



ネットイヤーグループ株式会社

2020年9月3日

報道関係各位

「ファクトデータで作成するカスタマージャーニーマップ 1Dayワークショップ for BtoB」を提供開始

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 CEO：石黒不二代、以下：ネットイヤーグループ）は、BtoB企業向けに、数値的裏付けをもつ顧客行動の可視化を実現する「ファクトデータで作成するカスタマージャーニーマップ 1Dayワークショップ for BtoB」の提供を新たに開始いたします。

本サービスは、ネットイヤーグループが長年培ってきたUXのノウハウに加え、カスタマージャーニーマップ作成の際に落とし込む「顧客行動」の前後の動きを可視化し、数値的裏付けをもたせ、新たな戦略や施策を導くカスタマージャーニーマップを作成することで企業のマーケティングをさらに強化・推進します。

サービス開発の背景

BtoBマーケティングを成功へと導くには、顧客の行動を理解した上で、オンライン・オフラインを問わず、最適なタイミングで顧客にアプローチする必要があります。そのため、カスタマージャーニーマップを活用して、自社サービスや製品の購入に至るまでの顧客行動を俯瞰し、顧客接点の課題解決を検討することが多くなってきました。しかし、作成したカスタマージャーニーマップが顧客体験価値の向上に結びつけられている企業は多くないのが現状です。その背景として、カスタマージャーニーマップを作る際に、「顧客行動」を担当者の感覚値で設定している、その「行動」に至ったきっかけを捉えられていないことなどから、シナリオ設計の精度が低くなってしまっているという要因がありました。

<サービスの概要>

本サービスは、カスタマージャーニーマップ作成をコンパクトに1日のワークショップ形式で実施します。カスタマージャーニーマップを作る際の「顧客行動」とその行動のトリガーとなった要因を、株式会社ヴァリュース（本社：東京都港区、代表取締役社長：辻本 秀幸）が提供するクラウドサービス「story bank」を利用し、数値的裏付けを盛り込むことで精度が高いカスタマージャーニーマップを作成し、最適な施策立案までをサポートします。

～サービスの流れ～

① ワークショップ事前準備

- 作成したいカスタマージャーニーマップの内容を設定
- 「story bank」にてユーザーのWeb行動およびその前後のWeb行動をリサーチ
- 「story bank」にてユーザーのWeb行動のトリガーとなった要因を分析

② カスタマージャーニーマップ作成ワークショップ実施

- 「story bank」のデータを元に、カスタマージャーニーマップを作成

③ ワークショップレポート提出

- 作成したワークショップおよびワークショップ内容をレポートにして提出



1Dayワークショップにてカスタマージャーニーマップを作成し課題整理をした後、作成したカスタマージャーニーマップを活用し、新たな戦略策定や施策立案をご支援するサービスもございます。

(オプション)

※本サービスは株式会社ヴァリュースの提供する「story bank」のご利用が前提となります。「story bank」のご契約がない場合は、新たにご契約いただくことが必要となります。予めご了承ください。

■ サービス詳細 <https://www.netyear.net/service/marketingtools/onedayworkshop.html>

ネットイヤーグループでは、UXを起点とするコミュニケーション設計の実現を支援することで、企業の更なるビジネス成長に貢献して参ります。

<「story bank」について>



今までは知ることのできなかつた、自社サイト外でのユーザー行動までを明らかにするツールが「story bank」です。商品やサービスを探して検討し、購入に至る意識の変化を一つのストーリーと捉え、人それぞれ異なるきっかけやストーリーを蓄積。検索ワードやサイト閲覧、コンバージョンなどの行動を定量的に把握し可視化します。 <https://www.valuesccg.com/news/20200316-1366/>

【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。～」をグループミッションとして、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