

インテリジェントマーケティング

機械学習によってインサイト、オーディエンスを発見し、成果を上げます

過去10年間、無数のマーケティングツールが、大規模なハイパー・パーソライゼーションの実現という課題に取り組もうと試みてきました。しかし、手作業によるマーケティング介入なしに大規模なカスタマイゼーションを実現できるソリューションはほとんどありません。自動化されたパーソライゼーション戦略を提供することで、顧客を識別し、顧客の行動を予測するための手作業をなくすことができます。そのためには、マーケティング担当者は顧客エンゲージメントを促進し、収益を増加させる機会を迅速に特定する必要があります。顧客のインサイトと分析に簡単にアクセスできるツールが必要です。

インテリジェントマーケティングでは、ブランドがインサイトとオーディエンスを明らかにし、機械学習を活用したレコメンドと予測によって成果を向上できます。組み込みの機械学習機能、オフラインインテリジェンス、ジャーニーオーケストレーションによるレコメンドと予測機能により、単一顧客ビューでビジネスを加速させることを実現できます。

このユースケースでは、マーケティング担当者がオーディエンスの特定、ターゲティング、傾向スコアリング、レコメンドーション、オファーの最適化を憶測で行うことを廃止し、精度を高められる方法を説明します。



データ駆動型企業は、さまざまな指標で優れた業績を上げています。非データ駆動型企業に比べて、顧客獲得率が23倍、顧客維持率が6倍、利益率が19倍にもなります。

— McKinsey

ジャーニーオーケストレーション

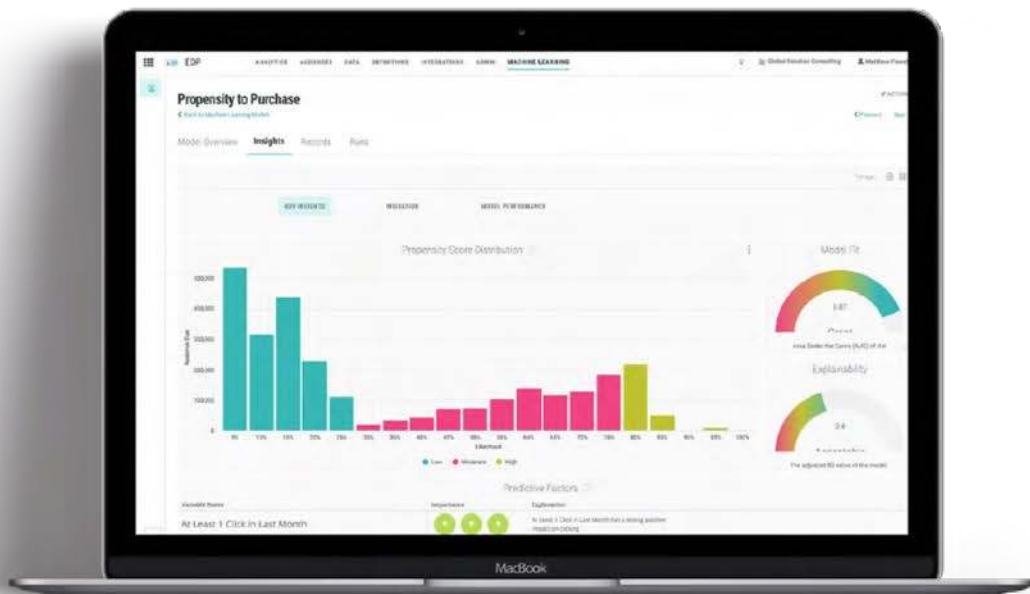
すべてのチャンネルとタッチポイントを調整するには、シンプルなジャーニーから複雑なジャーニー、リアルタイムのジャーニーまで対応できる、一元化されたキャンバスを使用する必要があります。マーケティング担当者は、変化するビジネスと消費者のニーズに基づいたジャーニー設計を完全にカスタマイズできます。キャンペーンを実施する前にシミュレーションを行い、休眠顧客を再活性化させる時や、コンバージョンが発生したときに積極的に追跡するためのツールと戦略を準備する必要があります。

スマートアクティベーション

リアルタイムのアクティベーションにより、ブランドはデジタルチャンネルからストリーミングのコンテキストに基づくイベントデータを取得し、顧客にエクスペリエンスを提供することができます。このデジタルインサイトは、サイトターゲティング・リターゲティング、セグメンテーション、メール、SMS、プッシュ、アプリ内メッセージ、ウェブを活用したクロスチャネルメッセージ配信など、さまざまな状況で活用することが可能です。

高度なディシジョンングと機械学習

インテリジェントマーケティングは、マーケティング担当者に機械学習機能を提供し、インテリジェントなオファー選択のためのランク付けやスコアリング、優先順位付けを可能にします。クラスタリング、傾向モデリング、送信時間の最適化などのユースケースにネイティブに構築された機械学習モデルも活用できます。シチズンデータサイエンティスト (CDS) は、これらの機械学習機能に基づき構築されています。プロパティ定義、機能選択、独自のビジネス目標や使用事例に基づいた機械学習の構成を通じて、マーケターを段階的にガイドするウィザード駆動型のUI /UXを提供します。これにより、カスタマイズしたデータとパラメータで機械学習モデルを拡張させ、各ニーズに合わせてより効率的に、最適化できます。



Cheetah Digital Platform による「傾向」機械学習モデル

単一の顧客ビュー、データ分析、データ統合

各顧客に合わせた体験を大規模に提供するために、すべてのデータソースを利用したアクセス可能な単一の顧客ビューを作成する必要があります。この実用的なビューは、データコネクタ、データ統合、データ分析によるリアルタイムのデータ収集に基づいて構築されています。顧客のプロファイルをリアルタイムで更新および追加し、顧客ライフサイクル全体を通じて継続的にエンゲージできます。

メリット

コンバージョンと収益の増加

カスタマージャーニーに関連するアクティビティとイベントの数を最大109%増やすことで、顧客エンゲージメントを高め、収益を25%増加させることができます。

マーケティング費用の効率化

オンライン上のタッチポイントからリアルタイムに最良の結果を得るためのマーケティングインサイト※1により、マーケティング費用を最大30%効率化させることができます。

カスタマーインテリジェンスとターゲティングの向上

機械学習と高度なディシジョニングにより、行動データを活用し、顧客になる可能性が最も高いオーディエンスを正確に予測して、キャンペーンを効率化します。これにより何千時間にも及ぶ手作業を排除します。

※1 The future of personalization—and how to get ready for it, McKinsey

ジャーニー

休眠掘り起こし予測

セルフサービス式の
ジャーニー予測

スマート アクティベーション

スマート送信 - メール、
SMS、プッシュ通知、など

ウェブタグ
(アドバンスド)

モバイル
SDKs

高度なディシジョニングと機械学習

インテリジェント
オファー (機械学習)

シチズンデータ
サイエンティスト

リアルタイム
パーソライゼーション

ネクストベスト
エクスペリエンス (機械学習)

傾向
スコアリング

リアルタイムとバッチ
ディシジョニング

送信時間最適化

クラスタティング &
類似

アクティビティ
トリガー

単一の顧客ビュー、データ分析&データ統合

オーディエンス

プロフィール &
プリファレンス

エンゲージメント
メトリックス

アクティビティ
& イベント

「インテリジェントマーケティング」のソリューション図

