

2024年10月28日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、Braze を活用した モバイルコミュニケーション最適化サービスを提供開始 - LINEをはじめとしたモバイルアプリを通じ、 よりパーソナライズされた体験の提供を実現 -

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、Braze 株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：水谷 篤尚 以下、Braze）が提供するカスタマーエンゲージメントプラットフォーム「Braze」を活用し、企業と顧客間のモバイルコミュニケーションをリアルタイムで最適化するサービスを本日より提供開始します。



世界的なプライバシー保護の潮流の中、Cookie に依存しない 1st パーティデータを活用した CX（顧客体験）の提供に対する重要性がますます増えています。また急速に進化するテクノロジーにより顧客の嗜好もスピードを増して変わり続けているため、企業はその変化に迅速に対応し顧客に合った体験を提供し続ける必要があります。そのため、顧客接点は従来の Web サイトやメールに加え、よりパーソナライズされた体験が提供できる LINEをはじめとしたモバイルアプリの活用が不可欠といえます。しかし多くの企業は、複数のチャンネルにまたがるデータ管理やシステム構築など、リアルタイムで顧客ごとにアプローチするためのデータマネジメントにおいて多くの課題を抱えています。

Braze は、データウェアハウスや顧客データ統合プラットフォーム（CDP）など他のソリューションと連携することで顧客の属性や行動、嗜好に基づき、リアルタイムでパーソナライズされたコミュニケーションを提供することが可能なカスタマーエンゲージメントプラットフォームです。このたび LINE への配信機能も追加された<sup>\*</sup>ことで、モバイルを中心とした CX の最適化がより強化されました。

こうした背景を受け、電通デジタルではより高度な CX の実現に向け、プランニングから導入、伴走支援まで一気通貫で支援可能な、Braze を活用した以下 5 つのサービスラインアップを整えました。

## <サービスラインナップ>

### ■ Braze 統合 CX 戦略コンサルティング / 期間 3 カ月～

LINEをはじめとしたモバイルアプリを含めた統合的な CX 戦略の立案および Braze を活用したマーケティング施策のプランニング。さらに、サービスのカスタマージャーニーの作成により、顧客の購買・利用行動をマッピングし、最適な体験を設計。

### ■ マーケティングアーキテクチャ診断・To Be デザインサービス / 期間 2 カ月～

現在のマーケティング施策やアーキテクチャの診断を行い、ボトルネックとなっているポイントを可視化。さらに、配信基盤の統合と周辺アーキテクチャの見直しによる改善提案を提供。

### ■ Braze Starter Pack / 期間 2 カ月～

現在のマーケティングオートメーション (MA) 環境を把握し、短期間で Braze 環境の構築を支援。

### ■ Braze PoC (実証実験) サービス / 期間 3 カ月～

「Braze Starter Pack」で早期に構築した Braze 環境を基に、施策面、オペレーション面、データ連携面での PoC を実施し、評価レポートを提供。

### ■ 顧客接点最適化サービス / 期間 6 カ月～

Braze を活用し、LINEをはじめとしたモバイルアプリ、Web サイトなどの顧客接点に対する改善施策の立案や、リニューアルを含む大規模な改修サポートを提供。

電通デジタルは、今後も Braze とのパートナーシップを強化し、企業の事業成長を促進するとともに、マーケティングトランスフォーメーションの推進に貢献してまいります。

※ : Braze、LINE 公式アカウントとの連携機能の提供を開始 (2024 年 10 月 24 日 Braze 発表リリース)

<https://www.braze.co.jp/resources/articles/press-release-line>

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

### 【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 社外コミュニケーショングループ

北川・宮本 Email : [press@dentsudigital.co.jp](mailto:press@dentsudigital.co.jp)

### 【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル CX プラットフォームデザイン事業部

中西・新藤・小山 Email : [ddbrazegroup@dentsu.co.jp](mailto:ddbrazegroup@dentsu.co.jp)