

デジタルマーケティングソリューション



お客さまを中心としたマーケティングの取り組みに、各種プロダクトやサービスを効果的に適用。企業にも、消費者にも、価値を提供できるSIベンダーならではのデジタルマーケティングソリューションです。

モノ、サービス、情報が、溢れるほど増大しています。人々の生活や価値観は多様化が進み、スマートフォンの普及やソーシャルメディアの発展など、IT環境も変わり続けています。こうしたさまざまな変化は、お客さまの消費行動を変え、企業が取り組むべきマーケティングの課題も変えています。

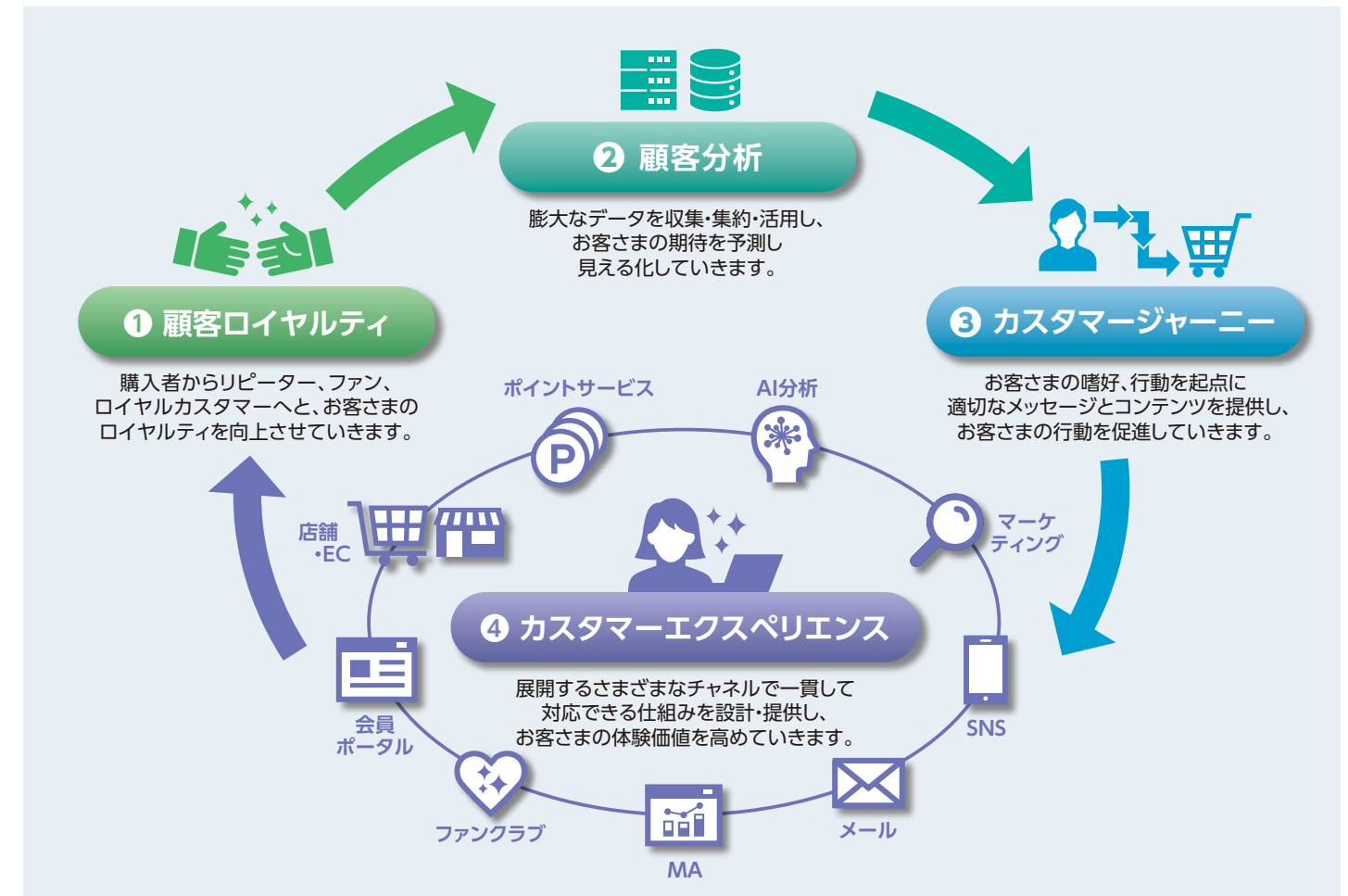
その解決策として注目されているのが、デジタルマーケティングです。日立ソリューションズは、お客さまを中心としたマーケティングの取り組みに、各種プロダクトやサービスを効果的に組み合わせ、企業にも、消費者にも、価値を提供できるSIベンダーならではのソリューションを提供します。

