

デジタルアイデンティティ管理と優れた顧客体験の間のギャップを埋める

顧客はパーソナライズされた体験を期待している

顧客体験 (CX) は、ブランドの評判と利益を左右します。顧客は、やりとりするときは毎回パーソナライズされた体験を期待しています。消費者の 79% は、優れた CX を得られない限り、ブランドに関わらないと述べています (マッキンゼーレポートを見る)。

この傾向は、COVID-19 のパンデミックによって日々のやりとりにデジタルチャンネルに依存する消費者が大幅に増えているため、さらに強まっています。実際、マッキンゼーは、デジタルの採用がさまざまな業界で 28 ~ 46% 増加したと報告しました。この変化は、永続的であると予想されます。したがって、デジタルチャンネルの CX は、これまでで最も重要になっています。

ブランドが顧客が期待するパーソナライズされた体験を提供する場合、現在は重要なデジタルチャンネルを通じて、次のことが必要があります。

1. 顧客がデジタルチャンネルでやりとりするときに顧客に耳を傾ける
2. 顧客の行動によって示されるニーズを理解する
3. 瞬時に各顧客とやりとりのための最良の方法を決定する
4. パーソナライズされた体験で各決定を実施する

ブランドはこれにどのように取り組んでいるか？

これまで、ほとんどのブランドは、サードパーティの Cookie ベースのトラッカーを使用して、顧客がデジタルチャンネルでやりとりするときに顧客の声を聞いてきました。これらはウェブページと広告に追加され、顧客の活動を追跡し、顧客の関心のプロファイルを作成して、ターゲットを絞った広告を促進します。

しかし、サードパーティの Cookie ベースのトラッカーを使用して、真に個人的な顧客体験を提供することは困難です。これらの

トラッカーから収集されたデータは、多くの場合、サードパーティによって保持されており、マーケターはアクセスできず、決してリアルタイムではありません。

さらに、ブランドが追跡したい各データ要素にカスタマイズされたタグを追加する必要があるため、収集されたデータは通常、穴だらけです。たとえば、クリックできる各リンクまたはボタン、情報を入力できる各フォームフィールド、アクセスできる各ウェブページにタグを追加する必要があります。このタグ付けアプローチは、デジタルソリューションの管理と維持を複雑にし、チャンネル間でのデータキャプチャの不整合を招きます。

次のとおり、さまざまな企業の 170 人の意思決定者を対象とした最近の調査がこれを裏付けています¹。

- 回答者の 82% が、「自身の組織は常により多種の顧客データ収集を目指しているが、各段階で苦労しています」
- 61% が、「デジタル顧客データの取得と理解が難しい」と回答しています
- 55% が、「すべてのタッチポイントとライフサイクルの段階にわたって顧客を理解することは困難である」と述べています

CX に重点を置いたブランドが直面する課題

サードパーティの Cookie ベースのトラッカーを使用する現在のアプローチでは、2 つの異なる課題が発生します。

- まず、ヨーロッパの GDPR や米国の多くの州で採用されているカリフォルニア州消費者プライバシー法 (CCPA) などの最新のプライバシー関連の規制では、ブランドは、顧客のデータの収集方法と使用方法を可視化し、管理することがより強く求められるようになってきました。ガートナーは、世界の人口の 65% が 2023 年までに最新のプライバシー関連の規制の対象になると予測しています。
- 第二に、主要なブラウザは、個人のプロファイリングをブロックすることにより、サードパーティの Cookie を廃止しています。Apple、Microsoft、Mozilla はすでにデフォルトでブ

¹ 「顧客インサイトに投資してビジネスの成長を促進する」、フォレストラー社

ロックしており、グローバルウェブトラフィックの30%に影響を与えています (StatCounter)。Google が Chrome でサードパーティの Cookie を廃止する 2023 年には、グローバルウェブトラフィックの 90% が影響を受けます。

現在起きている規制やブラウザの変更を考えると、ブランドは次のことに苦労しています。

- 個々の顧客の識別とアイデンティティの長期的な維持
- タグベースの収集が失敗するために、チャンネルおよびデバイス間でのデジタルデータのギャップ
- Cookie とトラッカーのブロックを回避することを目的とした手動のハッキングと回避策のために、セキュリティ、ガバナンス、管理。
- データの収集と処理に時間がかかるために、リアルタイムの意思決定
- リアルタイムでアクセスまたは処理できないため、分析および意思決定のためのデータのアクティブ化

