

ISiD、日産自動車のマーケティング DX 基盤を構築

－ 一貫したコミュニケーションにより、優れた顧客体験を提供 －

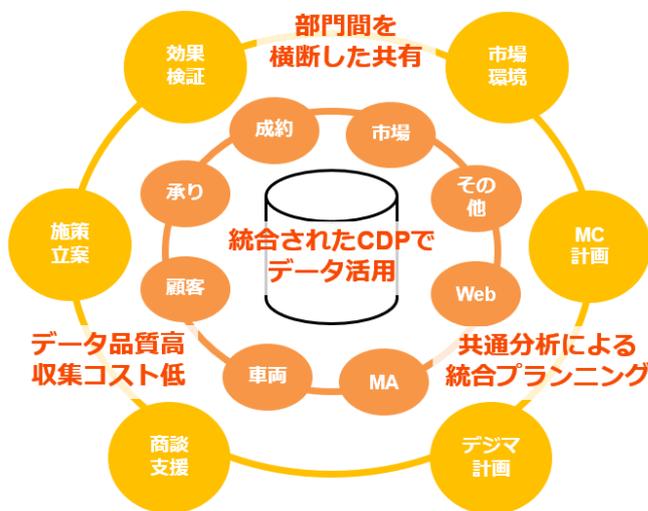
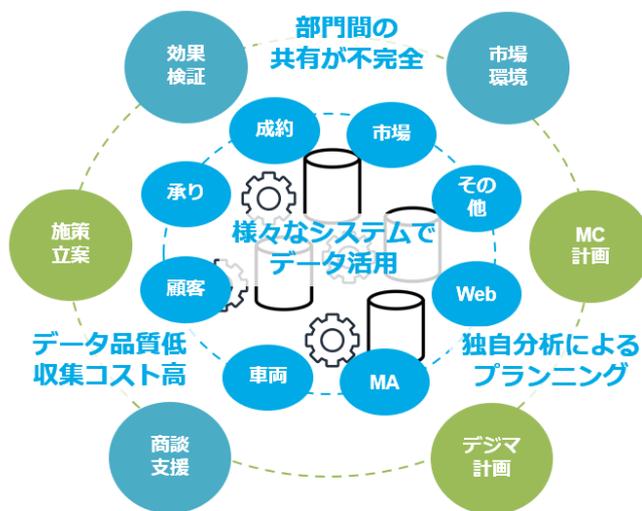
株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:名和 亮一、以下 ISiD)は、日産自動車株式会社(本社:神奈川県横浜市)に対して、トレジャーデータ株式会社(本社:東京都千代田区、社長執行役員:三浦 喬)の顧客データ活用サービス「Treasure Data CDP」を活用したマーケティング DX 基盤を構築したことをお知らせします。

これにより、日産自動車は部門横断で統合された顧客データ基盤をベースに、購入前から購入後まで、顧客の購買ライフサイクルを通じて一貫した One to One の顧客体験の提供を目指します。

「Treasure Data CDP」は、セグメンテーションやモデリング機能を備えており、顧客への効果的な One to One コミュニケーションの実現、新規顧客獲得やロイヤリティ向上のための様々な施策をチャネル横断で最適化することが可能となります。加えて、プライバシー・セキュリティ・データガバナンスに対応する様々な機能により、顧客データを適切に扱うことができます。

AS-IS 一貫性のあるマーケティング活動が困難

TO-BE 一貫したマーケティング施策の実践



日産自動車では、これまで部門やチャネルごとにマーケティング施策を行っていましたが、近年、ブランド全体として一貫したコミュニケーションを行い、より優れた顧客体験を提供する活動に取り組んでいます。プロジェクト推進にあたり、日産自動車が力を入れてきた全社的なデータガバナンス強化や Single source of truth を実現するデータプラットフォーム統合と並行して、顧客を 360° の観点で理解し、顧客一人ひとりにパーソナライズされたキャンペーン施策を策定するための CDP*ソリューションを必要としていました。そのような背景から、「Treasure Data CDP」が組織全体で顧客インサイトを捉え、顧客中心のビジネスを推進するための顧客データ活用サービスのソリューションとして、この度の採用に至りました。

* CDP(カスタマーデータプラットフォーム): 複数のチャネル・システムから顧客データを1つのデータベースに連携/加工/統合し保管することで、顧客データの名寄せや分析を行い、企業のコミュニケーション施策等に行うためのアプリケーションのことです。

■今後の計画

今後日産自動車は、顧客情報の充実と機械学習による精度向上で各タッチポイントでのパーソナライズ化を目指し、今年度から「Treasure Data CDP」を基盤とした、顧客データ活用の仕組みを構築し、購入前から購入後まで、部門やチャネルを超えてシームレスな One to One の顧客体験を提供する体制を整える計画です。

■日産自動車株式会社 ビジネスシステムソリューション本部 シニアマネージャー 蔭山 翔輝氏のコメント

一貫したコミュニケーション活動を実行するうえで CDP の導入は日産自動車として大きな 1 歩となるプロジェクトでした。その中で複雑なシステムインテグレーションと企業のコミュニケーション領域の双方に強み・知見をもち、なおかつ自動車のビジネスに対して理解を示してくれる ISID との協働は新しいチャレンジでした。CDP を中心に据えたマーケティング DX 戦略・施策の拡大・発展に向けたパートナーとして今後も期待をしています。

ISID はこれからも、日産自動車の本 CDP を活用したデータ起点のマーケティング DX に伴走し、一人ひとりのニーズやライフスタイルに沿ったワクワクするような新たな顧客体験の創造を支援してまいります。

■電通国際情報サービス(ISID)について <https://www.isid.co.jp/>

ISID は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」をビジョンに、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支援しています。金融、製造、ビジネスソリューション、コミュニケーション IT の 4 領域で培ったソリューションの提供に加え、テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation (クロスイノベーション)」を推進し、顧客、生活者、社会の進化と共存に寄与するソリューションを生み出し続けます。

■トレジャーデータ株式会社について <https://www.treasuredata.co.jp/>

Treasure Data, Inc.は、2011 年 12 月に米国で設立後、2012 年 11 月、事業開発および技術開発の拠点として、日本法人であるトレジャーデータ株式会社を東京に設立しました。米国、日本に加え、韓国、イギリス、フランスにも拠点を置いています。トレジャーデータは、企業がすべての顧客データを活用して、洗練された一貫性のある顧客体験 (Connected Customer Experiences) による企業価値の向上を実現することを支援しています。トレジャーデータの Customer Data Cloud は、カスタマーデータプラットフォームと意思決定機能を備えており、部門やチャネル横断で、よりパーソナライズされた顧客体験の提供を可能にします。Customer Data Cloud の「Treasure Data CDP」は、数々のアワードを受賞しており、グローバルで 450 社以上の顧客企業に活用されています。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス

コミュニケーション IT 事業部 CIT 営業第 2 ユニット SI 営業部 和田、岡部 E-Mail: g-cit-business-operations@group.isid.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション部 広報グループ 山田、石川

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp