

マルチスクリーン時代の 顧客データ活用

テクノロジースタックを横断してモバイルデータを統合し、あらゆるデバイス上の顧客と常にエンゲージし、一貫した関連性の高いメッセージを送り届けます

顧客はモバイルデバイスを使用する際、マルチタスクではなく、シングルタスクです。しかも、即座に欲しい情報が得られることを期待しています。企業がその期待に応えるためには、迅速にアクションを起こすことができる、包括的かつ柔軟で高速なデータ基盤が必要です。モバイルデバイスは加速度的に増加しており、コネクテッドデバイス、IoT (Internet of Things)、OTT (Over The Top)、VR (バーチャルリアリティ) などの出現により、データ統合と一元管理の必要性が高まると共に、デバイスを横断して顧客の認識ができるようになることも急務です。

Tealiumのユニバーサルデータハブは、Web、モバイル、コネクテッドデバイスなどの垣根を超えて最新のデータを共有することで各チャンネルで優れた顧客体験とインサイトを向上し、企業のカスタマーエクスペリエンス戦略を成功に導きます。

包括的なデータサプライチェーンを構築

モバイルデバイスは、顧客エンゲージメントを高める重要なチャンネルであり、豊富な情報源であると同時に、単なるチャンネルやデータソースではありません。現代のマーケットでは、顧客は体験の一貫性に敏感で、一貫性のない体験を受けた場合、その企業が顧客を重要視していないと判断します。そのため、企業は様々なソースからデータを集め、管理し、有効活用するためのデータ基盤を構築しなければなりません。

モバイルデータ（およびすべてのデータ）の価値は、包括的なデータ基盤の一部として取り扱われるとき、劇的に高まります。Tealium iQタグマネジメントとTealium EventStreamでのデータ収集と配信にTealium AudienceStreamを組み合わせることで、すべてのソースからのデータを統合してカスタマーIDを識別し、全てのチャンネルで活用できる顧客プロフィールを構築することができます。

メリット:

モバイルデータを単一の顧客プロフィールに統合 — 顧客の行動と嗜好を包括的に把握し、適切なメッセージを適切なタイミングで、モバイルやその他の適切なチャンネルから送り届けます。

モバイルデータを包括的なエンドツーエンドのデータサプライチェーンの一部として統合し、活用 — 一貫して顧客に関連性が高く、タイムリーなメッセージを常に送り届けるために、オムニチャンネルのデータ基盤を構築します。

パフォーマンスを最大限に維持しながら、モバイルデータの収集を簡素化 — データを一度集めてしまえば、中央のハブからどこへでもデータを送ることができ、パフォーマンスを最大化できます。

