 ※下記の青枠がブライトコープ社の提供プロダクト範囲です

加えて、オプションモジュールであるHapYakをつかったインタラクティブ機能が利用可能です。  
 ※HapYakとはインタラクティブ動画を作成するためのCMSツールです



## インタラクティブ機能 (HapYak)

視聴補助機能	パーソナライズ機能	フィードバック機能
<ul style="list-style-type: none"> <li>チャプター</li> <li>リンク</li> <li>スライドシーク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A美術館</li> <li>Bコンサート</li> <li>C遊園地</li> <li>D紅葉狩り</li> </ul> <p>・フランチャイズ</p>	<p>1. 今回の講義内容は期待通りの内容でしたか?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> まさに期待していた内容だった</p> <p><input type="checkbox"/> 概ね期待していた内容だった</p> <p><input type="checkbox"/> やや期待していた内容と異なっていた</p> <p><input type="checkbox"/> 期待していた内容と異なっていた</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いいねボタン</li> <li>フォーム</li> <li>ツイート</li> </ul>