

ABeam Cloud® Hybris Express スポーツ アンド エンターテイメント ファンエンゲージメント テンプレート

～ファンのワクワクを刺激する～

近年、スポーツやエンターテイメント企業とファンとの関係性は、チャンネルの多様化や、従来の一方向からSNSなどによる双方向・多方向を踏まえた管理を求められており、それに伴いそれぞれのファン情報のサイロ化を始め、マーケティング業務は煩雑化しているケースが多くみられます。

1:1 ファンエンゲージメントのすすめ

例えば同じ鉄道ファンでも、撮り鉄、乗り鉄とファンが共感を感じる場面はそれぞれ固有であり、企業から発信される情報も個人のプロフィールを加味し、適切なチャンネルから、適切なタイミングで、適切なメッセージが添えられて発信される必要があります。多様化する情報を如何に一元的に整理整頓し、“適切”にマーケティングするか、デジタルの力が非常に重要になります。

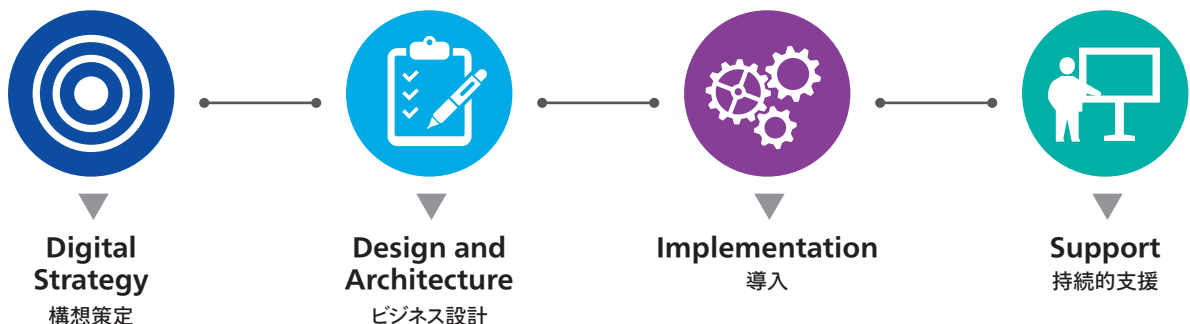
ファン・エンゲージメント 重要成功要因

成功要因は3つ。基礎的な機能と持続的なPDCAサイクルの基盤、そしてファンを取り巻く環境を迅速に拡張していけることが求められます。

重要成功要因	
1:1マーケティング機能の具備	ファン一人ひとりの属性・動向を加味し、適切な人に、適切なタイミングで、適切なメッセージを届けることができる基本的な機能が具備されていること。DMP化、メッセージの切り分けなど1:1マーケティング機能、MA(自動化)、ソーシャル連携、ソースの異なる顧客情報の名寄せ機能など
マーケティング施策を評価する仕組み	マーケティング・集客施策に対してKPIを定義し、持続的にPDCAサイクルで評価することができる基盤となっていること。
拡張性	IoTに先行されるデジタルの潮流としてビッグデータによる予測や、機械学習による自己成長への適用が、マーケティングにも求められる。デジタルマーケティング基盤として将来への拡張性が認められるか。

アビームコンサルティングの提供価値

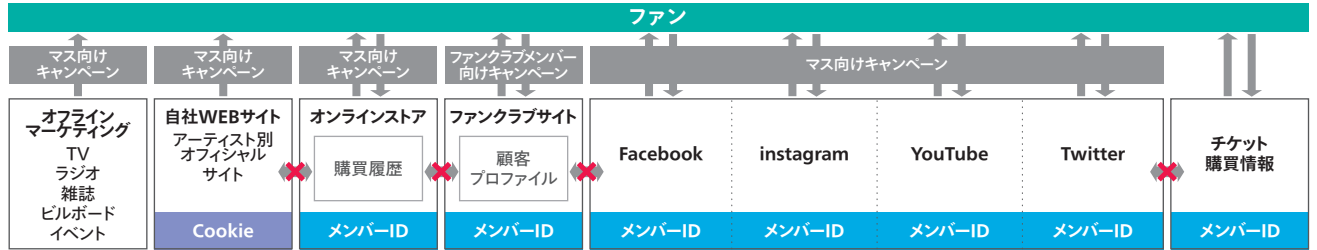
ファンエンゲージメントは持続的、かつ発展的に導入を行う必要があります。アビームコンサルティングは、約5,000名の様々な領域のエキスパート集団として、戦略からデザイン、導入、サポートまで一貫したサービスを提供することが可能です。