マーケティングのこんな課題を…

<p>お客さまと長期的で良好な関係を築きたい</p> <p>認知されるだけでは、購買行動にはつながりません 商品やサービスの購入時、多くのお客さまは比較・検討後、購買行動に移ります。ポイントになるのが、口コミサイトやSNSで発信される評価・評判です。お客さまのロイヤルティを向上させ、高い評価・評判を得ることは、直接的な収益だけでなく、マーケティングにおいても重要になっています。</p> <p>お客さまのロイヤルティを向上させ、高い評価・評判を得る</p> <p>① 顧客ロイヤルティ</p>	<p>お客さまが何を必要としているのか知りたい</p> <p>お客さまを理解しなければ、ニーズに応えることはできません お客さまの価値観は多様化しています。それは、商品やサービスを選択する際の判断基準にも反映されています。お客さまの多様なニーズをとらえ、応えるためには、お客さまを理解し、お客さまに合わせた商品やサービス、プロモーションの展開が必要となります。</p> <p>多様な「お客さま価値」を理解し、多様なお客さまのニーズに応える</p> <p>② 顧客分析</p>
<p>お客さまに見てもらえるメッセージを届けたい</p> <p>メッセージを送るだけでは、お客さまには伝わりません お客さまは、毎日多くのメッセージを受け取っています。これに伴い、必要な情報を選択する基準は、ますます厳しくなっています。そのため、お客さまのプロフィール、興味や行動パターンなどのデータをもとに、一人ひとりに適切なメッセージを届けることが求められます。</p> <p>お客さま一人ひとりのデータをもとに、個々に適切なメッセージを届ける</p> <p>③ カスタマージャーニー</p>	<p>お客さまへのアプローチ方法がDMや広告、チラシしかない</p> <p>お客さまとコミュニケーションを行うデジタル接点をもつ必要があります 消費者のネット利用が拡大するなか、スマートフォンアプリや会員ポータルなどの提供により、デジタル接点を強化する必要があります。お客さまに合わせた情報発信・インセンティブなどのオファリングによる店舗やオンラインショッピングサイトへの送客が求められます。</p> <p>デジタル接点の強化により、より良い顧客体験を実現する</p> <p>④ カスタマーエクスペリエンス</p>

日立ソリューションズのデジタルマーケティングソリューションが解決します。マーケティングの課題にフォーカスした4つのレイヤーで、デジタルマーケティングを支援します。

【顧客ロイヤルティ】【顧客分析】【カスタマージャーニー】【カスタマーエクスペリエンス】という4つのレイヤーで、デジタルマーケティングを支援。幅広い分野で培った技術やノウハウにもとづくソリューションです。



レイヤー	IT技術/サービス
① 顧客ロイヤルティ	顧客の情報を取得しロイヤルティを計測・向上させる基盤 CRM 会員管理 ポイント管理 など
② 顧客分析	顧客の情報を蓄積し顧客のインサイトを可視化する基盤 BI/ダッシュボード AI DWH など
③ カスタマージャーニー	顧客情報をもとに適切なメッセージを提供する基盤 MA メール配信 CDP など
④ カスタマーエクスペリエンス	お客さま一人ひとりとオンラインでつながる接触ポイント ポータル CMS スマホアプリ など

