

顧客接点（店舗・Web サイト・デジタル広告など）から得られるデータを統合・可視化・分析

マーケティング DX 支援サービス 「Marketing Cockpit」提供開始

システム導入や運用の負荷を軽減し、販促の PDCA サイクルを加速

2022 年 1 月 12 日

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長・CEO：真茅 久則）は、店舗・Web サイト・デジタル広告などの顧客接点から得られる購買履歴や行動履歴、顧客属性などのデータを統合・可視化・分析し、企業のマーケティング領域の DX を支援する「Marketing Cockpit（マーケティング コックピット）」を本日よりサービス化して提供開始します。

企業と生活者の接点は、店舗やダイレクトメール（DM）をはじめとするオフラインから、Web サイトや SNS などのオンラインまで多岐に渡り、生活者が購買に至るまでのプロセスは複雑化しています。こうした背景から、企業は顧客の興味や行動特性を把握し、あらゆる顧客接点において、適切な内容・タイミングで、一貫性のある顧客体験を提供することが求められています。しかし、多くの企業では顧客接点ごとにデータが分断された状態で管理されており、一貫性のある顧客体験を実現するためのデータ利活用が進まないという課題を抱えています。

また近年、Web 領域では個人情報保護の観点からサードパーティクッキー^{※注1}の利用制限が強化され、リターゲティング広告^{※注2}をはじめとする従来のデジタルマーケティング手法の費用対効果が低下するなどの影響が出始めています。そのため、企業が自ら顧客データを収集して活用する重要性が増しています。

この度、サービスを開始する「Marketing Cockpit」は、当社がクラウド上に開発した独自のシステム基盤を用いて、オンラインとオフラインそれぞれの顧客接点から得られる購買履歴や行動履歴、顧客属性などのデータを統合し、顧客行動や販促効果を可視化・分析します。さまざまな顧客接点のデータを俯瞰し、より適切な対象顧客や施策を明らかにして、本サービスをご利用いただく企業（お客様）にご提案します。データの統合・可視化・分析を当社がサービスとして支援することで、企業の販促の PDCA サイクル^{※注3}を加速させ、最適な顧客体験の提供を実現します。

【Marketing Cockpit の具体的なサービス内容と提供価値】

1. Marketing Cockpit のシステム基盤を用いて、EC サイトや店舗（POS）の購買データ、Web サイトやアプリの行動データ、CRM システムの顧客属性データなどを統合し、顧客行動や販促施策の効果を可視化・分析します。その結果をレポートとしてご提供することで、お客様は販促目標に対する課題を把握し、対策を検討できます。
2. システム基盤上では、当社開発の AI が複雑な顧客属性や行動履歴を解析し、顧客をセグメント化します。例えば、デジタル広告の配信や DM の発送に有効なセグメントと顧客リストを抽出して提供します。お客様はより適切な対象顧客が分かり、販促効果の向上に繋がられます。
3. 本サービスでは、Web サイトへの訪問者の閲覧行動に合わせ、パーソナライズされたコンテンツを適切なタイミングで自動表示させるといった Web サイト改善も可能です。また、顧客ごとにユニークな QR コードを DM に付加し、Web サイト流入後の行動を計測するようなオンライン・オフラインの連携施策

も支援します。

4. 当社のシステムエンジニアがお客様に応じたシステムの設定と運用を行い、上記 1.2.3 をサービスとしてご提供します。お客様サイドでは、データを統合・分析するための新たなシステムやツールの導入が不要となり、IT 技術者が不在でも本サービスを利用できます。

【Marketing Cockpit のサービスイメージ】



本サービスにより、販促の PDCA サイクルのうち、効果の測定（Check）と次施策の最適化（Action）を当社が支援することで、お客様は戦略の立案（Plan）と実行（Do）に専念できます。また、効果の高い施策へ注力して販促予算を再配分するなどの改善活動により、マーケティング ROI の向上が図れます。

富士フイルムビジネスイノベーションは、データを起点としたソリューション・サービスの価値提供により、今後お客様の DX 推進を支援してまいります。

※注 1：ユーザーが訪問した Web サイトの運営者とは異なる第三者が発行するクッキー。複数の Web サイトを横断して閲覧した履歴を追跡するのに使われる。

※注 2：自社サイトを訪れた人に対して、別のサイトで同じ商品やサービスの広告を表示する手法。

※注 3：Plan(計画)→ Do(実行)→ Check(評価)→ Action(改善)の 4 段階を繰り返して業務を継続的に改善する方法。

【提供価格】

都度お見積り

富士フイルムビジネスイノベーションについて

デジタル複合機をはじめとしたオフィス機器、プロダクションプリンターや、IT ソリューションの研究・開発・生産・販売、および業務プロセスのアウトソーシングサービスを提供しています。1962 年に富士ゼロックスとして創業以来培ってきた技術や知見をもとに、働く人々がより創造力を発揮し、組織の力を最大化できる情報や知識の活用環境を構築しています。

2021 年 4 月 1 日、「ビジネスに革新をもたらす存在であり続ける」との決意のもと、社名を富士ゼロックス株式会社から富士フイルムビジネスイノベーション株式会社に変更しました。<https://fujifilm.com/fb>

・プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。

本件に関する報道関係からのお問い合わせは、下記にお願いいたします。

富士フイルムホールディングス（株）コーポレートコミュニケーション部 広報グループ

Tel: 03-6271-5120