ファンのワクワクを刺激するために

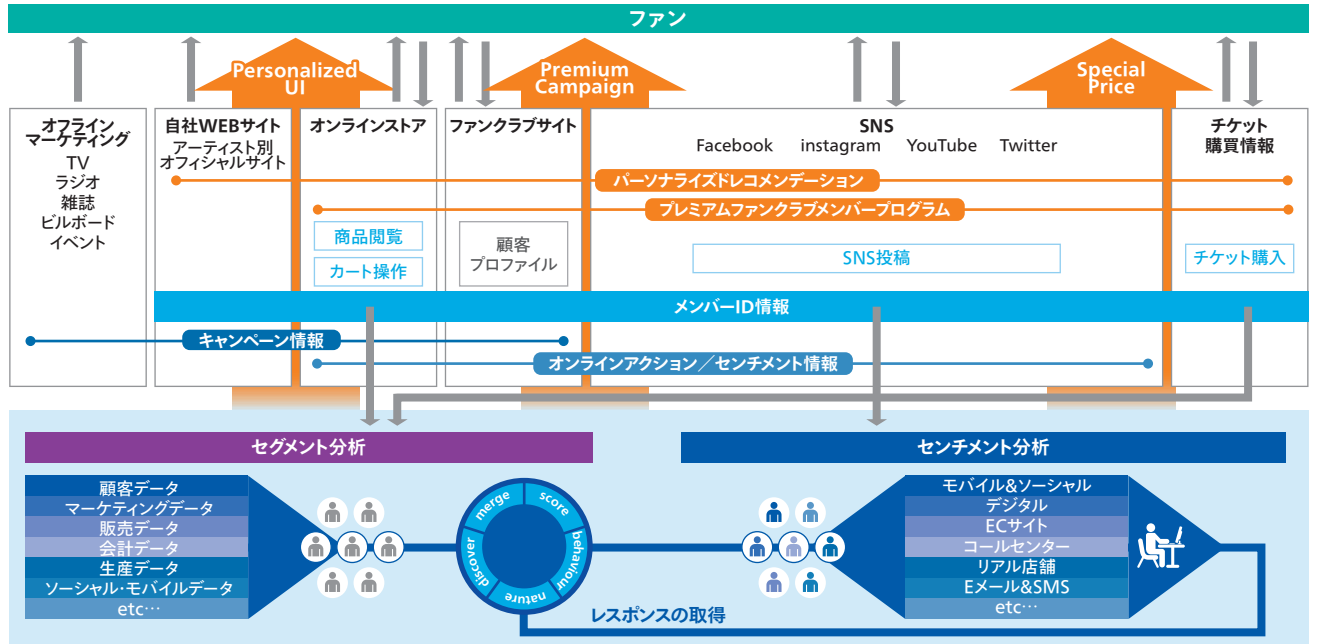
多くの企業は様々なファンとの接点を持ちながら各種メディア・チャネルからのファン向けの情報発信は、それぞれのシステムが縦割りで分断されており、ユーザー情報・エクスペリエンスがオムニ化ができていません。

〈現状例〉



まず必要なのは散在しているファン情報を一元化すること、またファンとの間に発生しているイベント（オフラインで発生しているものを含め）を紐づけて管理し、カスタマージャーニーを可視化できるようにすることです。そして統合された情報を解析&予測し、「適切なターゲットグループに、適切なチャネルから、適切なタイミングで、アプローチする」ことがファンエンゲージメントにつながります。

〈施策例〉



アビームコンサルティングのソリューション

アビームコンサルティングはABeam Cloud® によるワンストップサービスの提供により、お客様のソリューション導入の負担を最小限に下げつつ、各業界に最適の業務テンプレートの短期導入を実現します。

