

2017年8月7日
株式会社電通デジタル

電通デジタル、ソーシャルデータを活用したデジタル変革支援で Sprinklr Japan と業務提携

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：樽谷 典洋）は、ソーシャルメディア上のデータを活用した統合プラットフォームの提供において世界的に高い評価を受けている米国 Sprinklr Inc. ^{※1} の日本法人である Sprinklr Japan ^{※2}（スプリンクラージャパン、本社：東京都港区、代表取締役：八木 健太）と業務提携契約を締結しました。Sprinklr Japan が提供する「Sprinklr」^{※3} は、「世界初」^{※4} のエンタープライズ向け統合カスタマーエクスペリエンスマネジメントプラットフォームであり、電通デジタルは日本初の Digital Customer First Transformation(DCFT)^{※5} エージェンシーパートナーとして、日本市場におけるクライアント企業のデジタル変革を支援していきます。

現在、ソーシャルデータ活用の重要性はマーケティング領域にとどまらず、営業・カスタマーサービス・商品開発・人材採用など、企業活動のさまざまな領域に拡大しています。そのような状況の中で多くの企業において、より高い顧客満足を獲得するために、企業内のさまざまな部署が連携して、リアルタイムかつパーソナライズ化されたサービスやコミュニケーションを提供する体制を構築するニーズが高まっています。

「Sprinklr」は、ソーシャルデータの蓄積・分析・広告配信などを一元的に管理することで、作業工数やコストの削減、企業内の組織横断での意思決定プロセス改善、ID ベースの顧客マネジメントを実現します。かつ、クライアント企業の既存のシステムと統合し、質の高いソーシャル上の顧客ケアを可能にするプラットフォームです。世界 77 カ国、約 1,200 社のグローバルブランドに採用されており、米国の経済誌『Forbes』が選定する「世界で最も価値の高いブランド 10 社（2017 年）」のうち 9 社が採用しています。また、米国のリサーチ大手 Forrester 社の調査（The Forrester Wave TM）においてもトップクラスの評価を受けています。

電通デジタルの強みであるクライアント企業に対する深い理解と、多様なマーケティング課題に対する戦略立案能力、データプラットフォーム構築能力を生かし、Sprinklr Japan と協業することで、ソーシャルデータを軸としたマーケティング課題の抽出や顧客セグメント、パーソナライズ化されたコミュニケーション施策の提供をはじめ、クライアント企業が保有するさまざまなデータとソーシャルデータを統合するソリューションも併せて提供することで、顧客のニーズを起点としたデジタル変革を支援していきます。

■業務提携について

(1) 顧客体験デザイン領域

両社が培ってきたソーシャルメディア領域での知見を活用し、顧客体験を大幅に改善するためのソリューションを提供します。

(2) 顧客管理プラットフォーム領域

クライアント企業が保有するデータとソーシャルメディア上のデータを連携させることにより、リアルタイムで統合的に顧客動向を把握するためのソリューションを提供します。

(3) ソリューションフレームワーク領域

オリジナルのワークショッププログラムを通じて、中長期マーケティング戦略の策定に向けたソリューションフレームワークを提供します。

※1 <Sprinklr 本社の概要>

社 名 : Sprinklr Inc.

本 社 : 29 West 35th Street 7th Floor New York, NY USA

代 表 者 : Ragy Thomas(CEO & Founder)

設 立 : 2009年9月

事業内容 : ソーシャルメディアを基盤としたカスタマーエクスペリエンスマネジメントを実現するための統合プラットフォーム「Sprinklr」の開発および提供

U R L : <https://www.sprinklr.com/>

※2 <Sprinklr Japan の概要>

社 名 : Sprinklr Japan 株式会社 (Sprinklr Japan KK)

本 社 : 東京都港区六本木 7-18-18 住友不動産六本木通ビル 11 階

代 表 者 : 八木 健太 (代表取締役社長)

設 立 : 2014年12月

事業内容 : ソーシャルメディアを基盤としたカスタマーエクスペリエンスマネジメントを実現するための統合プラットフォーム「Sprinklr」の日本国内における販売・サポート・コンサルティングの実施

U R L : <https://www.sprinklr.com/ja/>

※3 <Sprinklr について>

Sprinklr は世界初のエンタープライズ向け統合カスタマーエクスペリエンスマネジメントプラットフォームで、グローバルな大手ブランド企業において、マーケティング、広告、リサーチ、カスタマーケア、コマース領域における Facebook、Twitter、およびその他 23 以上のソーシャルチャネルを通じた顧客へのリーチ、エンゲージメント、リスニングをサポートしています。Sprinklr は、既存のシステムと統合可能なシングルプラットフォームです。あらゆる機能を一つに統合されたプラットフォームから提供することで、組織をまたがるコラボレーションを可能にし、シームレスな顧客体験をチャネルに関わらずスケーラブルに提供します。本社は米国ニューヨーク市、1,500 人の社員、20 カ所のオフィスを擁しています。また、グローバル企業 1,200 社以上、米国のビジネス誌『Fortune』が選定する「Fortune500」上位 50 社の半数以上、米国の経済誌『Forbes』が選定する「世界で最も価値のあるブランド 10 社（2017 年）」のうち 9 社が採用。カスタマーエクスペリエンスマネジメントエコシステムを構成する多くの企業とパートナーシップを結んでいます。

※4 Sprinklr Inc.調べ

※5 <Digital Customer First Transformation (DCFT) の概要>

Digital Customer First Transformation (DCFT)とは、Sprinklr が開発した顧客起点のデジタルトランスフォーメーションを進めるためのフレームワークです。ソーシャルデータを用い、ブランド企業における顧客のニーズを起点としたデジタル変革を支援するものです。DCFT は 5 つのモデルとワークショップから構成されており、企業の戦略的な価値を実現するデジタルエンゲージメントを明らかにする具体的なプロセスを提供します。既に数十社のグローバル企業が DCFT により、部門の壁を超えたデジタルトランスフォーメーションに取り組んでいます。

以上

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル 広報グループ

竜野 TEL : 03-6217-6036 /Email : press@dentsudigital.co.jp

【事業に関するお問い合わせ先】

株式会社電通デジタル デジタルトランスフォーメーション部門

八木、安田、外山 TEL : 03-6217-6201