

2023年4月26日

電通、電通デジタル、チーターデジタルの3社、
購買と購買の間を効果的なブランド体験でつなぐ
「アクションベースロイヤルティプログラム」を提供開始

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：榑谷 典洋、以下「電通」）と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、米国をはじめ世界13カ国でリレーションシップマーケティングソリューションを提供するチーターデジタル株式会社（本社：東京都港区、日本法人代表：白井 崇顕、以下「チーターデジタル」）と協業し、「アクションベースロイヤルティプログラム」を本日より提供開始します。「アクションベースロイヤルティプログラム」とは、企業・ブランドと生活者とのエンゲージメント強化のために、一回の「購買」から次の「購買」までの間を効果的なブランド体験でつなぐサービスです。「購買の間のブランド体験」に対する生活者の反応をデータとしてトラッキング・評価することで、より効果的なアクションを開発し、中長期でエンゲージメントやロイヤルティの強化戦略を支援することが可能になります。



新型コロナウイルス感染症の影響やデジタル化の急速な発展により、企業と生活者との接点もデジタル化し、自社アプリなどを活用したロイヤルティマーケティングを強化する企業が増えています。その多くは、購買に応じて特典を付与する購買型ポイントプログラムが中心となっていますが、①プログラム内容がコモディティ化していることや、②購買と購買の間にブランドとの接点が少ない場合、空白期間が生じ離脱につながってしまうこと、また、③購買の間のブランド施策を提供できていても、その効果がトラッキングできず評価できていない（指標・KPIが定まっていない）ことなどが課題となっています。

これらの課題解決のため、電通、電通デジタル、チーターデジタルは、購買と購買の間の「ブランド体験」に関する生活者データを定量的・継続的に分析するアプローチによって、空白期間を効果的なアクションでつなぐ「アクションベースロイヤルティプログラム」を提供します。

<「アクションベースロイヤルティプログラム」の特徴>

従来の購買型ポイントプログラム



アクションベースロイヤルティプログラム



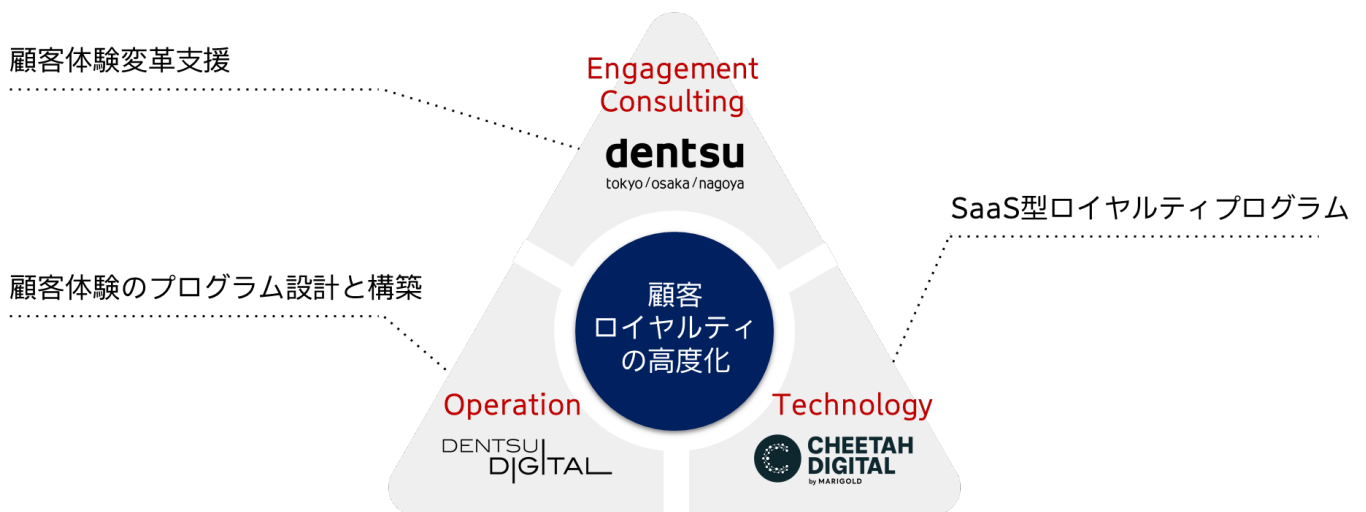
↳ 購買後に関心が薄れて離脱も発生

購買と購買の間のブランド体験をトラッキングし
効果的なアクションを構築

新たに提供を開始する「アクションベースロイヤリティプログラム」を導入する、または、従来の購買型ポイントプログラムに「アクションベースロイヤリティプログラム」を組み込むことで、企業・ブランドは、購買と購買の間の空白期間にさまざまな価値を提供し、その効果を計測しながらロイヤリティを高めることが可能となります。例えば、ブランドのパーパスを体現するような体験や深い理解を目的とした「ブランドメッセージの動画視聴」「イベントへの参加」「SNSシェア」など、ロイヤリティ醸成につながる施策の実行・達成にポイントや魅力的な特典を付与し、どの施策がその企業・ブランドの成長に寄与したかを定量的に評価・分析することで、顧客エンゲージメントのさらなる向上を実現します。

<電通、電通デジタル、チーターデジタルの役割分担>

3社の強みを生かした協業



<サービス内容>

● エンゲージメントロードマップ設計

「アクションベースロイヤリティプログラム」を効果的に機能させるために、数値目標の設定（購買データ、意識データ、購買の間のブランド体験データを合わせて統合的に検討）から、課題の棚卸、具体的な施策までを網羅したロードマップの設計を支援します。

● ロードマップを軸としたアクションベースの顧客体験デザイン

購買評価やポイント特典はもちろんのこと、顧客の「ブランド体験」をデータで評価し、「より良い顧客体験」に進化させることで、ロイヤリティ向上を実現します。

● システム連携からプログラム精緻化へ

企業が保有するデータと連携させることにより、より精緻な条件設定のもと、質の高い「アクションベースロイヤリティプログラム」構築を支援します。

今後も電通と電通デジタルは、データの活用を通して、企業の事業成長に資する、より良い顧客体験の創造と、エンゲージメントやロイヤルティの強化に貢献していきます。

【チーターデジタルの概要】

社名 : チーターデジタル株式会社
URL : <https://www.cheetahdigital.com/jp>
所在地 : 東京都港区虎ノ門4-1-1 神谷町トラストタワー
代表者 : 日本法人代表 白井 崇顕
設立 : 2019年11月1日 ※日本法人の設立日
事業内容 : 現代のマーケティング担当者向けに、次世代のリレーションシップマーケティングソリューションを提供し、ゼロパーティデータの活用とクロスチャネルメッセージング、ロイヤルティ戦略を支援。米国大手クレジットカード会社、米国大手ホテルチェーン、米国大手アパレルなどのグローバルブランドがチーターデジタルの製品を活用し、収益の促進、永続的な顧客関係の構築を実現している。

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

dentsu Japan コーポレートディベロップメントオフィス
田中、宮田、藤田
Email : jigyokoho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 CXプランニング・センター
矢島、植田
Email : cl_share@group.dentsu.co.jp