



---

## ハイライト

- 顧客を獲得し、先進的な環境設定オプションを提供
  - レスポンシブ・デザインとモバイル・フレンドリーなメールを作成
  - 自動マルチチャネル・コミュニケーション・プログラム
  - 収益エンゲージメント・レポート
- 

# Silverpop: 買い物体験を変革

エンゲージメントを強化し、小売と e-コマースの収益を推進

マーケティング担当者は、Web サイト訪問、メールのクリック、ダウンロード、購入、ツイート、モバイル・アプリでのやり取りなど、大量の顧客データと見込み客データにアクセスしています。これらの顧客行動を利用すると、よりタイムリーでコンテキストに沿ったコミュニケーションを顧客に提供できます。しかし、多くのマーケティング担当者にとって、このデータはマーケティング・データベース外にあるため、マーケティング・コミュニケーションで使うことが、不可能ではないにしても難しくなっています。Silverpop のマーケティング・プラットフォームの主な目的は、顧客データと個人の行動、および顧客に関する真の知見を使って、顧客とのそれぞれのやり取りをリアルタイムで伝達および推進することで、顧客体験を変革できるようにマーケティング担当者を支援することです。

## 双方向型エンジン: マーケティング・キャンペーンのライフサイクルを自動化

Silverpop の双方向型エンジンにより、マーケティング担当者は顧客一人一人とリアルタイムで親しくやり取りすることが可能になります。双方向型エンジンは、リアルタイムの行動を待ち受け、マーケティングおよびビジネス・ルールを基に、パーソナライズしたマルチチャネル・キャンペーンを送って、真に顧客一人一人に合った顧客体験を実現します。

## マルチチャネル: 複数のプラットフォーム間で一貫したメッセージ

顧客は自分が今いる場所で情報をやり取りすることを求めているので、マルチチャネル・マーケティング戦略を発展させ、それぞれの顧客が好むアクセス方法によって、高度にパーソナライズした体験を実現することがこれまで以上に重要になっています。モバイル、ソーシャル、Web、メールのいずれであっても、Silverpop の単一の統合プラットフォームを使用すると、パーソナライズした体験を実質的にどのチャネルでもシームレスに実現することが可能になります。



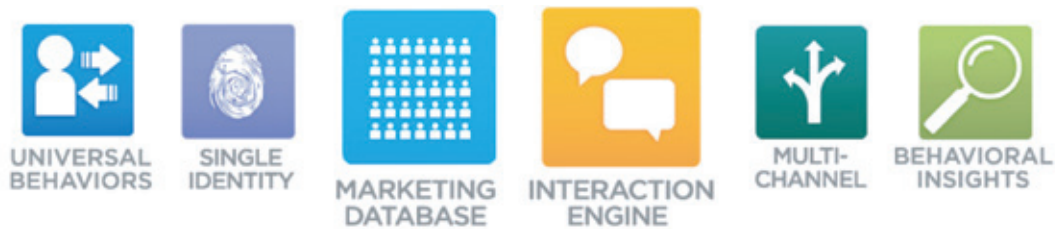


図 1: Silverpop マーケティング・プラットフォーム

## 行動に関する知見: 収益への道を理解

行動がキャンペーンの結果にどのように影響し、収益、顧客維持、ロイヤルティ（個人およびグループ・レベル）を推進しているのかを把握します。また、これらの知見をプラットフォームにフィードバックすることでその意味を理解し、顧客との対話にスムーズに適用して、より意味のある魅力的で親しみやすい情報のやり取りを実現します。

## マーケティング・データベース: 行動を大規模に管理

Silverpop のマーケティング・データベースはパワフル、スケーラブル、柔軟なオンデマンド・データベースで、顧客との効果的なやり取りに必要なデータを管理できます。このデータベースによって顧客の行動を簡単に理解できます。また、他のマーケティング・テクノロジーとシームレスに統合して、関連する顧客データをキャプチャーするように設計されています。

## Universal Behaviors 機能: 各行動をキャプチャー

Universal Behaviors を使用すると、複数のチャンネルとデバイスで、事実上すべてのオンライン/オフラインの見込み客と顧客について、メールの開封とクリック、Web ページへのアクセス、ブログのコメント、ツイート、購入、モバイル・アプリでのやり取り、ジオフェンスの横断などの行動をキャプチャーできます。これらの行動は単一のビューに整理して表示され、どの顧客のキャンペーンにもリアルタイムで組み込むことができます。

## 単一の ID: 点を結ぶ

Silverpop では、従来のメール・データベースの機能を超越、情報サイロを打ち破り、メール・アドレスを知る前からでもクロスチャンネル行動を個人に結び付けることができます。Silverpop のシングル ID テクノロジーにより、顧客が自社ブランドとどのように関わっているのか (Web、メール、モバイル、ソーシャル) をより深く理解することが可能になり、複数のチャンネル、デバイス、プラットフォーム間で一貫性のあるデジタル体験が実現します。

## Silverpop により、以下が可能になります:

- 1 つの強力なエンジンでマルチチャンネルの行動マーケティングの効果を利用
- 御社のためにより多くの見込み客を効果的に引き寄せ、生み出すことが可能なランディング・ページと Web フォームを容易に作成
- 自動ライフサイクル・マーケティング・キャンペーンを作成して、顧客を転換および維持
- 複数のモデルで顧客行動のスコアを付けることで、購入サイクルの段階に基づいてキャンペーンをより確実に絞り込むことが可能
- 成果を出すキャンペーンを素早く展開することで、ROI 達成までの期間を短縮
- マーケティング戦略について情報に基づく決定を行い、実証されたメトリックス・レポートを主要関係者に提供
- 複雑さに阻まれることなく、マーケティング活動を拡大、進展
- Silverpop の顧客コミュニティやソート・リーダーシップのエキスパートから、ベスト・プラクティスやより優れたマーケティング手法を習得

