



a Fujitsu company

<AIが切り拓くリテールの未来!顧客体験を劇的に変える”小売業の道筋”>

未来の小売業界：AIによる顧客体験の革新

会社概要

会社名 toBeマーケティング株式会社

設立 2015年6月

資本金 100,000,000円

役員陣 代表取締役CEO 小池 智和
取締役COO 坂本 元気
取締役(社外) 桐生 卓
監査役(社外) 篠原 隆史

株主 富士通株式会社 (100%出資)

事業内容 マーケティング設計・定着支援
CX戦略・設計・構築支援
デジタルコミュニケーション戦略設計

従業員数 110人 (2024年9月1日現在)

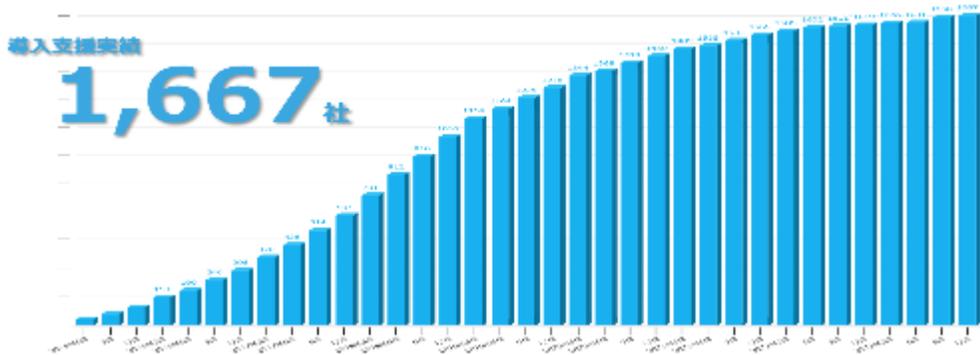
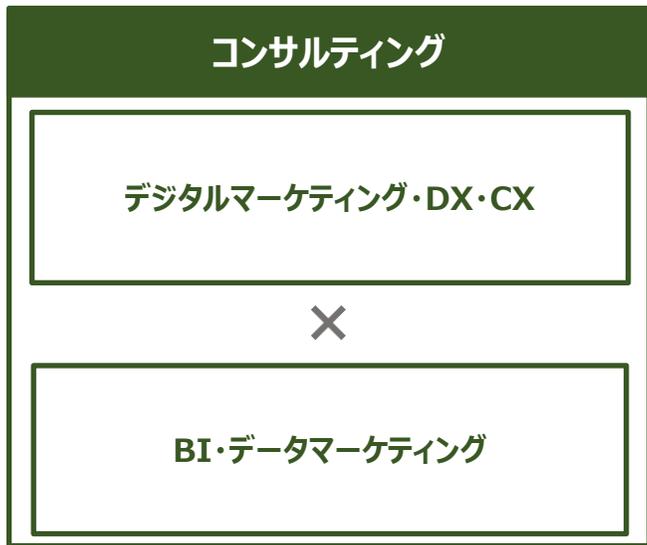
所在地 東京都中央区京橋1-6-13 VORT京橋Ⅱ 5F (本社)



