

顧客データを活用した次世代販売改革 「デジタルマーケティング」

破壊的なデジタルマーケティングモデルが実現されつつある中、アナリティクスを活用した次世代の販売モデルへの改革が急務です。

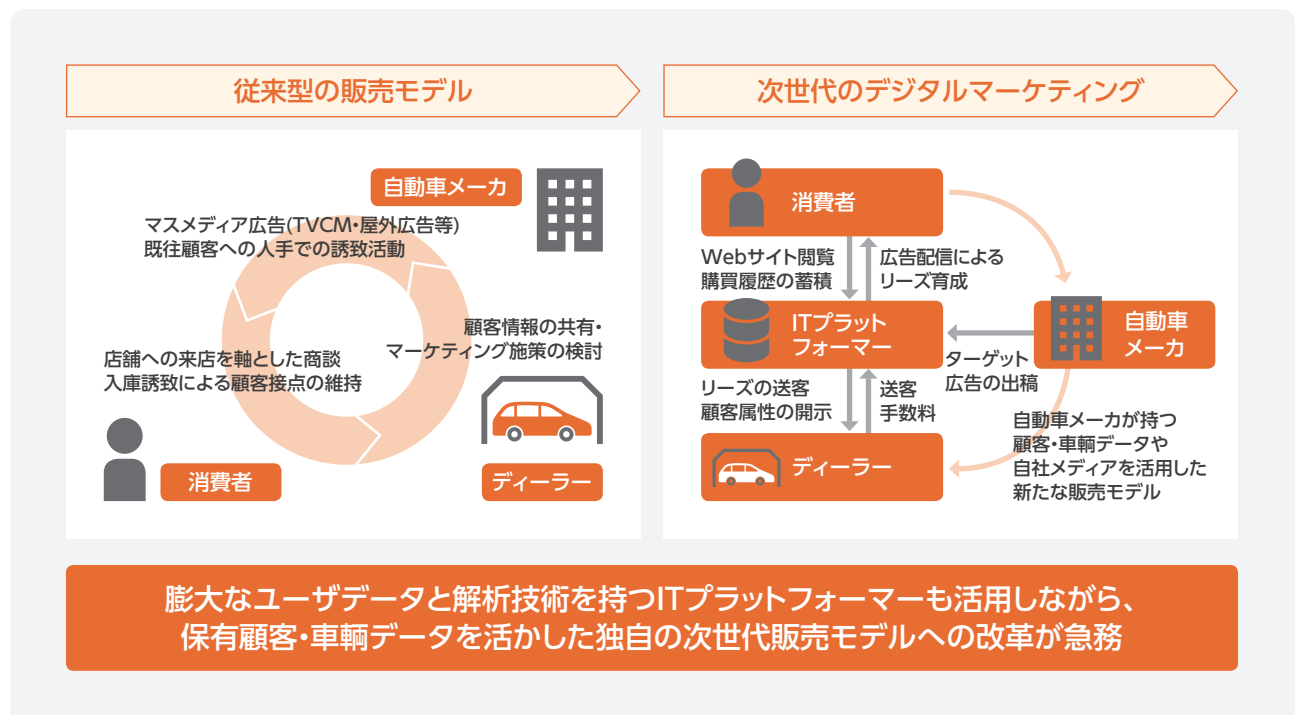
圧倒的な顧客データを持つITプラットフォームの破壊的ビジネスモデル

ITサービスや携帯端末の急速な普及により、デジタル情報は自動車やサービス・アクセサリなどの購買行動に決定的な影響を与える存在になりました。デジタル情報の提供媒体であるITプラットフォームは、圧倒的な量の購買行動データの解析を武器に、従来の販売モデルに破壊的な影響を与えつつあります。例えば中国では、ITプラットフォームが顧客データから自動車の購入見込みを判定し、販売店に購入見込み度の高いリーズ顧客を送客し紹介料を獲得、従来はメーカー・ディーラーに閉じていた流通・販売構造に風穴を空けつつあります。ITプラットフォームを活用する一方、メーカー・ディーラーの持つ顧客・車輦データを活かした独自の次世代販売モデル構築が必要です。

保有客データのアナリティクスを活用した次世代の販売モデルの必要性

顧客の嗜好は多様化し不透明になる一方、ディーラーの業務量は膨れ、商品は複雑化しています。お客様のニーズに適合した購買体験を提供することは、これまで以上に困難になりつつあります。メーカーや販売店は、過去膨大な顧客データを蓄積してきました。しかし多くのデータは活用されておらず、また活用されてもコールセンター対応やダイレクトメール発信などに留まります。人手に頼るオペレーションが多く、個性化された購買体験を提供できる状態ではありません。嗜好の多様性に対応する販売モデルを実現するには、顧客データのアナリティクスによりこれまで以上に顧客へのインサイトを獲得することが急務です。

■ デジタルマーケティングがもたらす流通・販売の構造変化



NRIは、アナリティクスを活用したデジタルマーケティングへのトランスフォーメーションをご支援可能です。

データの解析から業務改革の 実行支援まで一環した変革を支援

NRIは自動車流通・販売業界への深い知見のみならず、経営からITまで一貫したソリューションとデジタルトランスフォーメーションの豊富な実績、中国では高德信息技术有限公司(アリババグループ子会社)との協業などによるビッグデータへのアクセスなど、販売モデル改革の力強い実現を支援する強みを持っています。

経営課題の診断でデータ活用の実効性の高い業務領域を見極めた後、NRIのデータサイエンティストが課題に応じた最適なアナリティクスを駆使し、店舗とお客様の絆作りにフィットする解析を実施します。また中国では、高德と連携し新車販売～在庫誘致業務の構築もご提案可能です。

新たな業務モデル構築では、PoC(概念実証)を繰り返しながら、定着上の課題抽出とチューニング、その後の本格展開に向けたシステム構築までご支援します。

ケース：「見込み客」を予測し、販売店の 営業業務の高度化をご支援

NRIは、経営課題分析から顧客データ解析まで一貫したソリューションをご提案出来る強みを活かし、販売店の持つ過去約20年分の取引データを解析を通じて、代替見込み客を高精度に予測するモデルの構築と、このモデルを活用した販売店の営業活動を高度化・効率化を実現するご支援を実施しました。

このケースでは、ある時点から一定期間以内に自動車を代替える見込みのある保有顧客を特定し、現場の営業スタッフの提案活動を実施する上での指標として業務に取り入れました。代替見込みは、確率別にランク表記され、提案活動の優先順位付けの指標に活用することが可能になりました。

また従来は現場の営業スタッフにしかわからなかった見込み客情報を、営業マネージャーや営業本部にも見える化することにより、よりタイムリーなマーケティング施策を実現するプラットフォームを構築しました。

■ デジタルマーケティングがもたらす流通・販売の構造変化