データ統合戦略を策定

企業は、モバイルおよびその他のあらゆるタイプのデータを統合するための包括的なデータサプライチェーン戦略を策定しなければなりません。

包括的なデータサプライチェーンの一部としてのモバイル

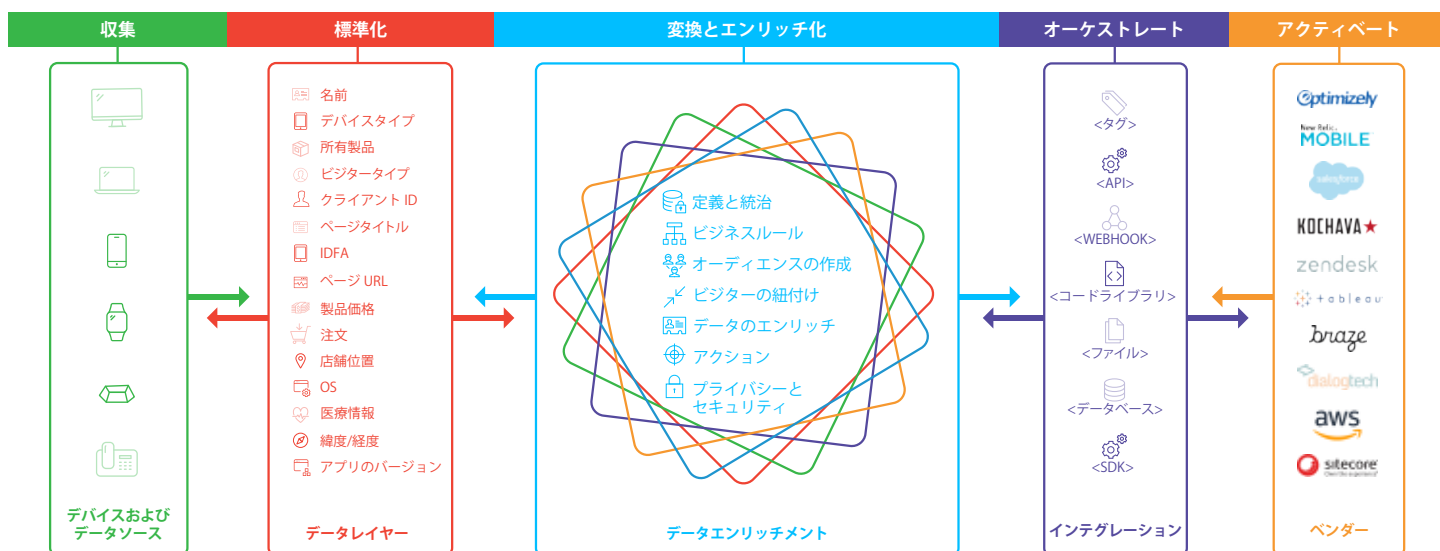


図1: 統合されたデータサプライチェーン中のモバイルデータの例

上の図のように、モバイルアプリ、モバイルWeb、コネクテッドデバイス、IoTデバイスなどから収集された膨大なモバイルデータは、Web、コールセンター、実店舗、POSデータなどの他のタイプのデータと共に、包括的なデータサプライチェーンに組み込まれています。これにより企業は、一貫した顧客中心の体験を、共通のデータ基盤から、様々なデバイスやチャネルを横断して配信することができます。

Tealiumはモバイルのすべてをサポート – サーバーおよびクライアントサイド、ネイティブおよびモバイルWeb

モバイルやコネクテッドデバイスからのデータ収集と配信の問題を考える際、事業と予算の両方に有効な選択肢が必要になります。データは2つの異なる方法で収集され、配信されます。タグを使ったクライアントサイド（ブラウザベース）と、API経由のクラウドベース（サーバーサイド）の配信です。

そして戦略的な考察から、企業はネイティブモバイルとモバイルWebでは異なるソリューションを選択する必要があるでしょう。Tealiumは、ビジネスと戦略的ニーズに基づいた柔軟な選択肢と技術を提供します。

強力かつ軽量

Tealiumのモバイルソリューションは、効率的なデータ収集と管理のために設計および実装されており、軽量です。TealiumはAudienceStreamとEventStreamのコンネクタにデータを送るためにCollect HTTP APIを使用しています。このアプローチはアプリのサイズを小さくして軽量化し、ユニバーサルデータハブの能力を最大に活かして、マーケティングベンダーとの連携を実現します。

クラウドデリバリー

モバイルでは、ロード時間が1秒増える毎にコンバージョンと顧客に影響がおよびます。データのクラウドデリバリーはパフォーマンスを向上させ、デバイスの負荷を軽減し、バッテリーの消費を抑えるなどの効果があります。

柔軟性がカギ

データはクライアント側かサーバー側かのどちらか、或いはネイティブモバイルかモバイルWebのどちらかで収集され、配信されます。重要なのは、選択肢を持つことです。

「私は、Tealiumを5年以上、3つの会社で活用しています。
[中略]Tealiumは、特にモバイルでの利用において素晴らしい成果を生み出しています。」

- Johnson Ta, Director of Digital Measurement Strategy at A&E Networks

パフォーマンスの考え方

予算とカスタマーエクスペリエンス、あるいはアプリケーションの速度は相反するものです。リソースの限られた環境内では、これらのバランスを最適化できる選択肢を持つことが重要です。

さらに、Tealiumの広範なマーケットプレイスは1000以上のクライアント側（ブラウザベース）のインテグレーションをサポートしており、さらに100種類以上のクラウドベース（サーバー側）のコネクタを提供しています。ベンダーのテクノロジーが利用可能になる度に、この数は増えていきます。

