



Danone NutriciaはTealium CDP で得たリアルタイムの洞察で顧客生涯 価値を育む



Customer Story

会社概要

Danone Nutricia（ダノンニュートリシア）は、270億ユーロの売り上げを有する国際的な健康・栄養食品企業です。あらゆるライフステージにある人々の健康や幸福を向上させるために、多岐にわたる製品を提供しています。

課題

多様な消費者ニーズに迅速かつ広範囲に対応するため、デジタルとデータを重視した複数ブランドおよび複数チャネル戦略を展開していました。同社が目指したのは、ファーストパーティデータを活用し、リアルタイムに様々な販売チャネル（オムニチャネル）を統合することにより、消費者一人ひとりに合わせた包括的な360度ビューを構築することでした。

解決策

Danone NutriciaとCHEP Networkは、共同でお客様一人ひとりの生涯価値を最大化するカスタマージャーニーの設計を目指しました。Tealiumの革新的なCDPを導入し、複雑な組織内での共通の目標を達成するために基盤を整えました。

成果

Tealiumの拡張性に優れたCDPを利用して、重要なタイミングでそれぞれの顧客に合わせたパーソナライズされたサポートを提供できるよう、マーケティングの核となる部分に柔軟性を加えました。同社は、CHEP Networkと共同で、厳しい規制環境の中でもプライバシー保護とAI技術への適応を進めるためのデータアーキテクチャの設計を進めています。

418%

導入2年後のCDP投資のROI

250%

予想収益に対する達成率

データの落とし穴から 卓越したデータへ

サードパーティクッキーが廃止される中、データ戦略の最優先事項は、シグナルの回復力を高めることでした。同社は、集めたデータを迅速に統合し、すぐに活用可能な情報に変換することが、絶えず変化する市場環境での競争力を保つ鍵であると認識していました。

さらに、プライバシー法の改正やAI規制の導入、消費者の商業データ管理に対する懸念が広がる中、CDP主導のテクノロジー変革の必要性を認識しました。

このため、異なるデータソースを統合して一貫した顧客ビューを作成するCDPの導入を目指しました。このアプローチにより、顧客の健康に関するニーズをカスタマージャーニーの各段階で理解し、消費者の健康を第一に考えた包括的なソリューションを提供できるようになります。

マルチブランド戦略による包括的な健康ソリューションの提供

多種多様な顧客層と製品、そして幅広いブランドポートフォリオを活用して、あらゆる年齢層の個別の栄養ニーズに対応しています。このアプローチにより、顧客のロイヤルティや継続的な関係を強化し、顧客生涯価値を高めることで、明確な競争優位性を得ることができます。同社は、マルチブランド戦略を採用することで、収益の機会を最大限に活用し、様々なブランドを通じて顧客にパーソナライズされた、いつでもアクセス可能なつながりのある体験を提供するために、包括的な顧客の洞察を得ることに注力しています。

Tealiumの先進的なCDPは、顧客中心のブランド理念を持つDanone Nutriciaに合致しました。このシステムは、複雑な市場で私たちのデータ主導の顧客体験戦略を強化し、プライバシーの遵守、データの信頼性、多ブランドマーケティング、そして顧客の健康を考慮した対応など、多岐にわたる要件に役立っています。Tealiumの広範な機能により、私たちは多様な顧客の具体的な健康ニーズに応じた、つながりのある一貫した顧客体験を創出することができました。

Tealiumをマーケティングの中心に置くことで、お客様の健康をサポートするという当社の使命を実現し、その潜在能力を最大限に引き出すことが可能です。

- Stuart Sheridan氏

Danone Nutricia、デジタル&データ
部門責任者



TealiumとCHEP Networkによる 価値創造の取り組み

Tealiumの革新的なCDPを導入することで、組織全体で共有される目標を達成するための強固な基盤を築きました。

次に、CHEP Networkは、Danone NutriciaがCDPを導入して得た成果をさらに高めるための改善点を特定できるよう支援することを目指しました。CDPをマーケティング業務の中心に配置することで、4つの具体的な活用シナリオが明らかになりました。

1. オーディエンスの抑制
2. 失効したサンプラーのリターゲティング
3. 新規会員の導入サポート
4. カート放棄ユーザーのリターゲティング



大規模なパーソナライゼーションを実現するための複雑なプロセスの自動化

TealiumのCDPを導入したことで、お客様一人ひとりの360度ビューを得ることができるようになりました。さらに、自動化されたプロセスによって、それぞれのお客様のニーズや健康に関する取り組みを具体的に把握することが可能になりました。

リアルタイムのカスタマーインテリジェンス (CI) を活用することで、顧客のセグメンテーション、購買行動、製品使用上のコンプライアンスに基づいた製品の普及を促進しました。その結果、同社は、製品使用上のコンプライアンスを奨励し、個々の顧客がより健康的な生活をサポートすることで、消費者福祉を向上させるという企業責任を果たすことができました。

