

信頼性の高いデータで顧客を把握し、卓越した顧客体験を実現

顧客を知れば、優れたエクスペリエンスの提供が可能に

テクノロジーに精通している現代の顧客は、実店舗やオンラインストア、モバイルショッピングのすべてにおいて、優れたショッピング体験を期待しています。顧客はすべてのチャンネルでシームレスな体験を求め、小売企業の自社の商品、サービス、サステナビリティへの取り組み、消費者の個人情報の保護の方法について、より多くの情報を提供することを求めています。

これは、小売企業にとって顧客が期待する体験とデータの透明性を提供したいのであれば、デジタル変革への取り組みを加速させなければならないことを意味します。このような新たな期待に応えることができない場合、深刻な結果につながる可能性があります。小売業者が顧客からのロイヤルティや信頼を得ることができない場合、より多くのチャンネル、D2C販売、デジタルネイティブの選択肢の中から、顧客は簡単にブランドからブランドへと移行することができてしまうのです。

Covid-19の影響もあり小売業はデジタル化への取り組みを大きく前進させましたが、まだやるべきことは多くあります。NRF（全米小売業協会によるリテールカンファレンス）で公開された **Euromonitorの調査**によると、小売企業の53%が、デジタル・ブレゼンスの確保は自社の価値提案の重要な要素であると述べている中で、同業他社に対してデジタル変革のペースを上げているのは15%に過ぎないことが明らかになりました。

小売企業がデジタル変革を推進するためには、単にシステムの中のデータとしてではなく、文脈の中で顧客を知ることが可能にする、高品質のマスターデータ基盤を作ることが重要です。しかし、顧客データの取得と維持は、かつてないほど困難になっています。データが急増しているのに加え、様々なチャンネルに断片的なデータが分散しているため、小売業者は適切に更新されていない、不完全なデータや重複データに依拠せざるを得ない状況に置かれています。

顧客が求めるパーソナライズされたサービスを提供するためには、信頼性の高い、一元化された顧客データが不可欠です。これがないと、不完全で古いデータに基づいた顧客とのコミュニケーションが行われる危険性があります。

信頼性の高い完全な顧客情報があれば、以下が可能になります。

- データから得られた知見をもとに的確なターゲットを選定
- パーソナライズしたコミュニケーションや顧客エクスペリエンスを実現
- キャンペーン効果を最大限に高め、売上を増加
- 商品配送の遅れや返品、請求書のエラーを削減
- 顧客サービスの向上とサポートの改善
- より良いインテリジェンスに基づく店頭での顧客対応

今日のダイナミックな市場において顧客エクスペリエンスで勝負する場合、統一された単一の顧客プロフィールが不可欠となります。小売企業が競争力を維持するためには、見込み客、パイヤー、パートナー、サプライヤーについて、最新かつ正確で信頼できる、統一された情報源を確保することが大切です。システム間で重要なデータを統合し管理するソリューションを活用することで、分析機能を強化しながら、業務の俊敏性を高めることができます。

一元化された顧客情報：小売業向け顧客マスターデータ管理

Stibo Systemsの顧客マスターデータ管理（顧客MDM）ソリューションを活用し、マーケティング、営業、サービス、サポートなどの様々な種類の顧客に関するデータを単一のデータリポジトリに集約することで、戦略的な目標を達成することができます。複数のサイロ化されたシステムに格納されているデータを統合し、一貫性のある顧客情報を生成します。顧客MDMは正確な顧客情報を、顧客の取引・行動・ソーシャルメディアの利用状況に関する情報と組み合わせることにより、企業の「カスタマー360°」への取り組みを後押しします。統一された情報源を構築し、このデータをマーケティングテクノロジーと統合することで、小売企業はパーソナライゼーションを強化し、維持することができます。この取り組みは、ロイヤルティや利益の増加といった大きなリターンをもたらします。McKinsey & Companyの調査によると、効果的なパーソナライゼーションによって、**店舗の売り上げは20%以上向上**すると言われています。

顧客MDMは、アナリティクスの向上にも役立ちます。広告、マーケティングキャンペーン、クロスセル/アップセルの創出に取り組んでいるデータ担当チームは、重複の多い、断片化した古いデータの代わりに、品質の高いデータを活用できるようになります。

