

報道関係各位

2018 年 10 月 24 日

ネットイヤーグループ株式会社

カスタマージャーニーマップを画餅で終わらせない

「PDCA のためのカスタマージャーニー分析」を開発

デジタル時代の企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 兼 CEO：石黒不二代、以下：ネットイヤーグループ）は、「PDCA のためのカスタマージャーニー分析」を 2018 年 11 月 1 日より提供開始します。

当社が提唱する「PDCA のためのカスタマージャーニー分析」は、顧客の行動データをもとに、UX（ユーザーエクスペリエンス）と顧客データ分析の両アプローチを行き来しながら、顧客の典型的な購買行動パターンを理解し、可視化するフレームワークです。これにより、ファクトとデータに基づくカスタマージャーニーを描くことができ、PDCA が可能な実行性の高いマーケティング最適化プラン・サービス改善プランの策定を行うことができます。

また、分析環境として、ビッグデータ解析・可視化のデファクトスタンダードといっても過言ではなく、お客様にも容易にご利用いただける Google BigQuery と Tableau の両ツールを採用することで、高速かつ低コストな分析ワークを実現します。※Treasure CDP を導入済みのお客様の場合、Treasure CDP と Tableau の組み合わせでも同様のサービスを提供可能です。

＜開発者について＞

当社マーケティングクラウド事業部長の須川敦史、カスタマーエクスペリエンス事業部 UX デザイナーの峰村仁子、2018 年 4 月よりマーケティングクラウド事業部アドバイザー/データマーケターに就任した内野明彦が中心となり開発しました。

須川敦史:ネットイヤーグループ マーケティングクラウド事業部長



大手電機メーカーにて、IT アーキテクト・エンジニアとしてアプリのサービス企画・UI 設計・プログラム開発業務を担当後、2005 年、ネットイヤーグループ株式会社に参画。戦略プランナー・UX デザイナー・IT アーキテクト・データサイエンティストなど幅広い役割を兼務しながら、大手企業の統合的なデジタルブランディング・サービス成長支援業務に従事。18 年よりマーケティングクラウド事業部長を務める。大阪大学卒。

峰村仁子:ネットイヤーグループ カスタマーエクスペリエンス事業部 UX デザイナー



前職はスタートアップ企業にて HR 領域の新規サービスの立ち上げに従事。サービス運用体制の整備や CS 業務全般を担当。2015 年 9 月にネットイヤーグループ入社。UX デザイナー/IA として新規会員サービスなどのサービスデザインやユーザー行動分析、その他各種サイトの UX/UI 設計などを担当。定量・定性両面でユーザーを捕らえることを大切に各社のマーケティング支援を行っている。早稲田大学卒。

内野明彦:ネットイヤーグループ マーケティングクラウド事業部アドバイザー/データマーケター



ISID、電通、ネットイヤーグループ、ネットエイジなどで、数多くのマーケティングプロジェクトに関わる。ウォルト・ディズニー・ジャパンにて E コマースの立ち上げに関わり、2006 年よりオーリック・システムズの取締役としてアクセス解析の新規事業構築を担う。09 年にコンフォート・マーケティングを創業。15 年からは個人で活動を開始し、データ活用からマーケティング改善を支援する「データマーケター」として多くの企業に対して戦略・分析・実行支援を行う。東京工業大学卒。

<開発の背景>

消費行動が多様化しているこのデジタル時代において、それぞれの顧客の「体験」に注目し、嗜好性や行動特性に合わせて、あらゆる顧客接点を設計する UX デザインが注目されています。かつて一部の専門家によって取り扱われていた UX デザインや、そのフレームワークのひとつであるカスタマージャーニーマップは、ここ数年でマーケティングの一般的なツールとして広まりつつあります。しかしながら、膨大な時間とコストを費やしてカスタマージャーニーマップを作成したものの、あまり活用出来ていないという声が、当社にも寄せられています。

