

エクスペリエンス・エコノミーにおけるパーソナライズ・マーケティング

ORACLE

B2C向け

日々変化する世界。マーケティング担当者はその変化に適応し、成長することが求められています。

イノベーションの原動力は消費者です。このような市場環境のもとでは、消費者の期待を上回ることがこれまで以上に重要視されています。様々なブランドが戦略を見直し、消費者主導の変化に対応していく中で、マーケット担当者は、顧客の維持とより深い関係の構築に注力しています。優良顧客のニーズを深く理解しているブランドが、顧客との関係の維持を重視します。もはや、ブランドが最高の製品やサービスを提供するだけでは十分とは言えません。今日の消費者は、ブランドからの適切な魅力的で洞察に満ちたインタラクションを求めており、これらの期待に応えてくれるブランドとの取引を選んでいます。

マーケティングチームは、予算とリソースが縮小する中で、増大する期待に応えることを余儀なくされています。デジタル・マーケティング・チームが成功を収める上で、アジリティと効率性は重要な特性です。**消費者はサポートを求めています。それは、単に、新たな取り引きを成立させるためのものではありません。**その時々々の顧客のニーズを満たし、本当の意味で価値をもたらしてくれるサポートが必要とされているのです。マイクロモーメントにおいて一貫した対応が可能な企業は、重要な顧客との関係を保持することに優れており、顧客をアドボケート（推奨者）として活用し、ブランドを成長させることができます。

新たな課題の発生

変化の速度がかつてないほどスピーディになった現在、迅速に変化に適応することが成功への鍵となります。マーケティングチームには、急速に変化する顧客の行動や環境に効果的に対応する能力が必要とされます。また、時間やチャネル、コンテキスト、デバイスなど、カスタマージャーニー全体で発生するあらゆるインタラクションを通じて、そこに隠された意味を理解しなければなりません。マーケティング担当者は、顧客を退屈させることなく、瞬時に興味を引き付け、さらには、いつ誰に何を提供すべきかを判断できなければなりません。

変化するカスタマー・エクスペリエンス

適切で信頼できるインタラクションに対する高い期待

即座に期待に応えることが勝負の鍵

急速に変化する消費者主導のイノベーションによるインタラクションの変化



異なるアプローチが求められる時

顧客のニーズを理解し、最適なインタラクションを考えます。それには、すべての顧客からあらゆるチャネルを通じて詳細な情報を聞き取ることが必要です。顧客からより多くのこと学び、それを適用してみましょう。

データシグナルを理解するには、セッション中のユーザー・インタラクションを評価する機能が必要です。また、あるセッションを次のセッションにつなげ、ユーザーが既に共有している内容から、そのユーザーが次に何を必要とするかを判断し、価値を付加する機能も必要です。既存の顧客との関係に基づいて、それぞれのエクスペリエンスを強化および構築する必要があります。

当社は、そのデータを詳しく解析し、離脱につながるデジタルシグナルをハイライトすること支援します。これにより、どのシグナルがコンバージョンできるかを特定することができるようになります。つまり、点と点をつなぎ、離脱をコンバージョンに置き換えるエクスペリエンスを生み出すことが可能になります。

実際には実行が難しい理由

- ・ リアルタイムで利用可能なデータがない
- ・ 複雑でコストがかかるためマーケティングのリーチが狭められている
- ・ 顧客が、有益で関連性のあるコンテンツに、より速くより簡単にアクセスすることを要望している
- ・ ポイントソリューション間でのデータの不一致や不正確さが顧客の意図を把握しにくくしている
- ・ 効率化およびスケーリング、パーソナライゼーションの間で選択をせまられている