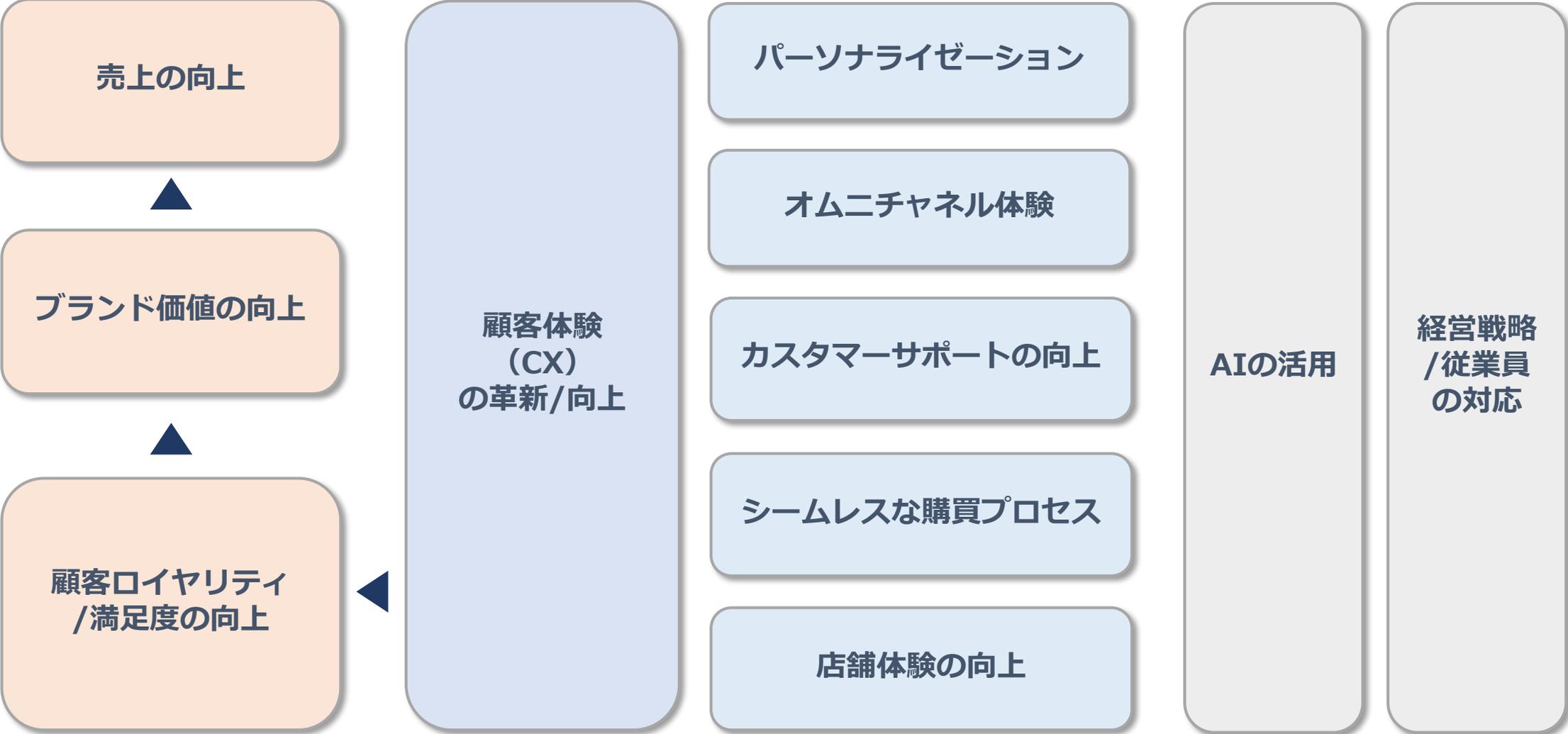
2023年12月にデジタルマーケティング支援において、
日本国内で屈指の実績を持つtoBeマーケティング株式会社
(以下toBeマーケティング)が**富士通グループの一員**となり、
お客様のビジネス変革の要となる「**Customer360**」を
全方位でサービス提供します

提供サービス

デジタルマーケティング/DX/CX 支援事業



小売業における顧客体験向上の目的



顧客体験の革新への大事な要素

1

戦略立案/
ロードマップ
のスケッチ

現状分析
(現状のデータ構造・情報集約状況)
ペルソナの作成
CX (顧客体験) 革新のビジョン策定
社内文化・組織の検討
KPIの設定 (NPS・CSAT・売上)

