

# ネクスト・ベスト・アクション : 顧客対応力強化クイック構想策定



- 「個」客の好みや行動について、どの程度理解できていますか？
- 個客に対して、最適なチャネルとタイミングで最適なアクションを起こせていますか？
- 個客との継続的な関係性を築けていますか？

顧客の行動情報を瞬時に分析し、対応を最適化。  
購買確率の向上と離反防止に貢献

移りゆく消費者ニーズをとらえ、求められる商品・サービスをタイミング良く提案したい。そうした売手が常に掲げてきたテーマに、技術が応えてくれる時代が到来しました。IBMは、さまざまなチャネルから集まる顧客の行動情報を瞬時に分析し、顧客接点での対応を最適化することにより、購買確率の向上や離反防止に貢献する「ネクスト・ベスト・アクション」で、お客様を支援します。

## 事業やチャネル単位で分断された大量の顧客情報。 統合して活用することで、もっと「個」客に近づける

消費者の力が強くなった現在、ウェブ・サイトやソーシャル・メディアなどチャネルが多様化し、消費者自身の情報発信や情報交換の活発化が企業や商品の評価に影響を与えています。顧客ニーズの多様化もあり、売手にとっては顧客の購買行動の把握、分析、予測が以前よりも難しくなっています。そうした環境下で、企業は情報活用を従来にないレベルで進化させ、顧客体験をより良いものにしていくことが求められます。そのためには、一人ひとりの顧客（「個」客）の志向や行動特性を知り、望まれる情報伝達のタイミングや伝え方などを柔軟に組み合わせなければなりません。しかし、多くの企業では有益な情報が蓄積されていても、事業やチャネル単位で分断されており、顧客像を360度、全方位から理解できる形になっていないのが実情です。

## 最適なチャネルとタイミングで 最適なアクションを起こすには？

こうした課題を解決するために、IBMでは「ネクスト・ベスト・アクション」を提供しています。このソリューションにより、お客様は、最適なチャネルとタイミングで、個客ごとに最適なアクションを起こす仕組みを作り、長期的な関係を築き上げ、大きな成果に結び付けていくことができます。

実現に向けては、まず従来蓄積されてきた大量の顧客情報と、マルチチャネルを通じて入ってくる消費者の行動データを統合・分析し、「お客様の行動パターン」を主軸に置いたきめ細かなセグメンテーション（クラスタリング）を行います。そして、顧客の行動パターンに合わせた最適なアクションを予測し、販売員やコールセンターといった企業が直接顧客と接する顧客接点に迅速に伝達します。例えば、「このお客様はクーポンを提示すれば購買につながる」といった情報です。顧客への提案では、クロスセルやアップセルだけでなく、



eメールやウェブ・サイトでのキャンペーンや電話、ソーシャル・メディアなどあらゆる手段から最適な方法を選びます。

ビッグデータの高度分析にあたっては、統計解析ツール「SPSS」をはじめとするさまざまなIBM製品が活用されているほか、IBMワトソン研究所で開発された数理モデルを採用した独自のロジックが使われています。このように、マーケティングの知見と数理モデルを融合し、具体的なアクションを選ぶ意思決定エンジンとして採用したことが、特徴的な部分です。

## 目標の青写真とロードマップを作成 「顧客対応力強化クイック構想策定」で実行計画案を提案

ネクスト・ベスト・アクションは顧客情報の蓄積が前提になりますが、情報整備やシステムがそれに適しているか判断がつかなかったり、データの蓄積が多くない企業もあります。そうしたお客様向けに、IBMは「顧客対応力強化クイック構想策定」を用意しています。これは、3～4週間でグローバルのベスト・プラクティスを紹介しながら、目指す姿の青写真を定義し、期待される効果を試算し、お客様が目指す姿に向けたロードマップを作成します。これによって、ネクスト・ベスト・アクション導入に必要な情報やチャネルの整備具合、システム状況を調査、人員配置や業務プロセスを把握し、実現可能性を明確にしたうえで、次のステップに向けた実行計画案を提案します。

