

エクスペリアンジャパン

オイシックスのオムニチャネル化を支援

～LINEによる1to1コミュニケーションをMAツール上で実現～

エクスペリアンジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：有田道生、以下エクスペリアンジャパン）は、本日より同社が提供するマーケティングオートメーションツール「Experian Cross-Channel Marketing Platform（以下CCMP）」とLINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛、以下LINE）が提供する「LINE ビジネスコネク」の連携ソリューションの本格的な提供を開始します。これによりCCMP上で、メール、アプリプッシュ、SMS、ソーシャルなどに加え、LINEを使った1to1のコミュニケーションが可能となります。

その第一弾として、オムニチャネル化を業界の第一線で進めるオイシックス株式会社（本社：東京都品川区、代表・高島宏平、以下オイシックス）に導入され、お客様の利便性を飛躍的に向上させました。

実施背景

オイシックスは食材宅配ネットスーパー「Oisix（おいしっくす）」を運営しています。そのサービスの一つ「定期ボックス」は、季節のおすすめ商品や、人気のある商品を毎週お届けするサービスです。

定期ボックスでは注文期限内であれば、配送物や配送日を何度でも変更できます。しかしここで問題となるのが、お客様が変更期日を忘れてしまうということです。その問題に対し、以前はメールによるリマインドを実施していました。しかし休みが不規則、仕事や子育てに忙しい、旅行や出張などが多いお客様から、リマインドを見落としてしまったため「意図していない配送物が届いてしまった」「留守中に届いてしまった」などのお声が寄せられていました。

オイシックスではそのようなお客様のために、お客様に最適なチャネルでリマインドするための仕組みを、早期に実現させる必要がありました。これをエクスペリアンジャパンのCCMPが支援しており、その第一弾がLINEを用いたリマインドです。

CCMP概要とLINE ビジネスコネク連携機能の概要

CCMPとはエクスペリアンがグローバルで展開する、BtoC企業向けのマーケティングオートメーションツールです。CCMPを導入することにより、保有する顧客データを一元化してセグメントを切り、セグメントごとにキャンペーンシナリオを設計し、クロスチャネルで実行できるようになります。

そしてこのCCMPとLINE ビジネスコネクが連携することにより

- ① 既存顧客とLINEユーザーの紐付け
- ② LINE上のメッセージ送信
- ③ LINE上での双方向コミュニケーション

が実現でき、実質顧客への1to1のアプローチがLINEを使ってできるようになります。

本施策の仕組み

CCMPを用いて下記機能を実装しています。



一方で、施策を実現するためには上記機能が実装されていることに加え、クライアント側での企画の準備が必要になります。例えば、企業アカウントの友だち追加を促すための導線設計、友だち追加時の自動応答メッセージの設定などです。

しかしオイシックスにとって、LINEの運用自体初の試みであるため、明確なイメージが持てていませんでした。そこでエクスペリアンジャパンでは、機能提要のみならず、企画の提案を含めたサポートを実施しました。それによりプロジェクトスタートから、1ヶ月半という短期間でローンチを実現し、いち早く定期ボックスを利用するお客様の利便性を向上させることができました。



オイシックス 担当者コメント

当社ではCCMPを基軸に、より利便性の高いサービスの実現を迫及していきます。今後はプッシュ通知やSMSなど、お客さまにとってより最適なチャネルでお知らせやプロモーションができるよう、オムニチャネル戦略を進めていきます。エクスペリアンジャパンにはその戦略パートナーとして、能動的な提案と手厚いサポートを今後も期待しています。

(オイシックス株式会社 EC事業本部 戦略推進室 米島和広氏)

エクスペリアンジャパンでは、5000社以上のデジタルマーケティングサポート実績を活かし、ツールの導入だけでなくシナリオ設計や運用まで、クライアントに寄り添った手厚いサポートを今後も実施してまいります。

●エクスペリアンジャパン株式会社について

1999年12月設立。世界各国でデータや分析ツールを提供しているグローバルな情報サービス企業であるエクスペリアングループとしての強みと、日本国内での累計5,300社以上の取引実績を生かし、マーケティングサービス、海外企業調査サービス、意思決定分析サービスを軸に事業を展開。マーケティングオートメーションやメールマーケティングソリューション、企業信用調査報告書、金融機関向けの与信戦略管理や不正対策ソリューションを提供しています。

詳細については、<http://www.experian.co.jp>をご覧ください。

●Experianについて

エクスペリアンは、世界各国でデータや分析ツールを提供しているグローバルな情報サービス企業です。信用リスク管理、不正防止、マーケティングのターゲット絞り込みや意思決定の自動化などのサービスを提供しています。また、企業だけでなく個人に対しても、信用情報管理やID盗難防止などのサポートを行っています。2015年には米『フォーブス』誌の「世界で最も革新的な企業（World's Most Innovative Companies）」の一社として選出されました。

アイルランドのダブリンに本社を置き、イギリスのノッティンガム、米国カリフォルニア州コスタメサとブラジルのサンパウロに事業本部を構え、37か国で17,000人以上の従業員を擁し、ビジネスを展開しています。Experian plcはロンドン証券取引所に上場し（EXPN）、FTSE 100インデックスにも選ばれています。2015年3月期の年間売上高は48億ドルにのびりました。

詳細については、<http://www.experianplc.com>、または動画'Inside Experian'（英語）をご覧ください。

<本件に関するお問い合わせ>

エクスペリアンジャパン株式会社マーケティング部

担当：川口 TEL：03-5786-2653 E-mail：pr@jp.experian.com（広報窓口）

「Experian」とそのロゴ、「Mosaic」は、Experianとその関連会社の、EU・米国・日本・各国における登録商標、または商標です。その他、記載されている会社名および製品・サービス名などは、各社の商標・登録商標です。無断複写・転載を禁じます。