

# デジタルコマースの5つの事実 +ニューノーマルで成功するためのPxM

デジタルチャネルがメインとなる「ニューノーマル」の時代、製品やサービスを販売するためには適切なビジネス戦略を確立して、オムニチャネルコマースを成功へと導く必要があります。商品体験管理 (Product Experience Management: PxM) を活用することで、商品コンテンツの効果的な管理とコラボレーションを実現しながらAI/MLをよりワークフローを自動化し、状況に即した信頼できる質の高い商品コンテンツを販売チャネルとマーケティングチャネルへ提供することが可能になります。

1.

## 企業は、絶えず変化する顧客の購買行動へ俊敏に適応することが必要

顧客の期待や優先事項は変化しており、このような変化が企業の調達やビジネス運営の方法に影響を与えています。

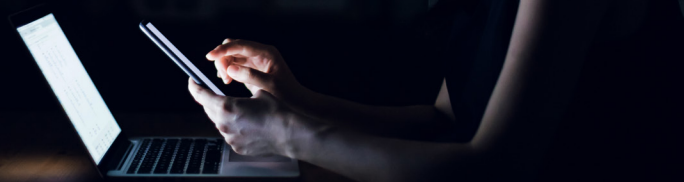


# 62%

オンラインで購入して店頭で受け取るケースの増加率

「全商品をオンライン展開したところ、オンラインの売上が4倍になりました」<sup>1</sup>

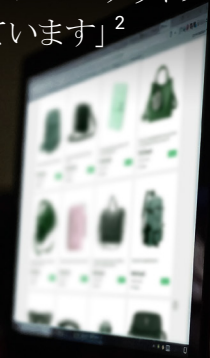
**Kmart**



2.

「当社 (KLINGEL) はオムニチャネル販売を拡大し、AmazonやeBay、OTTOといったオンラインマーケットプレイスでの自社ブランドの販売を推進しています」<sup>2</sup>

**KLINGEL**



## いまやデジタル環境は顧客とつながる主要チャネルに

企業はデジタル環境を主要チャネルにして、消費者やB2Bクライアントとオンラインでやり取りしつつ、品質とアクセス性のレベルはこれまでどおり維持する必要があります。

# 100%

食品のオンライン売上の増加率

# 209%

eコマース売上の年間成長率

3.

## 利便性、関連性、安全性が顧客ロイヤリティを高める

新しいデジタルの世界で顧客を獲得するには、サプライチェーンの安定化や、高品質で関連性のあるパーソナライズされた商品体験の提供、利便性が高く接触不要なショッピング環境の実現に重点的に取り組む必要があります。



# 81%

購入検討時に信頼性を重視する消費者の割合<sup>3</sup>

「質の高い商品情報を複数のチャネルを通じて迅速かつ一貫して提供することが、売上の増加、お客様からの問い合わせと返品減少、顧客満足度の向上につながっています」<sup>4</sup>

北米  
工具小売企業



4.

「Informatica MDM – Product 360のおかげで、最初の購買体験で満足して下さるお客様が増え、返品が減少しました」<sup>6</sup>

**KLINGEL**



## 信頼できる充実した商品コンテンツが質の高い情報に基づく購買を促進

オムニチャネルコマース機能は、情報に基づく快適な商品体験を提供し、コンバージョン率を高め、売を増やし、返品を減らす上で重要な役割を果たします。



# 64%

オンライン購入で、商品説明と実物が一致していないことを原因とする返品割合<sup>5</sup>

5.

## ワークフローの自動化が市場投入までの所要期間の短縮を実現

デジタルコマースのワークフローを自動化し整流化することで、商品情報管理の効率が高まり、コストを削減しながら市場投入までに要する期間の短縮を実現できます。



# 75%

ビジネスプロセスの自動化にすでに取り組んでいるか計画している企業の割合<sup>7</sup>

DIY商品の小売企業Hubo社が、Product 360とサプライヤー向けのセルフサービスポータルにより、新商品およびサプライヤーのオンボーディングを10倍高速化<sup>8</sup>

**Hubo**



詳細は電子ブックをご覧ください

<sup>1</sup> <https://www.digitalcommerce360.com/2020/04/01/us-ecommerce-sales-rise-25-since-beginning-of-march/>

<sup>2</sup> <https://www.digitalcommerce360.com/2020/04/01/us-ecommerce-sales-rise-25-since-beginning-of-march/>

<sup>3</sup> <https://www.aciworldwide.com/news-and-events/press-releases/2020/may/global-ecommerce-retail-sales-up-209-percent-in-april-aci-worldwide-research-reveals>

<sup>4</sup> [https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/tools-retailer\\_customer-story\\_3855.pdf](https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/tools-retailer_customer-story_3855.pdf)

<sup>5</sup> <https://www.salecycle.com/blog/featured/ecommerce-returns-2018-stats-trends/>

<sup>6</sup> [https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/klingel\\_customer-story\\_3747.pdf](https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/klingel_customer-story_3747.pdf)

<sup>7</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

<sup>8</sup> [https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/hubo\\_customer-story\\_3723.pdf](https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/hubo_customer-story_3723.pdf)