導入の障害となっている理由

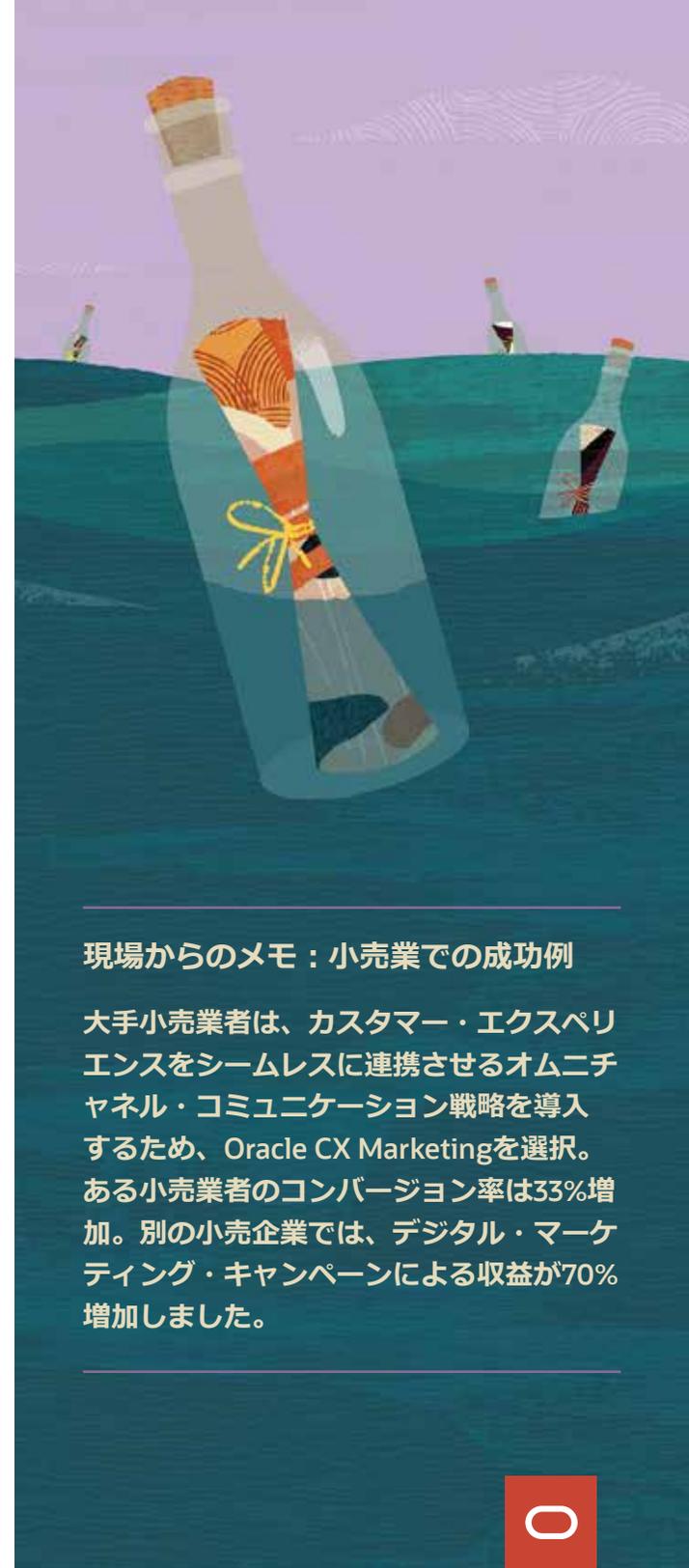
顧客のライフサイクル全体でのデータの不連続性

リアルタイムで対応できるインサイトや機能の不足

タッチポイント全体での一貫性の欠如

現場からのメモ：小売業での成功例

大手小売業者は、カスタマー・エクスペリエンスをシームレスに連携させるオムニチャネル・コミュニケーション戦略を導入するため、Oracle CX Marketingを選択。ある小売業者のコンバージョン率は33%増加。別の小売企業では、デジタル・マーケティング・キャンペーンによる収益が70%増加しました。