Silverpop のトップランクのメール・マーケティングおよびマーケティング自動化ツールは、小規模企業、エンタープライズ企業、および世界 5,000 以上のブランドの小売と e-コマース・マーケティング担当者のニーズに対応しています。

## Silverpop ソリューションのハイライト 収集

- 顧客を獲得し、先進的な環境設定オプションを提供
- メール、モバイル、ソーシャル、Web の顧客行動をキャプチャー
- 堅牢な管理者および権限の管理
- カスタマイズ可能なフィールドおよび外国語の文字をサポート
- 主要な CRM/Web 分析/e-コマース・システムとのターンキー統合
- セキュリティ機能が充実した幅広い API ライブラリー

## 作成

- レスポンシブ・デザインとモバイル・フレンドリーなメールを作成
- メール・エディターを使用して作成、または HTML をインポート
- パーソナライズと動的コンテンツによって個々のコンテンツを最適化
- インテリジェントなプログレッシブ・フォームなど、ドラッグアンドドロップ式のフォーム・ビルダー

## 自動化と実行

- 自動マルチチャネル・コミュニケーション・プログラム
- ライフサイクル・マーケティング・キャンペーン
- 一元化した複数モデルのスコアリング
- ソーシャル・メディア・マーケティング
- 送信時間の最適化
- 業界をリードする到達率を達成するインフラストラクチャー

## 分析と測定

- 収益エンゲージメント・レポート
- キャンペーン・メトリックス
- デバイス・メトリックスおよび優先デバイス・レポート
- カスタマイズ可能なダッシュボードおよびスケジュール設定されたレポート

## IBM 社の一員である Silverpop について

IBM 社の一員である Silverpop は、メール・マーケティングおよびリード管理ソリューションを提供するクラウドベースのデジタル・マーケティング・プロバイダーです。

Silverpop Engage は、さまざまな情報源から集めた顧客データや個人行動に関する情報を利用して、パーソナライズされたやり取りをリアルタイムで伝達し、推進します。顧客に関する行動ベースの深い知見と直感的なエンゲージメント・エンジンを提供することで、オムニチャネル・マーケティングの複雑さを軽減し、購入プロセス全体で卓越した顧客体験を実現します。IBM の統合マーケティング・ポートフォリオの一員である Silverpop は、より適切な 1 対 1 のやり取りによって、見込み客をロイヤルな顧客に転換します。世界中の 5,000 以上のブランドが Silverpop に信頼を寄せています。詳細については、次の Web サイトをご覧ください: [silverpop.com](http://silverpop.com)

## 詳細情報

IBM Silverpop の詳細については、日本 IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、次の Web サイトをご覧ください:

[ibm.com/software/marketing-solutions](http://ibm.com/software/marketing-solutions)

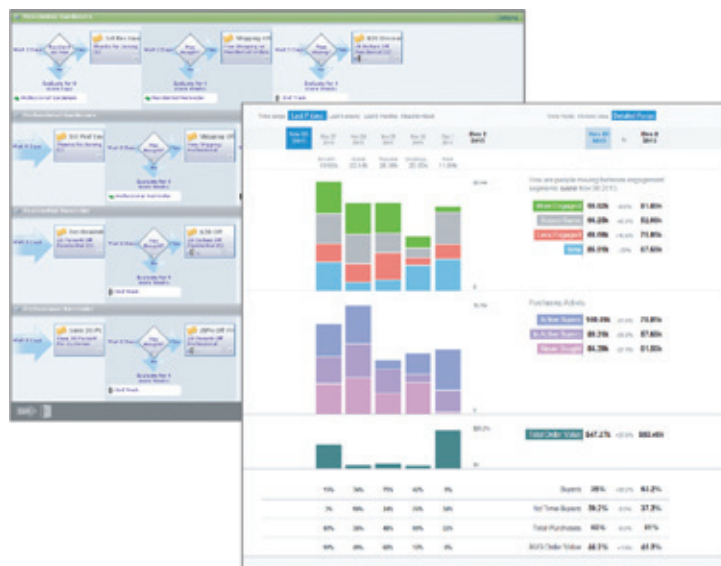


図 2: 自動化されたライフサイクル・キャンペーンとエンゲージメント分析を使用することで、顧客体験を変革可能



---

© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Corporation  
Route 100  
Somers, NY 10589

Produced in Japan  
March 2015

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、および Silverpop は、米国、その他の国、またはその両方における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。本文書の初出時に、上記およびその他の IBM 商標に、この情報の最初に現れる個所で商標 (® または ™) が付いている場合、この情報が公開された時点で IBM が所有する登録商標または慣習法上の商標であることを示しています。このような商標は、他の国においても登録商標あるいは慣習法上の商標である可能性があります。現時点での IBM の商標リストは、Web 上の「著作権および商標情報」[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。他の製品名、会社名、またはサービス名は、他社の商標またはサービスマークである可能性があります。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、IBM によって予告なしに変更される場合があります。本資料に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。

性能データとお客様の事例は、説明目的のみのために提示しています。実際の性能結果は、特定の設定や運用条件によって異なる場合があります。他社の製品またはプログラムと IBM の製品およびプログラムを併用した場合の操作の評価および検証は、お客様の責任で行ってください。本資料の情報は「現状のまま」提供され、商品性、特定目的への適合性に対する保証、および非侵害の保証または条件を含め、いかなる明示的または黙示的な保証も行いません。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。



リサイクルにご協力ください