2

顧客統合
プラット
フォーム
(CDP)
の構築

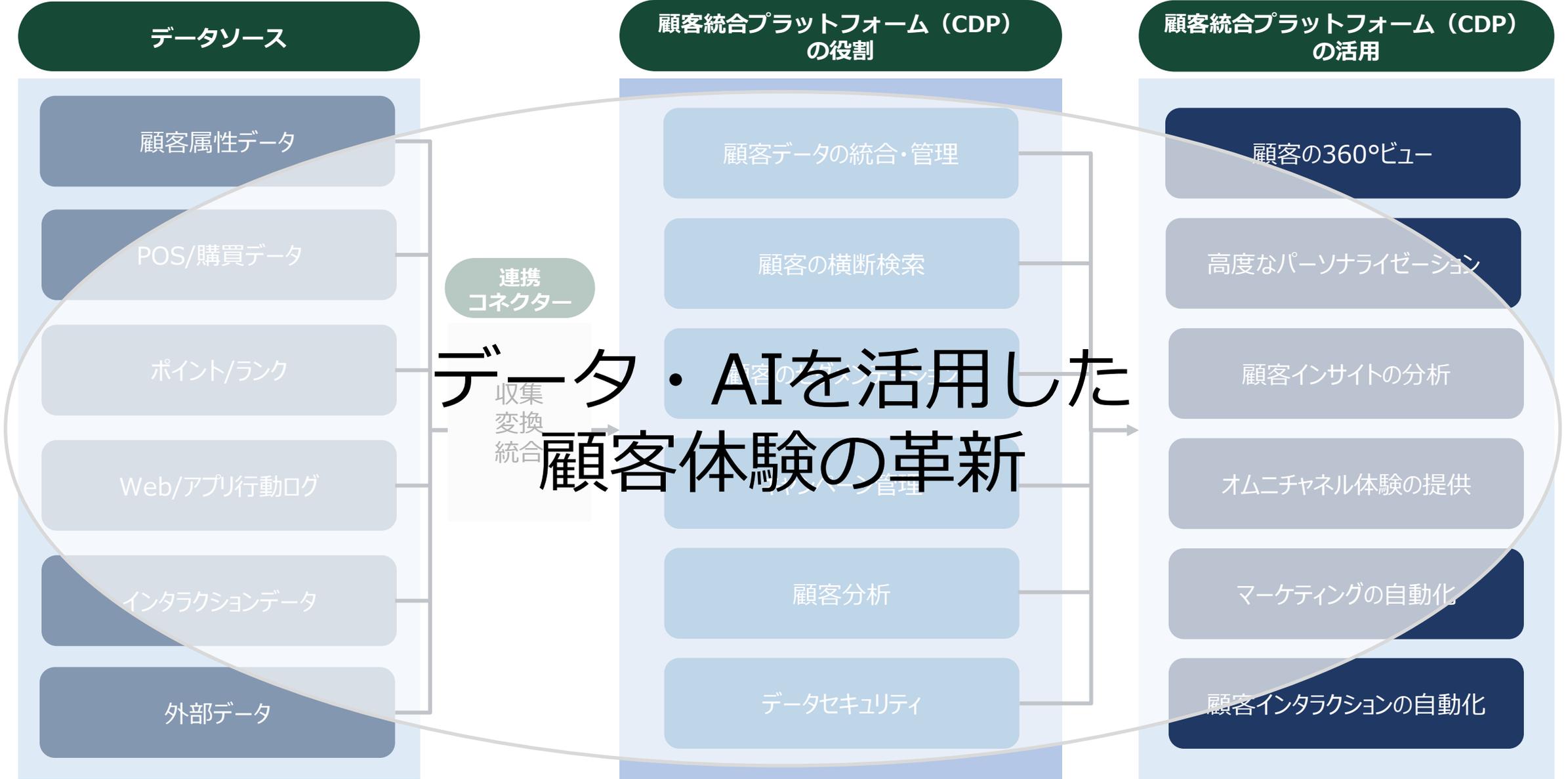
データソースの統合・連携
顧客データの一元管理
マルチチャネル対応
リアルタイムの顧客インタラクション
セキュリティ/プライバシー保護