また、企業特性や組織階層などの有益なデータフィールドを追加することで、顧客や企業のプロフィールデータのエンリッチメントも実行できます。

小売企業が顧客MDMで実現できること：

- 異種システムのデータを一元化して、データサイロを解消（マーケティングオートメーション、CRM、ERPなど）
- データの品質、一貫性、信頼性を向上
- サードパーティのソースから得た情報を用いた補充
- データの相関関係の識別、作成、および管理
- データガバナンスとスチュワードシップの向上
- コンプライアンス基準の遵守（GDPR、CCPAなど）
- IT業務やデータ提供の効率化
- データの可視性、分析の精度、知見の向上

企業におけるメリット

小売企業は、顧客MDMを活用する事で包括的にデータを集約し、単一の情報源であるゴールデンレコードを構築できます。人々とその嗜好、行動などを明確に把握することにより、顧客中心のビジネスやITプロジェクトを推進できるようになるのです。

エクスペリエンスの差別化

最適なチャネルを通して、製品やサービス、割引、保証などを最適なタイミングで提供できるようになります。従来の方式を踏襲してきた企業も新しいビジネスモデルを採用し、実店舗を中心に展開するビジネスから、ソーシャルメディア、実店舗、オンラインを自由に行き来するオムニチャネルの顧客エンゲージメントに移行することができます。

パーソナライズされたマーケティング

データを活用してターゲット層を的確に絞り、メッセージングを向上したり、効果的なキャンペーンを通して収益を増加できるようになります。詳細な顧客情報をもとに、パーソナライズされたコンテンツ、広告、おすすめ商品を提供できるのです。同じメールを何回も送信したり、的の外れたターゲットにEメールを送信することを避け、コストを削減することができます。さらに、不正確な連絡先情報を使用したために、ブランドイメージに傷がつくようなことも回避できます。

Eコマース

ウェブ、CRM、マーケティングオートメーション、モバイル上の情報を統合することで、オンラインでの顧客の嗜好を正確に把握できます。閲覧履歴や購入履歴をもとに顧客像を明確化し、パーソナライズされたおすすめ商品の積極的な提案を可能にします。

顧客ロイヤリティと顧客満足度

完全な顧客情報をもとに、顧客ロイヤリティプログラムやサービスセンターの機能を向上します。全社で正確なデータレコードを活用することで、サービスセンターの業務を集約し、待機時間を短縮できます。

返品削減

顧客や関連商品データの効率的な収集、管理、発行、共有を通して、請求書の作成・発行や配送のエラーを削減し、返品を最小限に抑えます。顧客の配送先情報、および実店舗に関する嗜好を正確に把握することで、ミスを減らし、店舗に関する変更・更新情報を知らせることができます。これにより、最終的に顧客との関係における摩擦を減らし、ロイヤリティを構築することができます。

顧客MDMを通じて信頼性の高い情報基盤を構築することで、CRM、ERP、マーケティングオートメーションなどの基幹ビジネスシステムを改善することができます。

リスクの削減

顧客の身元や同意内容、および個人情報の収集内容や方法、使用用途について明確に把握することで、コンプライアンスの監視、レポート、執行を行います。また、データが入力されるポイント、使用者、有効期間なども追跡できます。

信頼性の高い小売の情報基盤

Stibo Systemsの顧客MDMを活用して信頼性の高い情報基盤を構築すれば、CRM、ERP、マーケティングオートメーションなどの基幹ビジネスシステムを改善することができます。重複データを識別、処理する高度な機能により、顧客の360°ビューを把握できるようになるのです。また、エラーを含むデータを識別したり、高度なデータプロファイリング、データクレンジング、データエンリッチメントを実行し、完全なデータレコードを作成します。その結果、カスタマージャーニーの全段階で顧客を把握し、顧客にとって価値のある、優れたサービスを提供できるようになるのです。

顧客MDMを活用し、**小売業**に役立つ知見や洞察を得て、卓越した顧客エクスペリエンスを実現する詳しい方法について公式ウェブサイトでご紹介しています。

Stibo Systemsについて

Stibo Systemsは信頼できるMDMを提供する、マスターデータマネジメント会社です。世界中の先進的な企業がマスターデータの戦略的価値を最大限に活用し、顧客体験の向上・イノベーションと成長の促進・デジタルトランスフォーメーションの推進を行うための基盤構築に不可欠な原動力となっています。当社は、企業が必要とする「透明性」、すなわち一元化された正確なマスターデータを提供することで、十分な情報に基づいた意思決定と、あらゆるビジネス上の目標達成をお手伝いします。Stibo Systemsは、1794年に設立されたStibo A/Sグループの非公開会社で、デンマークのオーフスに本社を置いています。詳細については <https://www.stibosystems.com/ja/> をご覧ください。