

# 顧客戦略を強化する データドリブンな5つの方法

1.

- B2B 企業は、従来型のセールス活動に比べてデジタルトランザクションは**2~3倍**重要であると考えている。<sup>1</sup>
- 最高レベルのロイヤリティを確立している企業は、同業他社と比べて、約**2.5倍**の速度で売上を伸ばしている。<sup>2</sup>



## 適正な顧客との関係を維持



2.

- **1/3** 近くの顧客が、たとえお気に入りのブランドであっても、一度でも不快な体験をしたら、そのブランドは利用しないと回答。<sup>3</sup>
- **23%**の顧客が、5年前と比べて企業に対する信頼が大幅に低下している。<sup>4</sup>



## 顧客との関係性に基づく意思決定



3.

- **75%**の顧客が迅速な対応を求め、**55%**の顧客が複数チャネル間での一貫性を求めている。<sup>5</sup>
- eコマースの総売上は2014年から2020年で**3倍に増え**、4.2兆ドルを記録。<sup>6</sup>



## デジタル環境のインタラクションを最適化



4.

- **75%**の企業が、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。<sup>7</sup>
- **92%**の経営幹部が、データとアナリティクスの不適切な使用により評判が低下することを心配している。<sup>8</sup>



## 顧客のオンボーディングを一元化



5.

- **52%**のマーケティング担当者が、顧客とのやり取りやフィードバックに基づいてマーケティング戦略と戦術を調整している。<sup>9</sup>
- **88%**の顧客体験 (CX) のプロが、AIは担当者に代わる存在ではなく、むしろその仕事を強化する存在になると考えている。<sup>10</sup>



## 顧客からのフィードバックに即応



## データ主導の組織づくり

あらゆるデータ（構造化、非構造化、社内、社外）を取り込み、個々の顧客の全体像を把握することで新たな視点を獲得し、効果的なエンゲージメントを実現。

- **顧客のコンテキストを構築**: データを関連づけてつなげることで顧客を取り巻く環境への理解を深め、ターゲットの徹密な絞り込みによるセグメント化、パーソナライズしたやり取り、通常であれば表に出てこないインサイトを発見。
- **同意を管理**: 指定の個人とチャネルについて同意データとポリシーを関連づけることで、プライバシーと保護を顧客体験の向上に最大活用。
- **質の高い顧客データを確立してマスター化**: 信頼できる唯一の情報源により、顧客のオンボーディングプロセス、M&A 活動、コンプライアンスの取り組み、業務レポートを整流化。
- **人工知能 (AI) と機械学習で規模を拡大**: 人間による意思決定を模倣し、アルゴリズムに学習させて、顧客レコードの照合を自動化することにより、ゴールデンレコード（高品質で唯一無比のレコード）を迅速に作成し、数十億レベルのレコードにスケールアップ。

顧客データの価値を最大限に引き出す方法とは？  
**360度ビュー**により顧客ロイヤリティを高める方法をご覧ください。

詳細は電子ブックをご覧ください

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

<sup>2</sup> <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

<sup>3</sup> <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

<sup>4</sup> <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

<sup>5</sup> <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

<sup>6</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

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

<sup>8</sup> <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

<sup>9</sup> <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

<sup>10</sup> <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>