### 顧客対応力強化クイック構想策定の進め方

<b>進め方</b>	グローバルのベスト・プラクティスをベースに、3週間（標準ケースゆえ、変動あり）で目指す姿の青写真定義、期待効果試算、ならびに目指す姿実現に向けたロードマップを作成						
<b>アウトプット</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 目指す姿</li><li>▶ 改善機会と期待効果（試算レベル）</li><li>▶ 実現に向けたロードマップ</li><li>▶ 次ステップ実行計画骨子</li></ul>						
<b>アプローチ</b>	<table border="1"><tr><td><b>目指す姿定義</b></td><td><b>情報収集と改善機会抽出</b></td><td><b>実現に向けた計画立案</b></td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>▶ 事例共有（実現内容、主要構成要素、効果）</li><li>▶ お客様の目指す姿の仮設定</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>▶ 情報収集（インタビュー、基礎データ収集）</li><li>▶ 目指す姿と現状のFit&amp;Gap</li><li>▶ 目指す姿の見直し（最終化）</li><li>▶ 主要変更点の整理</li><li>▶ 改善機会の抽出/効果試算</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>▶ 全体ロードマップの策定</li><li>▶ フェーズごとの効果試算</li><li>▶ 次ステップのハイレベル実行計画の立案</li></ul></td></tr></table>	<b>目指す姿定義</b>	<b>情報収集と改善機会抽出</b>	<b>実現に向けた計画立案</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 事例共有（実現内容、主要構成要素、効果）</li><li>▶ お客様の目指す姿の仮設定</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 情報収集（インタビュー、基礎データ収集）</li><li>▶ 目指す姿と現状のFit&amp;Gap</li><li>▶ 目指す姿の見直し（最終化）</li><li>▶ 主要変更点の整理</li><li>▶ 改善機会の抽出/効果試算</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 全体ロードマップの策定</li><li>▶ フェーズごとの効果試算</li><li>▶ 次ステップのハイレベル実行計画の立案</li></ul>
<b>目指す姿定義</b>	<b>情報収集と改善機会抽出</b>	<b>実現に向けた計画立案</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 事例共有（実現内容、主要構成要素、効果）</li><li>▶ お客様の目指す姿の仮設定</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 情報収集（インタビュー、基礎データ収集）</li><li>▶ 目指す姿と現状のFit&amp;Gap</li><li>▶ 目指す姿の見直し（最終化）</li><li>▶ 主要変更点の整理</li><li>▶ 改善機会の抽出/効果試算</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 全体ロードマップの策定</li><li>▶ フェーズごとの効果試算</li><li>▶ 次ステップのハイレベル実行計画の立案</li></ul>					

IBMはさまざまな業種のお客様に対して、顧客対応最適化のためのソリューションを提供してきました。ネクスト・ベスト・アクションはそれらを統合し、かつビッグデータ分析など新しい課題に対応するために、IBMの研究所が開発した最先端の研究成果が投入されています。すでに世界中で効果を出している導入実績がありますので、顧客対応を進化させ、長期的な関係を強化したいとお考えのお客様は、ぜひIBMにご相談ください。



### 日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

© Copyright IBM Japan, Ltd. 2012  
All Rights Reserved  
12-12 Printed in Japan

IBM、IBMロゴ、ibm.com、およびSPSSは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)をご覧ください。他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

本資料の情報は最初の発行日の時点で得られたものであり、事前の予告なしに変更する場合があります。事例は特定のものであり、すべてのお客様について同様の効果を実現することが可能なわけではありません。製品・サービス等の詳細については、弊社もしくはIBMビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。

### 詳細情報

IBMのビジネス・アセスメントと短期コンサルティング・サービスの詳細情報は、下記のウェブ・サイトをご覧ください。

[ibm.com/services/jp/gbs/accelerate/](http://ibm.com/services/jp/gbs/accelerate/)