次のことが実現可能です

アジャイルであること。既存のリソースを活用しながら適切なツールを活用することで、今日必要とされるスピードとデータ精度でビジネスを遂行できます。

一貫性のあるパーソナライズされた本物のエクスペリエンスを顧客に提供します。

顧客が必要とする時間と場所でサポートを提供します。

顧客のロイヤルティを促進し関係を強化。リアルタイムでそれぞれのエクスペリエンスに耳を傾け、適応していくことで、より強い関係を築くことができます。

上記のすべてを達成し、既存のチームとリソースの生産性、効率性、スループットを向上させます。

このようなアイデアによって今日のビジネスが成功に導かれ、ブランドは未来の優位性を獲得できます。

「お客様は当社事業の中心にあります。当社は、カスタマージャーニーのあらゆる段階で優れたエクスペリエンスを誇りを持って提供しています。これを達成するべく、当社はお客様とともに歩み、お客様のさまざまな考え方およびニーズ、問題点を深く理解できるよう尽力しています。」

Jetstar



可能性を検討する

リアルタイム
にデータをア
クティブ化

モーメントベース
のマーケティング
を提供

高度なものを簡素化し、
ターゲットを絞った関連
性の高いマーケティング

チャンネル間で一貫し
たメッセージを発信

効率性を高め、プ
ロセスを合理化

今日の新しい世界でビジネスの成功を収めるための重要なポイント

顧客の行動に耳を傾け、適切なツールとテクノロジーを備えることによってマーケティングを強化。デジタルシグナルにも適切に対応でき、結果としてより優れた業績と長期的な顧客関係の構築につながります。



一人ひとりの体験を向上させる。顧客が遭遇する切断されたタッチポイントをつなぎ、その知識を活用して価値を提供します。

- 顧客に耳を傾け、その瞬間の行動に基づいてエクスペリエンスを変化させる
- 真の個人的なエクスペリエンスを大規模に構築
- 時間とチャンネルにまたがって一貫性を確保



マーケターのニーズに応えるためにマーケターが設計したツールを活用することで、効率を高めます。より少ない労力でより多くのことを実行できます。

- アジリティを重視し、直感的なワークフローと機能により、マーケティングを向上
- スケーラブルで再利用可能な機能を使って、より多くのキャンペーンを簡単に作成
- 顧客の行動や世界の変化に対応する能力が向上



より少ない労力でより多くのことを達成可能に

ドラッグ&ドロップのパーソナライゼーション

WYSIWYGを使用したクリエイティブ編集

より簡単なデータ管理

再利用可能なコンテンツブロックとデータ規則

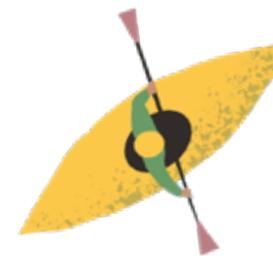
直感的なコンテンツ管理

キャッチ&スローのオーケストレーション

ライブジャーニーを一時停止・編集



次のステップへの準備



現場からのメモ：JOANNストア

オンラインとオフラインのデータを統合してターゲットを絞ったプッシュキャンペーンを推進、店舗での平均購入率が10~15%上昇。

Oracleを使用することで顧客についての理解が深まり、全米のWebやモバイル、実店舗を含め、オムニチャネルのフットプリント全体でエンゲージメントが向上。

先駆的なマーケティング担当者はすでに行動を起こし始めており、この新しい世界の顧客・エクスペリエンスを確固たるものにすべく大きな一步を踏み出しています。それでも、マーケティング、ロイヤルティ、コマース、サービス間で発生しているデータサイロは、ブランドにとって引き続き問題となっています。今日の顧客は、ビジネスコンテキストに関係なくブランドとの一貫したエクスペリエンスを期待していますが、ほとんどの企業は依然としてタッチポイントを結びつけることができず、カスタマージャーニー全体でギャップや不整合が生じています。

Oracle CX Marketingをご活用ください。お客様やお客様のチームのご協力のもとに、現在のビジネス環境で成功するための最適なソリューションや組織の適応方法をご提案させていただきます。

詳細

成功への3つのポイント

無制限のリアルタイムデータ

簡素化されたオートメーションおよびインテリジェントなオーケストレーション

実用的で統一された顧客ビュー

