

2019年11月20日

株式会社電通デジタル

トレジャーデータ株式会社

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

アンダーワークス株式会社

株式会社 NODE

**電通デジタル、Arm Treasure Data、パーソルプロセス&テクノロジー、
アンダーワークス、NODEの5社が協業
—企業のリテンションマーケティング支援サービス
「カスタマーサクセス・プロトタイピング」を本格稼働—**

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木 禎久、以下、電通デジタル）、英 Arm 社の日本法人であるトレジャーデータ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：内海 弦、以下、Arm Treasure Data）、パーソルプロセス&テクノロジー株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：横道 浩一、以下、パーソル P&T）、アンダーワークス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：田島 学、以下、アンダーワークス）、および株式会社 NODE（本社：東京都杉並区、代表取締役：金 均、以下、NODE）の5社がこのたび協業し、企業のリテンションマーケティングを支援するサービス「カスタマーサクセス・プロトタイピング」を本日より本格稼働します。

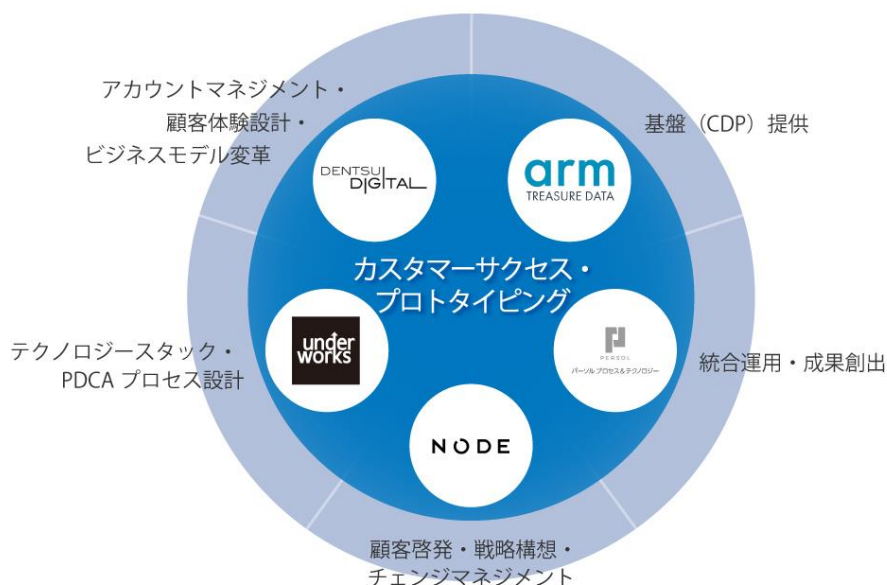
昨今、消費者の消費スタイルはモノを“所有”するのではなく、必要に応じての“利用”に変化しています。「売って終わり」ではなく、「いかに使い続けてもらうか」を重視した顧客志向のサービスの提供が重要となったことで、顧客との長期関係性維持に資するリテンションマーケティング支援へのニーズも高まっています。

リテンションマーケティングを成功に導くには、顧客との密な関係性を構築し、顧客ニーズをリアルタイムに把握し満足度を上げることが重要です。また実現に向けたプロセスには、セールス・マーケティングプロセスの戦略立案やテクノロジーの活用、長期的な改善、運用定着が必須となります。一方で実装・改善・運用定着については、企業が自社内のリソースで実施することが多く、リソース・ノウハウ不足により多くの企業で十分な効果が得られていないという課題がありました。

このような背景から、このたび企業のリテンションマーケティングを成功へ導く「カスタマーサクセス」の支援を、プロトタイプで実施可能な本サービスの開発に至りました。協業各社の高い専門性を掛け合わせることで、業務デジタルマーケティング、セールス、カスタマーサクセスなどのコンサルティングに加え、データ分析のためのカスタマーデータプラットフォームの提供、その後の実装、改善、運用定着まで支援します。

プロダクトやサービスを売った後も顧客と接触し続け、あらゆる接点で質の高いサービスを常時アップデートすることで「カスタマーサクセス」の実現が期待できます。

<図：「カスタマーサクセス・プロトタイピング」仕組みの概念図>



<「カスタマーサクセス・プロトタイピング」サービス内容>

対象	提供内容	
BtoC 企業	<ul style="list-style-type: none"> ・LTV (顧客生涯価値) の最大化に向けた顧客体験の設計、および各種デジタルツールの導入戦略立案 ・データ解析を通じた Web サイト等への導線の最適化施策の立案・実行 ・顧客行動の分析結果を基にした、商品やサービスへの顧客ニーズ反映 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルを活用したカスタマーサクセス、セールスの統合的な企画・設計コンサルティング ・データ分析のための基盤として Arm Treasure Data のカスタマーデータプラットフォームを導入支援 ・成果創出に向けた実装・改善・定着のアウトソーシング ・運用結果のデータ分析と PDCA 改善による売上げの向上
BtoB 企業	<ul style="list-style-type: none"> ・テクノロジーを活用したデマンドジェネレーションプロセス※の設計 ・ペイドメディアやオウンドメディアを用いた Web プロモーションの実行 ・マーケティングオートメーション・インサイドセールス・フィールドセールスなどの活用による顧客の興味関心と購買意欲の醸成 	

