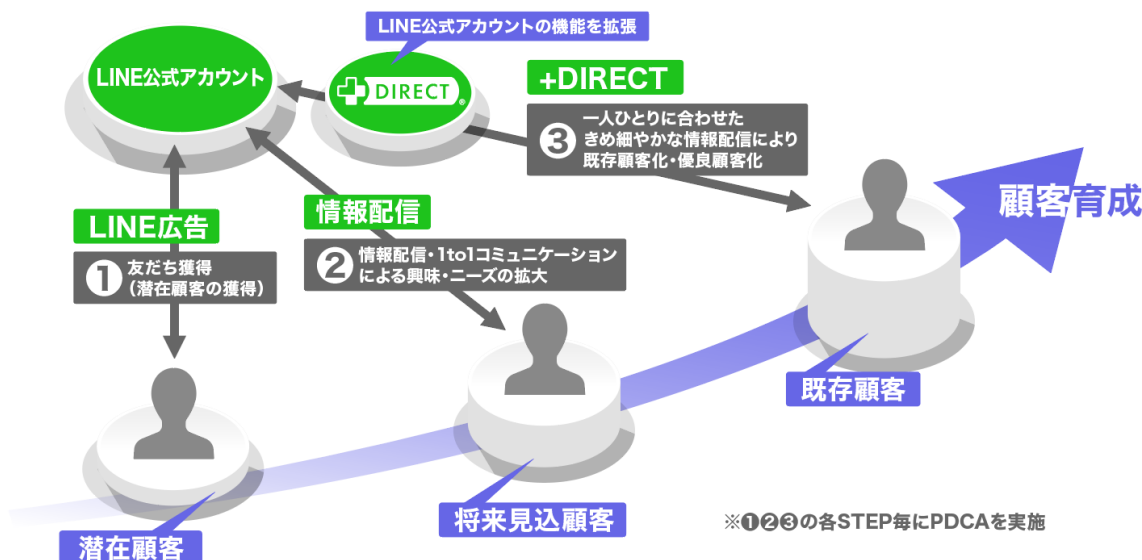


デジタルコミュニケーションにより見込顧客を育成する BtoC企業向け『ナーチャリングデジタルパッケージ』提供開始 ～潜在顧客から将来見込顧客へ、将来見込顧客から既存顧客へ～

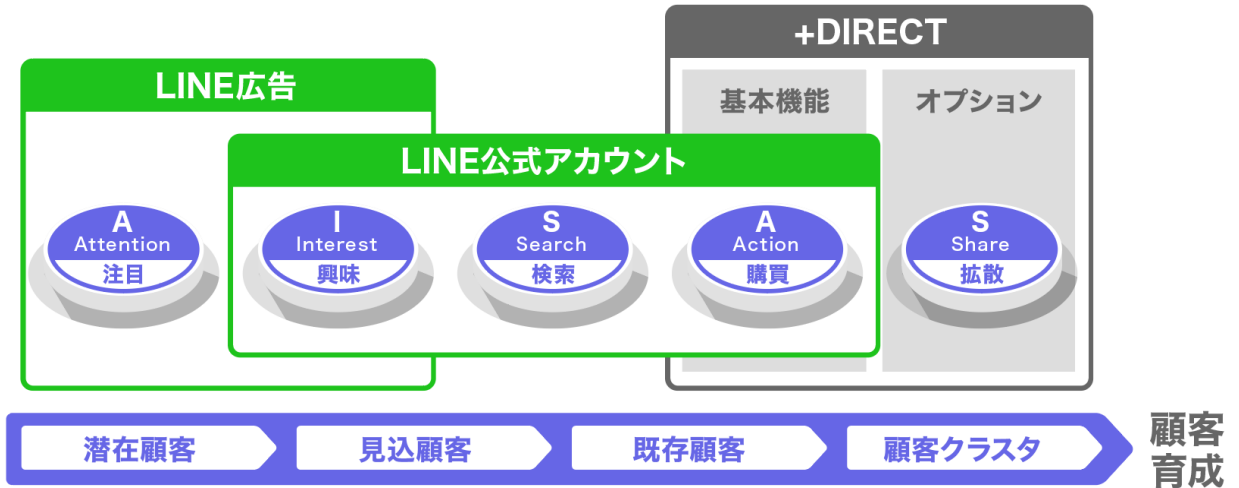
株式会社クラブネッツ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：富安 仁）は、企業のDX推進を目的に、見込み顧客の獲得から育成をデジタル上でシームレスに可能とする「ナーチャリングデジタルパッケージ」の提供を開始しました。ナーチャリングとは、「潜在顧客からの見込顧客化」さらには「見込顧客から既存顧客化」へそれぞれ引き上げていくこと（育成していくこと）を意味し、その顧客育成を『デジタル的に実施すること』をモデル化（体系化）したのが、クラブネッツの「ナーチャリングデジタルパッケージ」です。