大手クラウドプラットフォームにデータをストリームするためのインテグレーション

Tealiumの中核機能であるリアルタイムデータ収集とグローバルなクラウド配信ネットワークを活用し、TealiumはPub/Sub経由でGoogle Cloudと、KinesisおよびSQS経由でAmazon Web Servicesと、そしてStreaming Analytics経由でMicrosoft Azureと統合されています。集約されたひとつの場所からクリーンなデータを供給することで、少ないリソースでデータの迅速な解析と活用ができるため、IaaSプラットフォームの戦略的価値を高めることができます。

デバイスを横断してビジターを「縫い合わせ」

消費者の行動は常に変化しています。最近ではモバイルデバイス上で製品情報を調べ、タブレットでカートに商品を入れ、デスクトップPCから注文を行う、といったことが行われており、これらが時には単一のユーザーセッションの中で起こります。デジタルビジネスはこうしたファーストパーティデータを活用して、顧客の行動、価値、キャンペーン効果についての正確な理解を得るために、デバイスを横断した単一のカスタマープロファイルを構築する必要があります。Tealiumを使えば、デバイスやオフラインチャネルでのセッションを横断してビジタープロファイルを（未知の状態から既知の状態へ）縫い合わせるすることができます。

リアルタイムなデータインフラと、データオーケストレーションのための洗練されたビジネスルールを構築できる機能により、マーケターは何時間もあるいは何日も時間をかけることなく、重要なその瞬間に、効果的なマーケティング行動を起こすことができます。

「今やモバイルは消費者が最も好むスクリーンであり、大混戦のモバイル世界で新たなユーザーとサブスクライバーを見つけ出すことが重要です。[中略]ユニバーサルデータハブこそが、そのためのソリューションです。」

- Arthur Brodeur, Vice President, Digital Data Operations at Beachbody

IoTとOTT

ユーザーは様々なデバイスを通じて企業とエンゲージしており、それにはモバイルデバイスやスマートTV、セットトップボックス、家庭用ゲーム機などのOTT (Over-The-Top) デバイスも含まれます。最適なユーザーエクスペリエンスを提供するためには、これらのデバイスを横断してユーザー行動を収集して関連付けることが重要です。TealiumはApple iOSやGoogleのAndroidデバイス、Apple TVやChromecast、RokuのようなOTTといった多くのデバイスのネイティブサポートを進めています。

デバイスを横断したID解決

モバイルを含む全てのデータを統合した顧客の単一プロファイルは、組織が関連性の高いタイムリーなエクスペリエンスを提供するために不可欠です。

リアルタイム+モバイル

重要な一瞬に顧客とエンゲージすることは強力な戦略ですが、それはリアルタイムデータ基盤があってこそ可能になります。

モバイルコネクタ、データ配信先およびインテグレーション ライブラリ



すべてのインテグレーションを
オンラインで確認

以下のリンクより、全てのモバイルインテグレーションをご確認下さい

<https://tealium.com/ja/integrations/>



Tealiumは、Webやモバイル、オフライン、IoTデバイスなどに広がって増え続ける顧客データを管理するための普遍的なアプローチによって、現代のデジタルビジネスに革命をもたらしました。

Tealiumのユニバーサルデータハブ (UDH) は顧客データを単一のデータソースへ統合する優れた技術と、1,000以上のベンダーやテクノロジーとの容易なインテグレーションを組み合わせています。リアルタイムのデータを活用することで、すべてのチャネルを横断して、リッチでパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスを創り出すことができます。世界中の700以上のグローバル企業がTealiumを採用してデータ戦略とデータガバナンスに役立てています。

詳しくはwww.tealium.com/jaをご覧ください。

©2018 Tealium Inc. All rights reserved. Tealium, Tealium iQ, AudienceStream及び本ドキュメントに含まれるTealiumマークはTealiumの商標またはサービスマークです。その他記載されている会社名、製品名、サービス名は、一般に各社の登録商標または商標です。本ドキュメントの記載内容、製品及びサービスの仕様は予告なく変更される場合があります。Feb 2018