

2023年2月22日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、阪神タイガース公式オンラインショップにおいて Salesforce Marketing Cloud Engagement を活用した 顧客接点改革を一気通貫で支援 －顧客一人ひとりに寄り添った施策で売上拡大に寄与－

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、株式会社阪神タイガース（本社：兵庫県西宮市 代表取締役社長：百北 幸司 以下、阪神タイガース）が運営する阪神タイガース公式オンラインショップ「T-SHOP」の売上拡大に向け、Salesforce 製品を活用した顧客接点改革を一気通貫で支援し、売上拡大に大きく寄与しました。

阪神タイガースは、阪神甲子園球場を本拠地とするセントラル・リーグ所属のプロ野球球団で、同球団のグッズを販売する公式オンラインショップ「T-SHOP」では、Salesforce が提供するマーケティングオートメーションツール「Salesforce Marketing Cloud Engagement」を導入し、売上拡大のための施策拡充を計画していました。そのような状況下において、新型コロナウイルス感染症の影響も相まって EC サイトへの需要が高まる中、同ツールのさらなる活用推進のため、電通デジタルは同社のコンサルティングパートナーとして 2022 年 2 月より迎え入れられました。

電通デジタルは、今回の「T-SHOP」の支援において、同サイトを利用する顧客像を分析し、各顧客がグッズ購入に至るまでの行動を想定したメール配信シナリオを複数設計し、実際にサイトに訪れた顧客の興味関心などのデータに基づいたセグメンテーションを行いました。具体的には、「ライトユーザー含む会員全体」「コアなファン」「“推し”選手を応援するファン」にターゲットを分け、それぞれの顧客に合わせた商品のレコメンドを行いました。

Salesforce 製品の導入や運用に多くの実績と深い知見を持つ電通デジタルは、これらを実現するコアとなるテクノロジーとして、同サイトで従前から導入されていた「Salesforce Marketing Cloud Engagement」をより効果的に活用し、施策のプランニングから技術設計、効果検証、運用までにわたる支援をワンストップで行いました。その結果、従来施策と比べて 300%程度の指標の改善が見られた施策が出るなど、本取り組みが「T-SHOP」の売上拡大に大きく寄与しました。

電通デジタルでは、マーケティングオートメーションツールを導入したものの、データを実際の施策や運用に活用できないという企業の課題に対して、ビジネスとシステムを融合するための支援を提供しています。今後も、高度なデジタルマーケティングの推進と顧客体験価値の向上を実現することで、クライアント企業のさらなる事業成長に貢献してまいります。

<阪神タイガースについて>

会 社 名：株式会社阪神タイガース

本社所在地：兵庫県西宮市甲子園町 2 番 33 号

代 表 者：代表取締役社長 百北 幸司

設 立：1935 年 12 月 10 日（株式会社大阪野球倶楽部（大阪タイガース）創立）

事 業 内 容：プロ野球興行、物品販売及びサービスの提供

U R L：<https://hanshintigers.jp/>

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大級のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外の企業との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 広報 PR グループ

長田・北川 Email：press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル CRM イノベーション事業部

永井・矢内 Email：crms_bcg@group.dentsu.co.jp