3

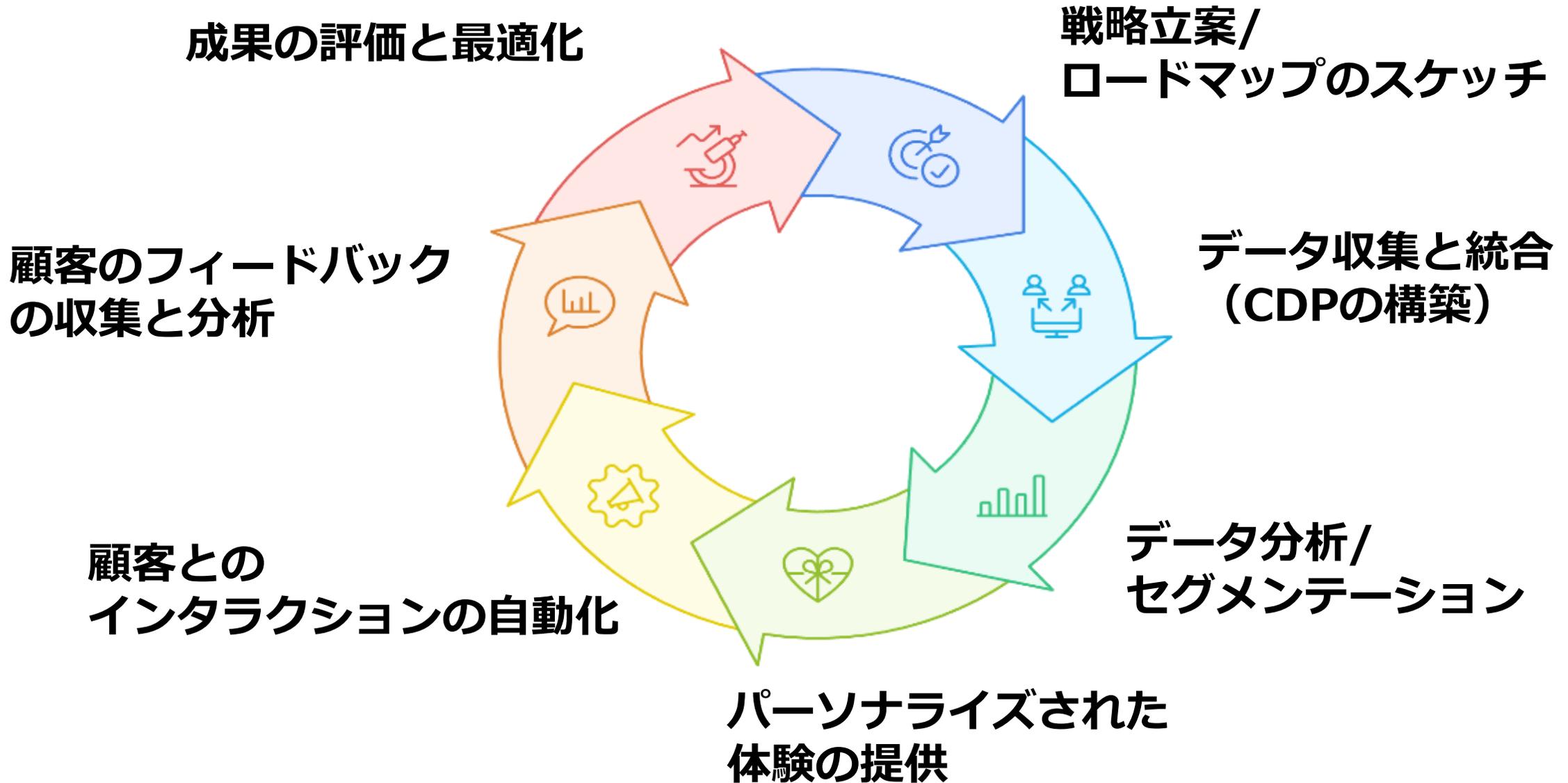
データ・AIを
活用し
施策を実行

パーソナライズドマーケティング施策
カスタマーサポートの自動化
顧客インサイトの分析
オムニチャネル体験の提供
顧客エンゲージメントの強化
(ロイヤリティプログラム)

顧客統合プラットフォームの役割と活用



AIを活用した顧客体験革新のためのサイクル



AIを活用した顧客体験革新のアクション

パーソナライズの高度化

AIによって詳細な顧客プロフィールが作成され、AIが個別のニーズや興味に基づいて最適な体験を提供



顧客ロイヤリティの向上

顧客の行動やニーズを深く理解することで、適切なタイミングでのフォローアップやリワードを提供し、長期的な関係を構築



マーケティング施策の最適化

AIを活用することで、関心の高いコンテンツや最適なタイミングなどを示唆し、より効果的なマーケティングキャンペーンやプロモーションを展開

AIを活用したパーソナライゼーションによる具体例

オムニチャネルでのパーソナライズ

オンラインとオフラインのデータを統合し、店舗での購入履歴やアプリでの行動を統合することで、全チャネルで一貫した購買体験を実現。例えば、店舗で試着した商品がスマホアプリに自動的に保存され、後でオンラインで購入できるオファーが提供されるといった一貫性のある体験が可能

チャットボットを活用したパーソナライズドサポート

AIを搭載したチャットボットにより、顧客との対話を通じて、パーソナライズされたサポート対応を実施。例えば、顧客が特定の商品に関する質問をした際に、チャットボットが過去の購入履歴に基づいて、関連する商品やサポート情報を即座に提供



顧客ごとのロイヤリティプログラム

顧客の購入頻度や金額に基づき、特定のタイミングでパーソナライズされたクーポンや割引を提供。さらに、顧客のカテゴリに合わせ、そのカテゴリに関連した特典を優先的に提案

パーソナライズされたメール/SNSコミュニケーション

顧客の購買履歴や行動パターンを分析し、それに基づいたパーソナライズされたメール/SNSを自動で送信する仕組み。例えば、顧客が以前に閲覧した商品に対して特別オファーを提供するリマインダーメールや、誕生日に送られる特別割引の案内など

まとめ

◆顧客体験の革新のKeyは、データ/情報の集約・統合。
データ/情報がなければ、またAIがなければ、
多様な顧客に応じた個別体験の提供は難しい

◆そのためにも、経営陣による顧客体験革新の戦略やロードマップ策定が
重要。散在するデータ/情報を集約し、異なる企業文化や組織を
まとめるためにも、ビジョンやプランで方向性を示す

◆パーソナライズしたコンテンツの提供やロイヤリティを高める
コミュニケーションなどを積極的に実行し、顧客体験が向上/革新
しているかをモニタリングし、継続的に推進する