■潜在顧客～見込顧客化～既存顧客化の流れ

- ① 見込顧客獲得の段階においては、「LINE広告」をはじめとしたSNSメディアを活用し、それら広告に反応したユーザーを「LINE公式アカウント」へ誘導することにより、友だち追加を促します。
- ② 見込顧客となった友だちには、ブランドイメージの向上、サービス利用の興味付け、顧客体験の共有など様々な側面から情報配信を行い、自身が購買行動やサービス利用を行うイメージの浸透を図ります。
- ③ 顧客化の段階においては、DMP（データマネジメントプラットフォーム）となる「+DIRECT」を活用し、直接の購買行動につながる導線の設置（システム連携）や初回利用のインセンティブ配信などを行いながら、1度目の体験を促進します。
- ④ 既存顧客となった後においても+DIRECTを活用し、アンケート展開による属性情報の掘り下げ、セグメントに応じた有益情報やインセンティブ配信、会員化の促進（会員管理システムとの連携）などを行いながら、顧客一人一人の属性に応じたCRMを展開することが可能です。

■ナーチャリングデジタルパッケージの構造



- ① 「LINE広告」を主体としたリード獲得
→LINE公式アカウントを友だち追加したユーザー＝リードとして育成
- ② LINE公式アカウントへの定期的なPUSH配信
→友だちへの情報配信による興味付けや顧客体験の共有（利用イメージの増進）
- ③ 「+DIRECT」を活用した顧客化（初回利用の促進）
→ 購買・サービス利用の導線設置＝システム連携
→ 初回利用インセンティブの配信＝初回利用の促進・利用ログの取得
- ④ 「+DIRECT」の特性を活かしたCRM展開
→ アンケートによる属性情報の掘り下げ
→ セグメント別の有益情報・インセンティブ配信
→ 会員管理システムとの連携（会員化の促進）

の4つのフェーズを通して、対象となる商品（サービス）のコアなファンの獲得と、そのコアなファンを通じての情報拡散まで見据えた認知拡大・ブランディングを図っていきます。

■中長期的な関係構築を目指すナーチャリング

2019年以前は、インバウンドの需要に強く支えられてきた国内市場でしたが、2020年以降における「急速なインバウンドの減少」に加えた「国内消費者の行動変容」により、商品やサービスの売れ方や訴求の仕方も大きく変貌を遂げ、これまでの販促手法では成果を上げられない状況になってきています。

ナーチャリングデジタルパッケージでは、プラットフォームにこそデジタルを活用するものの、企業やブランド自体のイメージアップや商品・サービスの本質を魅力付けすることにより、顧客との間に中長期的な関係を構築し、末永くファンになっていただけるユーザーを発掘することを主体とした、CRMの中でも王道的なマーケティング戦略にもなります。

■「+DIRECT（プラスダイレクト）」について

「+DIRECT（プラスダイレクト）」は、企業や店舗の「LINE公式アカウント」を最大限に活用するデータマネジメントプラットフォームとして、既存顧客データベースとの連携や高度なセグメント配信、LINEのユーザーIDの取得によるCRMシステムの構築など、マーケティングで生じる様々な課題を解決できるサービスです。※なお、キー情報の項目に個人情報を設定して、既存の顧客データベースとマッチングさせる取り組みを実施する場合は別途、個人情報管理オプションの契約が必要となります。

■クラブネッツについて

数多くの店舗販促サービスを取り揃え、店舗・企業にあったソリューションを提供しているIT販促の総合商社。DX（デジタルトランスフォーメーション）推進を踏まえた販促システムやサービスの提供を通して、全国200以上の販売パートナーと共に、企業・店舗・消費者の流動化や活性化を図ることにより、地域社会へ貢献することを企業理念としています。

また、LINE株式会社が提供する各種法人向けサービスの拡販および機能追加・改善をより積極的に推進することを目的に導入された「LINE Biz Partner Program」の「Technology Partner」に認定されています。

企業名 : 株式会社クラブネッツ
代表者 : 代表取締役社長 富安 仁
資本金等 : 275,070,000円（資本金：95,560,000円 資本準備金等：179,510,000円）
本社 : 東京都渋谷区渋谷3-28-13 渋谷新南口ビル1F
設立 : 2004年9月27日
URL : <https://www.clubnets.jp/>