「御社にとって、次のタスクはどれほど難しいですか？」

● 非常に困難である

● 困難である



プライバシーと信頼に対する顧客の期待に応える

非常に困難である：31%
困難である：44%



変化する顧客のニーズや市場の動向 / 動態に対応する

非常に困難である：22%
困難である：34%



複数のプラットフォーム、チャンネル、デバイス間でパーソナライゼーションの一貫性を保つ

非常に困難である：37%
困難である：19%



さまざまなデバイス、プラットフォーム、チャンネルに対する顧客の好みや期待を予測する

非常に困難である：17%
困難である：34%

図 1。「顧客インサイトに投資してビジネスの成長を促進する」、フォレスト社、2021 年 2 月。「非常に困難である」と「困難である」の割合のみが示されています。

つまり、顧客の話を聞き、顧客のニーズを理解し、どのように対応するかを決定し、真にパーソナライズされた体験でその決定に基づいて行動するという、バリューチェーン全体が壊れています。

調査によると、顧客は優れた CX を提供できないブランドに 2 度目のチャンスを与えません。あらゆる業界で競争は熾烈であり、顧客が乗り換えるための選択肢は多数あります。つまり、優れた顧客体験を提供できないブランドのコストは、毎年数千万ドルの収益になるということです。しかし、解決策があります。データを取得してアクティブ化する新しい方法。サードパーティの Cookie の廃止に伴い、ブランドが直面している問題を解決するソリューション。顧客がすべてのジャーニーを完了し、繰り返しの取引のために戻るシームレスな CX への障害を乗り越えるソリューション。

それは Celebrus とテラデータによって提供されています。

Celebrus とテラデータのデジタル管理ソリューションで優れた顧客体験を実現

Celebrus とテラデータは、主要なブラウザによって実装された最新のプライバシー関連の規制とサードパーティの Cookie のブロックによって引き起こされる CX の課題を解決しました。Celebrus は、市場で唯一の真のファーストパーティアイデンティティグラフを作成し、この画期的なテクノロジーを Teradata Vantage™ で利用できるようにしました。そのソリューションにより、以下が可能になります。

- すべてのタッチポイントとデバイス間で、経時的にアイデンティティを維持する
- あらゆる質問に回答し、強化された顧客体験を提供するためにデータ収集のギャップをなくす
- セキュリティと最新のプライバシー関連規制への準拠を保証
- デジタルインタラクションに関する詳細なデータのリアルタイムの収集
- リアルタイムでデータをアクティブ化して、パーソナライズされた体験を促進する

このファーストパーティのデータ収集方法では、タグ管理や複雑なデータレイヤーは必要ありません。1 行のコードを使用して、デジタルチャンネルからのすべてのインタラクションをキャプチャし、このデータを Teradata Vantage™ の事前に構築された CX データモデルにプッシュします。データはブランドの企業資産として作成・保存され、多くのユースケースで複数の結果を提供できるようになっているため、データのコピーを取得するために必要な作業はありません。

意思決定をサポートするためのデータ収集、処理、配信はリアルタイムで行われ、1秒未満の応答時間で顧客体験を形作ります。コネクタと API を使用すると、データのサブセットを必要な場所へ送信して、安全で法に準拠した方法でパーソナライズされた体験を推進することもできます。

Celebrus および Teradata ソリューションは、クリックスルー率とコンバージョン率を向上させ、売上高の大幅な増加と顧客アドボカシーの向上を招くことが証明されています。

数字は嘘をつきません。また、顧客はトランザクションの大部分でデジタルチャンネルをしっかりと利用し続け、サードパーティの Cookie は永久に消滅しているため、マーケティング計画の一環として次世代のデータ分析を優先することは、成長だけでなく持続のためにも不可欠です。

Celebrus とテラデータの差別化要因

テラデータは毎年、業界の専門家から、エンタープライズアナリティクス用の接続されたマルチクラウドデータプラットフォームを提供するクラウドリーダーとしてを指名されています。テラデータは、Celebrus と提携して、企業がクラス最高の顧客体験を最大規模で継続的に提供できるようにしています。理由は次のとおりです。

