

各位

2017年7月20日  
株式会社大広  
総務局広報部

ダッシュボードを活用し迅速なシナリオ設計をサポート  
大広「新たなロイヤル顧客指標を提供するデータプラットフォーム」  
<カスタマート>を開発 7月20日よりサービス開始

株式会社大広(代表取締役社長:落合寛司、以下:大広)は株式会社ALBERT (代表取締役社長:上村崇、以下ALBERT)とユーザーの購買行動 (アクションロイヤルティ) と感情 (マインドロイヤルティ) の状態を可視化してコミュニケーションの最適化を支援する新たなデータプラットフォーム「カスタマート(customart)(※1)」を共同で開発、2017年7月20日よりサービスの提供を開始します。

今までのロイヤル顧客指標は購買におけるLTVやファン度合いで判断するケースが多くありました。今回開発した「カスタマート」を活用することにより、今までとちがった顧客の見える化を実現し、ターゲット分析を行うことで、新たな顧客へのシナリオ設計を実現します。



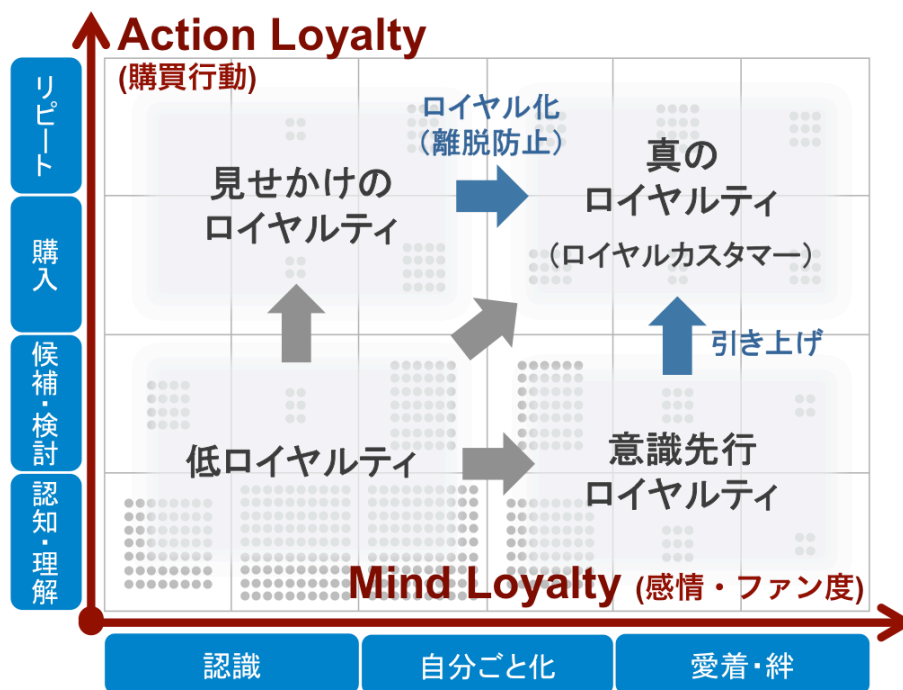
最適なコミュニケーション活動を行うためには、対象となるユーザーを理解することが不可欠です。しかし、これまではユーザーの状態や態度変容のレベルを購買行動だけを見て判断することが多く、買ってくれているけれどブランドに対するロイヤルティを持っていない“見せかけロイヤル層”や、購買はしていないが周囲にブランドを推奨してくれる“隠れファン層”もあり、正確なユーザー理解には限界がありました。これからは、買っている人=ファンという考え方を脱却し、自社サービスへの購買/参加行動とブランドへの好意感情の両方を捉え、よりの確なコミュニ

ケーションでロイヤル顧客を増やしていくことが重要となってきます。この度、大広がALBERTと共同開発した「カスタマート」は、そんなユーザーの購買行動（アクションロイヤルティ）と感情（マインドロイヤルティ）の2軸でユーザーの状態を捉え可視化し、顧客状態ごとのコミュニケーションシナリオ設計に活用できる新しいデータプラットフォームです。ダッシュボードには、自社サイトに訪れたユーザーや顧客の状態がロイヤルティマップにプロットされ、現状のボトルネックの発見や取り組むべきユーザーのかたまりを直感的に把握することが可能です。

当サービスの導入により顧客ロイヤルティを顧客購買（LTV）以外の要素も加味して判断し、新たなコミュニケーション設計を実現します。

<ロイヤルティマップとは>

縦軸を購入などの行動レベル、横軸を共感などの感情レベルとした表にユーザーをプロットしたもの。自社ユーザーのポテンシャル傾向を可視化でき、今後のコミュニケーションの方向性示唆に役立つ。



#### <「カスタマート」サービス概要>

・購買履歴評価、属性評価、行動履歴評価を掛け合わせて分析することでサイトに訪れたユーザーのアクションロイヤルティ（＝購買行動など）とマインドロイヤルティ（＝感情など）をダッシュボードにロイヤルティマップとしてプロット。

- ・ クラスタごとのユーザー数や属性、デバイス利用状況の表示。
- ・ クラスタごとのCVパスや離脱パスなどのサイト内行動経路の表示。
- ・ メールマガジンなどのキャンペーン効果の表示とキャンペーン前後でのロイヤルティの変化（2点間推移）の表示。
- ・ 今後、株式会社博報堂DYメディアパートナーズの「生活者DMP」や「AudienceONE（オーディエンスワン）」などとも連携し、より幅広いデータを活用したサービスも提供。

#### <導入メリットの一例>

- ・ サイト来訪ユーザーのポテンシャルを可視化でき、プロモーションリストとして抽出が可能。目的に応じたより確度の高いコミュニケーション設計をサポート。
- ・ プロモーションによる効果を購入などのアクション軸だけではなく、感情変化などのマインド軸でも把握可能。
- ・ ロイヤルティが高いユーザーのコンテンツ接触状況をキーに、ロイヤルユーザー候補の発見および育成シナリオの示唆が得られ、コンテンツ制作にも活用可能。
- ・ 企業ごとの軸を設定することが可能で、顧客分析としての活用も可能。

<ご提供ダッシュボード>

- ・ メニュー画面



<大広の提供する“アクティベーション・デザイン®”>

顧客を、共につくり、味方にする。  
Activation Design™ **DAIKO**

大広が進捗する「アクティベーション・デザイン®」は、広告コミュニケーションによるブランドの認知・理解促進、購買までにとどまらず、その先のロイヤル顧客育成を目的としたフルファネル対応のソリューションをワンストップで提供することです。

大広は今回の「カスタマート」をはじめとした“アクティベーション・デザイン®”における 様々なサービスを提供することにより、取引企業のロイヤル顧客育成をサポートしてまいります。

●この件に関するお問合せは下記までお願いいたします。  
株式会社大広 総務局広報部 長谷川  
TEL : 03-6364-8601

<ご参考>

株式会社大広

- ・ 代表取締役社長:落合 寛司
- ・ 本社:大阪市北区中之島 2-2-7
- ・ URL:<https://www.daiko.co.jp/>

株式会社ALBERT

- ・ 代表取締役社長:上村 崇
- ・ 東京都新宿区西新宿 1-26-2 新宿野村ビル15F
- ・ URL:<http://www.albert2005.co.jp/>

※1:「カスタマート(customart)」は現在商標出願中です。

注:文中に記載の企業、製品、アプリケーション、システム等の名称は、各社及び商標権者の登録 商標あるいは商標です。