本サービスに関する詳細は、電通デジタルのコーポレートサイト掲載「カスタマーサクセス・プロトタイプング」コラム (URL: <https://www.dentsudigital.co.jp/reports/>) をご覧ください。

なお、本協業の取組みの一つとして、電通デジタルは 12 月 3 日と 4 日に開催される日本初のカスタマーサクセスカンファレンス「Success4」(主催: サクセスラボ株式会社 URL: <https://success-lab.jp/success4/>) にプラチナスポンサーとして協賛するとともに、カンファレンスの成功に向け、その展示ブースを 5 社共同で運営します。

※: デマンドジェネレーション

営業部門へ渡す、見込み案件の創出・発掘活動全般を示します。大きく分類すると、リードジェネレーション (見込み顧客獲得)、リードナーチャリング (見込み顧客育成)、リードクオリフィケーション (見込み顧客の絞り込み) の 3 つのプロセスから成り立っています。

■ Arm について

Arm のテクノロジーは、コンピューティングとコネクティビティの革命の中心として、人々の暮らしや企業経営のあり方に変革を及ぼしています。そのエネルギー効率に優れた高度なプロセッサ設計は、1,500 億個以上のチップを通してインテリジェントなコンピューティングを実現してきました。

Arm のテクノロジーは各種センサーからスマートフォン、スーパーコンピュータまで、さまざまな製品をセキュアにサポートしており、世界人口の 70%以上に使用されています。さらに、このテクノロジーに IoT ソフトウェアやデバイス管理プラットフォームを組み合わせ、顧客がコネクテッドデバイスからビジネス価値を生み出すことを可能にしています。Arm は現在 1,000 社以上のテクノロジーパートナーとともに、チップからクラウドまで、演算が行われるあらゆる分野における設計、セキュリティ、管理を支える技術の最先端を担っています。

■ パーソルプロセス&テクノロジー株式会社について

パーソル P&T は、パーソルグループの「ITO セグメント」中核会社として、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で、人と組織の生産性を高めることを使命としています。お客様の事業課題に応じたコンサルティングやシステム開発、アウトソーシングのほか、人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPA や AIなどを駆使した最新のテクノロジーやサービスを提供しています。

■ アンダーワークス株式会社について

アンダーワークスはデジタルマーケティングの支援を戦略策定から実行や運用までワンストップで行うコンサルティングファームです。幅広い分野のマーケティングテクノロジーの選定・導入支援・運用支援の専門家を抱え、クライアントのマーケティングデータ活用を通じて顧客体験を向上させるプロジェクトを得意としており、大手企業を中心に100社以上の取引実績があります。また、海外拠点、海外企業とのパートナーネットワーク、バイリンガル・外国籍社員を有し、日本企業の海外展開プロジェクトも得意としています。

主なサービス支援領域：戦略策定、データマネジメント、CDP、MA、BI、Webガバナンス、Webリニューアル、CMS、運用支援 等。

■ 株式会社 NODE について

NODE は、顧客志向経営変革、顧客体験価値設計、実証実験成果創出のコンサルタント集団です。代表取締役 金 均氏は、電通デジタル 客員エグゼクティブコンサルタント、パーソルプロセス&テクノロジー エグゼクティブディレクター、アンダーワークス 社外取締役/エグゼクティブディレクターを兼務し、企業を超えたオープンエコシステムでのデジタルトランスフォーメーション支援、ビジネスアライアンス推進、成果創出マネジメントを提供します。

以 上

【本件に関する報道関係の問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部 広報グループ
島津・南口 TEL : 03-6217-6036
Email : press@dentsudigital.co.jp

アーム株式会社 (Arm Treasure Data 広報窓口) エンタープライズマーケティング部
坂元 TEL : 045-670-2811
E-mail: pr-japan@arm.com

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社 広報担当
杉山・恩地 TEL : 03-6385-6866
Email : pr@persol.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル カスタマーサクセス・プロトタイピング事務局

魚住 Email : customersuccess_inner@dentsudigital.co.jp

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社 セールスマーケティング事業部 営業推進部

TEL : 03-6385-6789

Email : smkt_eigyogr@persol.co.jp

アンダーワークス株式会社 マーケティング担当

TEL : 03-6432-4515

Email : mkg@underworks.co.jp

株式会社 NODE 企画統括補佐

合田 TEL : 03-5941-7748

E-mail: info@node-labo.com