

チーターデジタル、Web 接客ツールを提供する Sprocket との協業を発表

Web サイトから始まる顧客体験をロイヤル体験へと進化

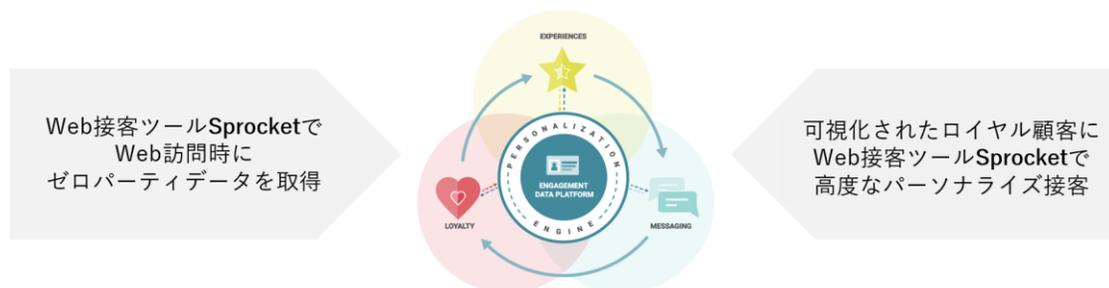
現代のマーケティング担当者向けに、次世代の顧客エンゲージメントソリューションを提供するチーターデジタル株式会社(本社:東京都中央区、日本法人代表:白井 崇顕、以下チーターデジタル)は本日、統合 Web 接客プラットフォーム「Sprocket」(スプロケット)を提供する株式会社 Sprocket(本社:東京都目黒区、代表取締役 深田 浩嗣)との協業に合意したことを発表しました。Web サイト上の顧客行動を理解し、最適な Web 接客を提供する Sprocket と、次世代マーケティング プラットフォーム [Cheetah Digital Customer Engagement Suite](#) をデータ連携することで、消費者ニーズに対して一貫した顧客体験を提供する仕組みを構築し、マーケティング ROI の更なる向上を実現させます。

消費者行動が多様化した今、企業の売上の大半を占めるロイヤル顧客との関係強化を目的とする投資が拡大しています。この傾向は、Web サイトにおける顧客体験も同様です。今回の協業により、Web サイト来訪の情報を軸とした Web 接客から Web サイト離脱後の体験までを、顧客への理解に基づき提供することが可能になります。具体的には、Web サイト来訪時のデータ、および Web 接客を通じ、顧客の反応から得られるデータを活用し、その後のコミュニケーション方法としてメールや SMS でつなげる顧客体験をパーソナライズしていきます。さらに、一人ひとりのブランドへの興味関心度やつながり方に応じて、最適なロイヤルティプログラムの実施を可能にします。ブランドは、ロイヤルティの構築において、より高度な Web 接客を提供することで、マーケティング活動の費用対効果を向上させていきます。

Web 接客とロイヤルティ マーケティングを組み合わせ、チーターデジタルと Sprocket は共同で以下のサービスを提供します。



Web接客時にゼロパーティデータを取得し、
顧客エンゲージメントを高め、ロイヤル顧客化を促進



顧客エンゲージメントソリューション
Customer Engagement Suite



1. **Web 行動・接客データを活用したパーソナライゼーション** - Sprocket で収集、分析した Web 行動および Web 接客への反応データを Customer Engagement Suite へ連携。Web 訪問後のパーソナライゼーションをマーケティングオートメーションを活用して高度化。
2. **ロイヤルティ マーケティングの高度化** - Web 訪問時の顧客との対話情報をゼロパーティデータとし、顧客のロイヤル度合いに応じて Web 接客のみならず、複数のチャンネルにおいてシームレスな最適な顧客体験を提供。
3. **共同コンサルティングによる手厚い実装と運用支援** - チーターデジタルと Sprocket の各コンサルタントが共同でプロジェクトを支援。Web 接客の実装からロイヤルティプログラムの設計と実現までを伴走。

チーターデジタルの日本法人代表 白井 崇顕は、次のように述べています。「Web サイトの訪問データを基にした Web 接客は、デジタル上であっても高度な顧客体験を提供できるレベルにまで発展しています。Sprocket 社が培ってきた、Web 接客ノウハウとチーターデジタルが提供するロイヤルティマーケティングを掛け合わせることで、クライアント企業はデジタル時代により最適化された、消費者が求める顧客体験を提供することが可能になります」

Sprocket の代表取締役 深田 浩嗣氏は、次のように述べています。「高いレベルの顧客体験提供が求められる昨今、グローバルレベルでそれを実践してきたチーターデジタル社との協業を発表できることにワクワクしています。日本古来のおもてなしの精神を旨に、顧客から信頼される体験設計を両社でご支援していきますので、どうぞご期待ください」

チーターデジタルは、今後も Sprocket との協業を通し、クライアント企業の期待に応じた高度なロイヤルティ戦略を計画し、事業成長を支援してまいります。

チーターデジタルについて

チーターデジタルは世界 13 カ国 26 オフィスでビジネスを展開する、次世代の顧客エンゲージメントソリューション プロバイダーです。現代のマーケティング担当者は、[Customer Engagement Suite](#) により、顧客一人ひとりに適したブランド体験およびクロスチャネルメッセージング、ロイヤルティ戦略を展開できます。Customer Engagement Suite は「ゼロパーティデータの獲得」「次世代のロイヤルティマーケティング」「単一の顧客ビュー」を実現できる世界市場で唯一のソリューションです。アメリカン・エクスプレス、ケンタッキーフライドチキン、ヒルトン、リーバイス、ディノス・セシールを含む世界そして日本のブランドがチーターデジタルのソリューションを活用し、新規顧客の獲得からロイヤル顧客との永続的な関係構築までを実現しています。詳細については、www.cheetahdigital.com/jp をご覧ください。

【報道関係者様からのお問合せ先】

チーターデジタル PR 事務局 (プラップ ジャパン)

担当: 松本 / 西田

CheetahDigital@prap.co.jp

03-4580-9134