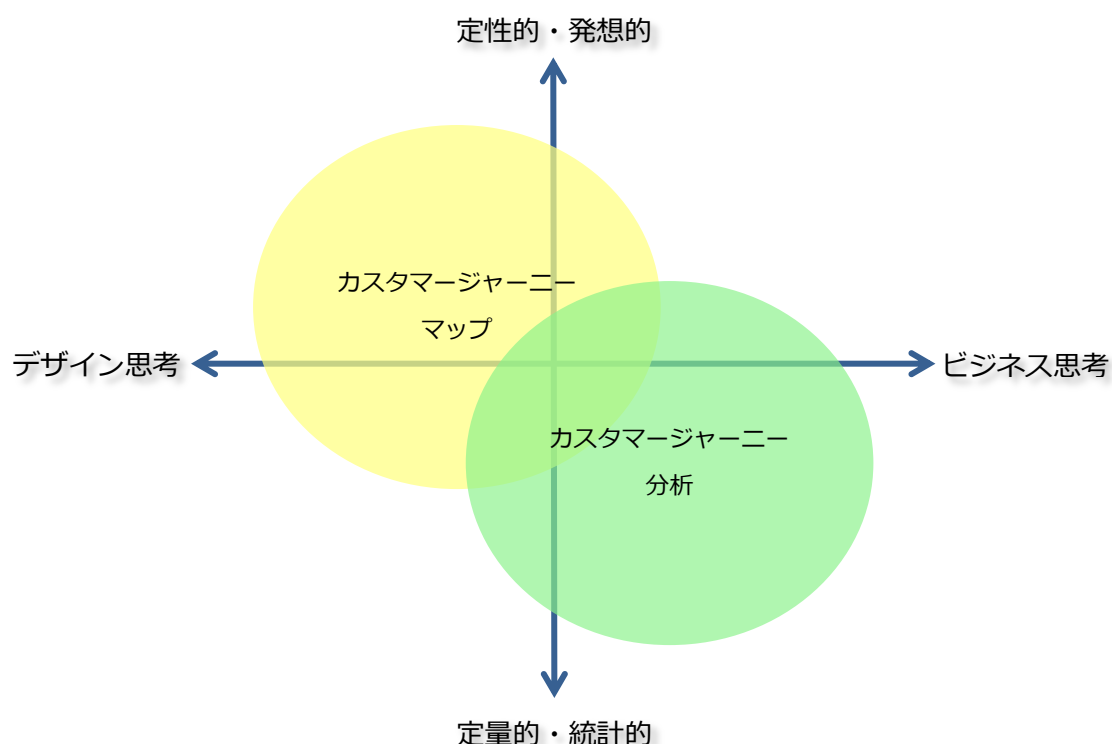
原因のひとつとして、作成されたカスタマージャーニーマップが、ファクトとデータを基にしておらず、ビジネス視点での意思決定や成否評価の材料として使えないという点があります。この課題を解決するために、当社の UX とデータ分析の双方の知見を生かした独自のフレームワークである「PDCA のためのカスタマージャーニー分析」の開発に至りました。

<当社カスタマージャーニー分析の特長>

- 個々の顧客体験と統計的な根拠に立脚したカスタマージャーニーを獲得でき、PDCA が可能な実行性の高いマーケティング最適化プラン・サービス改善プランの策定に繋がります。
- UX とデータ分析の両アプローチによる顧客行動の観察・分析を、高速に何度も行き来することで高精度な分析を実現します。

- 分析環境として、Google BigQuery と Tableau の両ツールを連携し、一連の作業を効率化することで、高速かつ低コストでの分析ワークを可能とします。※Treasure CDP を導入済みのお客様の場合、Treasure CDP と Tableau の組み合わせでも同様のサービスをご提供可能です。
- 分析ワークの中で構築した分析環境は、お客様のほうで継続的にお使いいただく分析基盤としてご提供可能です。※Google BigQuery および Tableau のアカウント・ライセンスはお客様側にてご契約いただく必要があります。

カスタマージャーニー分析の位置づけ（カスタマージャーニーマップとの比較）



ネットイヤーグループでは、デジタル時代の企業のカスタマーサクセスを支援すべく、当社が創業以来、取り組んできた UX と最新のデジタル技術を駆使した新たなサービスを今後とも提供して参ります。

【ネットイヤーグループ株式会社（東証マザーズ：証券コード 3622）】

「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をミッションに、デジタル時代のマーケティングに関するコンサルティング、デジタルコンテンツの企画制作、システム開発、マーケティングツールの企画販売などを通じ、企業経営の進化とエンドユーザーとのエンゲージメント強化のご支援をしています。企業サイト：<https://www.netyear.net>

【本件に関するお問合せ先】

ネットイヤーグループ株式会社 広報：長岡
TEL:03-6369-0500 MAIL:pr@netyear.net