

Tealium の調査結果、顧客データ成熟度とビジネス成功に 強い相関関係が見られるも、準備が整っている企業はわずか

～Tealium 委託のグローバル規模の調査において、
大半の企業の顧客データ戦略は主要なビジネス目的の達成に貢献できていないことが判明～

サンディエゴ発 - 2019年3月14日（木）：リアルタイムの顧客データオーケストレーションのパイオニアである Tealium（ティーリアム）は、Forrester Consulting に委託し実施した企業の顧客データ戦略に関する最新のグローバル調査¹の結果を発表しました。調査結果では、9割の企業が何らかの戦略を持っていながら、多くの企業はその戦略をビジネス成果に効果的に反映することに苦慮していることが明らかになりました。

調査は米国、英国、フランス、ドイツ、日本を含む世界中の企業における 330 名の意思決定者を対象としており、カスタマーデータを活用した顧客満足度や売上の向上、より優れたデータガバナンスの導入、そして収益性の改善などに対する企業のアプローチについて調査しました。

本調査では、企業による顧客データ有効活用の成熟度を評価しました。顧客接点の発生時点でリアルタイムにデータを分析し、強力なインフラをベースとした実用的なインサイトを活用している、顧客データ管理全般において最も先進的な企業と言える「**先駆者層**」として分類された調査対象企業は全体のわずか **6分の1（16%）** でした。戦略面では、データアナリティクスプログラムを活用して全てのカスタマータッチポイントとインタラクションを分析し、**組織全体を横断した意思決定に継続して役立てることができる企業は更に少なく 8%** でした。

テクノロジー面を見ると、顧客データまたはアナリティクスのアウトプットをマーケティング、カスタマーサービス、セールス、オペレーション、製品開発など**複数の主要部門にわたり活用している企業はわずか 6%** でした。このように、調査結果では、**多くの企業が顧客データ活用において戦略面とテクノロジー面で苦戦している**実態が如実に表れました。

本調査結果から、安定した顧客データ戦略を採用することで**全ての企業が多大なメリットを得ている**ことがわかりました。更に、成熟したデータ連携システムを保有する企業ほど、より多くのメリットを享受できることが判明しました。成熟度の高い「先駆者層」の企業のう

ち、**5分の4（83%）**は顧客データ連携のイニシアティブを導入した結果、**顧客についての理解が更に深まり、4分の3（75%）**は結果としてマーケティングとアナリティクスの**チームの生産性が向上した**と回答しています。

しかしながら、**多くの企業は既存のアプローチは主要なビジネス目的を達成する上で不十分である**と感じています。以下の項目において顧客データ戦略が大いに役立っていると回答した企業はそれぞれ半数未満になっています。新規顧客の獲得（43%）、顧客からの信頼の向上（47%）、データガバナンスとコンプライアンスの改善（43%）、顧客1人当たりの収益率向上（40%）との結果が出ています。

Tealium CMO Adam Corey（アダム・コーリー）は次のように述べています。「活用できる顧客データの量がここ数年急増していますが、これは全ての業種の企業にとって大変貴重なデータだと言えます。しかしながら、アクセス可能な情報の莫大な量とデータのサイロ化の問題により、組織におけるデータの照合、分析、そして価値ある方法によるインサイトの活用を困難なものにしています。このような調査結果から明らかなのは、企業が収集したデータを効果的に処理し、マーケティング部門だけでなく、企業全体で目標を達成するためのインサイトを活用できるようになるために、さらなるサポートが必要であるということです。」

さらに、「企業で顧客データ戦略を真に成熟させるには、戦略、組織構造、データ、アナリティクスと測定、プロセス、そしてカスタマーデータプラットフォームなどのテクノロジーに対応可能な計画的戦略を練る必要があります。一度適切なインフラを構築すれば、企業は成功に向けた明確なデータ戦略の真のメリットを得ることが可能になるはずです。」と指摘しています。

この調査は2018年7月から2019年1月にかけて、北米、ヨーロッパ、日本各国の企業における330名のカスタマーインテリジェンス担当責任者を対象にオンラインにて実施されました。

全ての調査結果内容はこちらからダウンロードできます。

<http://tealium.com/ja/resource/whitepaper/forrester-customer-data-maturity/>

（備考）

調査結果に関して、日本企業のデータをリクエストすることができます。詳細はお問い合わせ下さい。



Tealium について

ウェブ、モバイル、オフライン、IoT で増え続ける顧客データフローを管理するためのユニバーサルなアプローチを提供することで、今日のデジタルビジネスに革命をもたらしています。Tealium の Universal Data Hub (ユニバーサルデータハブ) は、顧客データを信頼できる唯一の情報源へ統合する技術と、1000 以上のベンダーとテクノロジーに対応したターナーキーの総合エコシステムを備えています。それにより企業は、リアルタイムに統合されたデータを活用して、あらゆるチャンネルでより綿密にパーソナライズされた体験を提供できます。

詳細は www.tealium.com/ja をご覧下さい。

ⁱ 「現代企業の成功を左右する顧客データの成熟度」 Forrester Consulting が Tealium の委託により 2019 年 1 月に実施した調査