- 当社は、すべてのデジタルインタラクションをギャップなしでリアルタイムで安全に収集する、唯一の真のファーストパーティデジタルアイデンティティソリューションを提供しています。
- 当社は、顧客データを取得、構造化、整理するために、数十年の経験を活用して構築した高度な CX データモデルを提供します。

導入事例

実証済みのパーソナライズされた体験を提供する

Celebrus とテラデータは、パーソナライズされた CX を提供し、大きなビジネス成果を実現していることが実証されています。上位 5 位のグローバル金融サービス企業は、個人レベルで顧客を理解して、つながるために必要な詳細が不足しているデジタルデータに苦勞していました。これにより、デジタルチャンネルやその他のチャンネルでの顧客体験の管理が困難になりました。

同社は Celebrus とテラデータに助けを求めました。現在、顧客が同社のデジタルチャンネルのいずれかとやりとりするたびに、以下が行われます。



Celebrus は、積極的に顧客の声に耳を傾け、各顧客を識別し、これを完全に詳細なデータセットにパッケージ化し、テラデータで事前に構築された CX データモデルに入力します。ギャップはありません。

最初の 1 年だけで、このプロセスがすべてのデジタルチャンネルにわたり、すべての顧客で大規模に繰り返されたとき、同社は莫大で信じられないほどの利益を確認しました。



テラデータは、AI と機械学習をデータで大規模に適用して、顧客インサイトとニーズを明らかにすることにより、各顧客のニーズを理解します。



テラデータは、顧客体験の最適化、売上促進、顧客維持、顧客体験の問題解決などのために、どの行動を取るべきかリアルタイムで決定します。



次に、テラデータと Celebrus は、各決定をリアルタイムでアクティブ化して、顧客にパーソナライズされたオムニチャンネル体験を提供します。

この上位 5 位のグローバルリテールバンクは次のことを経験しました。

- 50% 増加したクリックスルー率
- 5,000 万ドルの収益がパーソナライズされた CX で実現
- 5 倍増加した申請の完了

- Vantage™ プラットフォームは、強力な分析エンジンを提供し、リアルタイムの意思決定の一環として顧客ファイル全体を数分で、または個々の顧客を1秒未満でスコアリングするなどの洞察のアクティブ化を含む、大規模な分析の運用を実現します。
- MarTech エコシステムのより広範な統合により、マーケティングの遂行と追加の CX ユースケースが可能になります。

選択は明らかです。顧客 ID 管理への堅牢な新しいアプローチで変化する世界に適応し、優れた顧客体験を可能にするか、または取り残されてサードパーティの Cookie と同じくらい時代遅れになるかのどちらかです。当社は、移行を可能な限りシームレス、スムーズ、そして収益性の高いものにするのを支援できます。

Celebrus について

Celebrus は、世界で唯一のファーストパーティ、リアルタイム、エンタープライズクラスのデータキャプチャ / コンテキスト化ソリューションであり、どのオンライン顧客でも、世界トップクラスのデジタル体験を創出して、大幅な節約とオンライン収益の増加を実現します。詳しくは、celebrus.com をご覧ください。

テラデータについて

テラデータは、コネクテッド・マルチクラウド・データプラットフォームを提供する企業です。当社のエンタープライズ分析で、ビジネスの課題を最初から大規模に解決します。大規模な混合データワークロードを今、そして将来も処理できる柔軟性を実現するのは、テラデータだけです。Teradata Vantage のアーキテクチャは、クラウドネイティブであり、サービスとして提供され、オープンなエコシステムの上に構築されています。こうした設計上の特徴により、Vantage はマルチクラウド環境でコストパフォーマンスを最適化するための理想的なプラットフォームとなっています。詳しくは、teradata.jp をご覧ください。

17095 Via Del Campo, San Diego, CA 92127 Teradata.jp

テラデータのロゴは商標であり、テラデータは Teradata Corporation および / またはその関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。テラデータは、新しいテクノロジーやコンポーネントの登場に合わせて製品を改善し続けています。そのため、テラデータは、各種仕様を事前の通知なく変更できる権利を留保します。地域や市場によっては、本書に記載されている機能、仕様、動作の一部を利用できない場合があります。詳細については、テラデータの営業担当者、または www.teradata.jp よりお問い合わせください。

© 2022 Teradata Corporation All Rights Reserved. Produced in U.S.A. 06.22