CRM・データ活用を中心に多彩なソリューションとサービスを提供。 デジタルマーケティングへ効果的に適用いただけます。

■主要プロダクト・サービス

レイヤー	カテゴリ	ソリューション一覧	概要
顧客 ロイヤルティ	CRM	デジタルマーケティング ソリューション PointInfinity	国内・海外で延べ3億人以上が利用するポイントシステム。大規模ポイントシステムの構築経験をいかし、企業と利用者をつなぐ、安心・安全なポイントシステムを実現。
	ポイント	PointInfinity マルチポイントゲートウェイ	店舗やEC、スマートフォンアプリからポイントプログラムへの接続を可能にするプラットフォーム。共通ポイント、独自ポイントに対応し、インタフェースの共通化によりマルチポイント実現時のコストを低減。
顧客分析	AI	PointInfinity AI分析	会員の購買行動やコンタクト履歴を統合・分析して会員個々の嗜好・ニーズを予測し、最適な商品レコメンド(会員と商品の出会い)を実現。会員との最適なコミュニケーションタイミングを会員個々に予測(休眠回避施策の対象者をリストアップ)。
	AI	会員活性化支援AIソリューション	AIで有料会員増、来店・来場増を支援。適切なターゲティングと販促施策で、マーケティングコストを最適化。
	BI	PointInfinity アナリティクスサービス	ポイント運用状況の可視化やデータ分析を提供し、ポイントプログラムを利用したマーケティングを支援。
	BI	Tableau	エンドユーザーがデータ活用を行い、意思決定に必要な情報を速やかに見やすい形で表示して、現場主導でのデータ分析を支援。
	BI	MotionBoard	企業をとりまくさまざまなデータを価値ある情報に変える、表現力と分析力を兼ね備えた情報活用ダッシュボード (BIツール)。
	分析基盤	Snowflake	データの統合・分析を可能にする性能、柔軟性を持つクラウドデータプラットフォーム。スモールスタートから大規模データプラットフォームまで用途に合わせて構築可能。
	分析基盤	SAS Analytics	データ活用に必要な個別製品を統一したプラットフォームで、統一したデータ形式で管理することで、データ活用においてシームレスなアナリティクス環境を実現。
	分析支援	マーケティング分析ソリューション	効果的な分析システムの導入・運用のため、構想から運用まで、データサイエンスとITのノウハウでお客さまをトータルに支援。
カスタマー ジャーニー	MA	PointInfinity メール/アンケート配信	PointInfinity メール/アンケート配信は、会員・ポイント情報によりターゲティングしたメール配信を効率化します。アンケートの配信も可能です。
	MA	Salesforce Marketing Cloud Engagement	One to Oneコミュニケーションを実現するBtoC向けマーケティングオートメーションツール。Emailはもちろん、お客さまを起点としたマルチチャネル対応や複雑なカスタマージャーニーも簡単な操作で設定可能。
	MA	BtoC向けMA (マーケティングオートメーション) 導入支援ソリューション	一般的なデジタルマーケティングのコンサルティングよりも低コスト・短納期で最適なツールの検討支援を行うとともに、「ツール検討」から「導入」までをトータルサポート。
カスタマー エクスペリエンス	ポータル/ CMS	PointInfinity 会員ポータル	会員・ポイントサービスに必要な手続き・情報を一元的に提供し会員サービスの利便性を向上。また、嗜好、購買行動などお客さまに合わせた情報発信により、お客さまの購買行動促進、ロイヤルティ向上を実現。
	ポータル ID管理	Fan-Life Platform 複数ファンクラブ管理版	OneIDによる複数の会員サイトを運営するためのプラットフォーム。会員サイトの早期立ち上げや複数サービス間の会員行動履歴を横断的に蓄積・活用し、顧客のエンゲージメント向上をサポート。

※最新の情報は当社ホームページをご覧ください。

※本カタログ中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

 株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/digitalmarketing/sp/

S17S-29-04 2024.03