顧客生涯価値を高めるために、新たに獲得した顧客を効果的にサポートすることを重視しています。具体的には、顧客獲得後の最初の100日間で、ターゲットを絞ったパーソナライズされたeメールマーケティング (eDM) を用いて積極的にコミュニケーションを行い、顧客一人ひとりが継続的に健康へ取り組むよう促します。このアプローチにより、顧客は自分の健康目標に合わせた有益な習慣やパターンを確立する手助けを受けることができるようになりました。

成果：適切な活用シーンを選ぶことの重要性

TealiumのCDPを導入したことで、同社は成果を早く実感することができました。特に、休眠顧客への再アプローチやカート放棄対策などが功を奏し、**eコマースの売上において10%の増加**を見せ、**実際のeコマース収益は28%増加**しました。さらに、**CDPの投資に対するROIは、導入後2年で418%に達**しました。

2023会計年度では、Tealiumのテクノロジーを活用して**予想収益の250%**を達成しました。

また、各ブランドの業績を見ると、AptaGrowは**市場シェアを32.9%に引き上げ**、Souvenaidの売上は**予想を60%上回り**、**製品サンプルの請求が400%以上増加**するなど、ポートフォリオ全体の収益向上に貢献しています。

革新的なテクノロジーが健康とウェルビーイングの革命を引き起こす

Tealiumの拡張性に優れたCDPにより、マーケティング活動に柔軟性を持たせ、顧客にとって重要なタイミングでパーソナライズされたサポートを提供しています。CHEP Networkと連携し、変化し続ける規制環境においてプライバシーとAI対応を強化するデータアーキテクチャの設計にも取り組んでいます。

「CHEP Networkは、『コネクテッド・クリエイティビティ』という理念のもと、より革新的で効果的な顧客体験を提供することを目的に設立された企業です。当社の使命は、大望を持つ企業と戦略的に提携し、その企業のグローバルな取り組みを推進することです。Danone Nutriciaとのパートナーシップは、この使命に基づいており、共に顧客それぞれの健康とウェルビーイングを向上させることを目指しています。」

TealiumのCDPを、Danone Nutriciaのマーテックスタックの基盤として導入する過程では、さまざまな専門スキルが求められました。CHEP Networkの専門技術、プロジェクト管理、コンサルティング、顧客体験、そしてコンテンツ制作のスキルを活用することで、CDP投資のROIを最大化することができました。

私たちは、Danone NutriciaやTealiumとのパートナーシップをさらに深め、よりつながりのある効果的な体験を通じて共に価値を創造していくことを楽しみにしています。」

- Mark Gretton氏
CHEP Network、最高技術責任者



すべての人の幸福は 一人の幸福から始まる

Web 3.0時代の競争に打ち勝つためにデータの成熟度を向上させながら、同時にお客様の選択肢、利便性、関連性、製品使用上のコンプライアンスを向上させるという、確固たるコミットメントを継続しています。同時に、同社はマルチブランド戦略を通じて卓越した顧客体験の新たなベンチマークを設定し、顧客それぞれの健康に対する関心と取り組みを促進しています。



「ダイナミックなデジタル経済の中で、Danone Nutriciaの複雑なビジネスモデルは、複数のポートフォリオブランドから異なるデータを迅速に統合し、実用的な情報に変換するためにCDPを必要としていました。TealiumのリアルタイムCDPの導入により、データ主導の大きな変革を遂げることができました。このソリューションによって、Web 3.0時代における個々の健康とウェルビーイングのニーズに自信を持って対応し、洞察に基づく関係性を一歩ずつ強化することで、競争力を大幅に向上させることができました。」

- Isabelle De Casanove氏
Danone Nutricia、データ/CRM/マーケティングオートメーション&アナリティクスリーダー



本カスタマーストーリーの発行元



Tealiumは、世界で最も信頼されるCDPです。企業内のデータをつなぎ、企業が顧客とのつながりを深められるよう支援します。Tealiumのリアルタイム・データ・インフラストラクチャが企業のAIモデルを強化し、データを組織横断で活用できるようにします。企業は、瞬間瞬間の顧客体験を向上させることができます。Tealiumには、すぐに使える統合エコシステムが標準装備されています。そのエコシステムが、世界有数のテクノロジー企業のシステムやサービスとの1,300以上の組み込み接続をサポートします。Tealiumのソリューションは、機械学習、タグ管理、APIハブ、データ管理ソリューションを含むカスタマー・データ・プラットフォーム（CDP）で構成されています。顧客データをより実用的で価値のあるものにし、プライバシーを遵守した安全な運用が可能になります。Gartner社のMagic Quadrant™（マジック・クアドラント）で初めて設けられたCDPのカテゴリーにおいてリーダーに選ばれ、世界で850社以上の大手企業が、Tealiumに信頼を寄せ自社の顧客データ戦略強化に活用しています。

詳しくは tealium.com/ja を
ご覧ください。

