

報道関係各位

2022年7月26日

SAS Institute Japan株式会社

## SAS、独立系調査会社が顧客分析テクノロジーのリーダー企業に選出

アナリティクスのリーディング・カンパニーであるSAS Institute Japan株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：シュクリ・ダバギ、以下 SAS）は、『[Forrester Wave™:Customer Analytics Technologies, Q2 2022](#)（英文）』（2022年第2四半期の顧客分析テクノロジー調査）にて、トップクラスの顧客分析テクノロジー・プロバイダーのリーダー企業3社のうちの1社として選出されました。

評価は3つの基準（現在の製品・サービス、戦略、市場での存在感）を含み、SAS® Customer Intelligence 360は、12社の主要ベンダーの中で「現在の製品・サービス」において最も高いスコアを獲得し、合計19項目で最高スコアを獲得しました。

SASのマーテック・ソリューション・マーケティング責任者であるジョナサン・モラン（Jonathan Moran）は、次のように述べています。「今回の評価でリーダー企業に選ばれたことは、SASが分析におけるイノベーションと運用化、そして世界中の組織のあらゆる部門に顧客に関するインサイトを創造し、提供することへの変わらぬ重要性を物語っていると考えています」

SASは、以下の項目で最高スコアを獲得しました。

### <「現在の製品・サービス」カテゴリ>

[顧客データ管理項目](#)のうち3項目：

- 顧客データの充実度
- データの準備と変換
- データの豊かさ

アナリティクスの12項目中7項目：

- ダイナミックな顧客セグメンテーション
- 顧客傾向分析
- ネクスト・ベスト・エクスペリエンス分析
- 製品推奨度
- テキスト分析/NLP(自然言語処理：Natural Language Processing)
- 画像・映像・音声解析
- カスタマイズ分析



アクションと有効化の3項目中2項目：

- 意思決定
- 最適化

ユーザビリティの2項目中1項目：

- データの可視化とダッシュボード

ガバナンスと倫理の2項目：

- モデルモニタリング
- プライバシーと倫理

#### <「戦略」カテゴリ>

- 製品サポートとサービス
- パートナーエコシステム

#### <「市場での存在感」カテゴリ>

- 収益
- 顧客数

### 現代社会における、高度なアナリティクス

現在のマーケティング動向において、統合された顧客体験を生み出すために、顧客に関して包括的かつ詳細に理解するためには、アナリティクスが不可欠です。従前からある分析機能がコモディティ化する中、SAS Customer Intelligence 360は経営的・俯瞰的視点から日々のマーケティング活動の為に顧客行動レベルのきめ細かい洞察まで、あらゆる視点・ニーズに応えられる高度な分析機能に進化を遂げており、差別化を図っています。

ジョナサン・モランは、次のように述べています。「現在、世界では、ブランドは30から50、あるいは100以上のマーケティングテクノロジーに囲まれています。一貫性のある顧客体験を提供することは、一元的に管理しなければコストがかかる上に、ほぼ実現が不可能です。SASでは、完全な顧客理解を実現するべく、最高クラスの顧客分析と顧客データプラットフォーム機能をマーケティングソリューションに直接組み込んでいます。その結果、お客様は、より機敏で没入感のある顧客体験を提供することができ、より効率的なビジネスを実行できるようになるのです」

### モダンマーケティングのための革新的な機能

マーケティング・チャネルは、従来互いに独立して運営されてきました。しかし、これらのチャネルが異なるSaaSソリューションにそのまま移行されると、顧客体験が混乱し、それに伴い収益も減少します。SAS Customer Intelligence 360は洗練されたアナリティクスで、統一されたオムニチャネルでのカスタマージャーニーを実現します。

個別サービス/ソフトウェアの中で各マーケティング・チャネルのカスタマージャーニーを管理すべく、それぞれのデータ、コンテンツ、スケジュール、システム間結合を経ようとした場合、別々のSaaSソリューションへの移行及び統合運用に苦労され



るだけでなく、従来の独立した運用は進歩の障害となる可能性があります。SAS Customer Intelligence 360は、統一されたデータ管理と顧客分析機能を通じて、ソリューションを提供します。

2022年第2四半期のThe Forrester Wave™による調査においてリアルタイム・インタラクション管理のリーダー企業に選出されたSASは、ビジネス全体の変化するシグナルに基づいて、統一された顧客プロフィールを監視・更新する顧客管理に関するサービスを提供しています。このプロフィールは、複数のユーザータイプやペルソナの情報を提供し、部門を超えたエンゲージメントアクションに影響を与えることとなります。このように顧客プロフィールを実際に確認できることで、お客様がブランドと接する場所を問わず、スムーズな導線を構築し、評判と収益を向上させることができるようになります。

詳細は、下記カスタマー・インテリジェンス(CI)に関するリンクよりご確認ください。

[https://www.sas.com/ja\\_jp/solutions/customer-intelligence.html](https://www.sas.com/ja_jp/solutions/customer-intelligence.html)

\*2022年6月23日に米国SAS Institute Inc.より発表されたプレスリリース（英文）の抄訳です。

本原稿はSAS本社プレスリリースの原稿を抄訳したものです。本記事の正式言語は英語であり、その内容および解釈については英語を優先します。

## SASについて

SASは、アナリティクスのリーディング・カンパニーです。SASは、革新的なソフトウェアとサービスを通じて、世界中の顧客に対し、データをインテリジェンスに変換するためのパワーとインスピレーションを届けています。SASは「The Power to Know®（知る力）」をお届けします。

\*SASとその他の製品は米国とその他の国における米国SAS Institute Inc.の商標または登録商標です。

その他の会社名ならびに製品名は、各社の商標または登録商標です。

## 本件に関するお問い合わせ先

**SAS Institute Japan株式会社**

広報担当：[jpnpress@sas.com](mailto:jpnpress@sas.com)

SAS PR事務局（PRAP Japan）

[sas\\_pr@prap.co.jp](mailto:sas_pr@prap.co.jp)