

REAGroup が Tealium 社と共に 大規模にデジタル体験を変革

お伝えしたいこと

革新的なパートナーシップ

REAGroup は Tealium と提携し、複数のベンダーから最適なツールを組み合わせ、導入しました。顧客データの活用とパーソナライズされた体験の提供を最優先に取り組み、業務効率を大幅に向上させるとともに、マーケティングの洞察力を強化しました。

直面した課題

REAGroup は事業拡大に伴い、特注のツール、サイロ化したデータ、チャンネルの洗練度のばらつきといった課題に直面し、両面市場全体で効果的なコラボレーションとパーソナライゼーションを実現するための統合データソリューションが必要となりました。

実装の成功

厳格な評価プロセスを経て、REAGroup はリアルタイム処理に Tealium を、オムニチャンネルコミュニケーションに Braze を採用することを決定しました。その結果、概念実証 (PoC) はより広範なデータアプリケーションに拡張され、顧客体験に大きな効果をもたらしました。



目覚ましい成果

Tealium の統合により、REAGroup は 1 日あたり 6,500 万件以上のイベントを処理し、リアルタイムキャンペーンを実施、1 日あたり 750 万件のパーソナライズされた推奨を配信できるようになりました。ユーザーエンゲージメントとメディアの最適化を大幅に向上させるとともに、コスト効率を高めるために技術スタックを合理化することができました。さらに、リアルタイムのパーソナライゼーションの活用により、アードメディアで 1,000 万ドルの収益を上げることができました。

23 倍 クリック率 (CTR)

10 倍 コンバージョン率



アプリ内のリアルタイム
イベントデータを活用した
キャンペーン

REA Group のリアルタイムデータとパーソナライゼーションによる変革



REA Group は、約 30 年にわたり、不動産検索業界における技術革新をリードしてきました。この 10 年間は、大規模なパーソナライゼーションとリアルタイムデータの力を早期に理解し、オーストラリアのマーケットリーダーの 1 社としての地位を確立しました。言い換えれば、REA Group はデジタルと技術革新の分野において新たな領域を開拓することに一歳躊躇しませんでした。

REA Group は Tealium と提携し、様々なベンダーから自社に最適なツールを組み合わせることで、顧客データとパーソナライズされた体験を中核に据えた業務改革を実現することができました。

REA Group は、多くの専門分野にわたるテクノロジーチームを通して、劇的な業務効率の向上、マーケティングおよび広告費用の有効活用、そしてマーケティングファネル全体におけるより深く価値のある洞察を実現しました。

CDP 導入に至ったビジネス上の課題

REA Group は、早い段階から顧客にパーソナライズされたソリューションを提供していました。しかし、事業が成長し、収益と規模が拡大するにつれ、大量のリアルタイムアクティベーションを行える堅牢なソリューションを導入する時期が来たことを認識しました。

この取り組みにおいて、REA Group はいくつかの課題に直面しました。

1. 独自構築のさまざまなツールを使用していたため、コストと複雑さが増大していました。
2. データはチームや部門間で分断され、サイロ化していたため、顧客データは断片化していました。
3. 電子メールは、消費者に高度にパーソナライズされたメッセージを配信する優れたチャンネルでしたが、他のチャンネルではそれほど洗練された対応ができていませんでした。
4. サイロ化したチーム、データバンク、顧客定義により、部門間で重要なオーディエンスに関する情報を共有できず、コラボレーションと大規模なパーソナライゼーションを妨げていました。

多面的で双方向のオーディエンス戦略

REA Group では、オーディエンスは異なるレベルのインタラクションとサービスを必要としています。顧客（不動産業者）と消費者の双方を対象とする両面市場で事業を展開しているため、消費者は、**関連性とパーソナライゼーション**を期待し、不動産業者の顧客は**サービスの利便性と独自の洞察**を期待しています。例えば、賃貸物件を探している若いカップルは、住宅購入を検討している人とはまったく異なるレベルの情報を、異なるスピードで必要としています。不動産業者は、物件の販売であれ賃貸であれ、まったく異なるサービスを必要としています。

この一連の課題を評価した結果、REA Group には、膨大なファーストパーティデータを統合し、複数のプラットフォーム間での配信を効率化するための統合データソリューションが必要であることは明らかでした。これにより、ライフサイクルマーケティング、製品、パーソナライゼーション、メディア&広告テクノロジーなど、多岐にわたる部門が重要なデータにアクセスできるようになります。



自社に最適なソリューションを組み合わせて導入することで早期に市場参入

この問題を解決するために、REA Group はカスタマーデータプラットフォーム (CDP) とカスタマーエンゲージメントプラットフォーム (CEP) の両方を調達するための包括的な RFP プロセスに着手しました。評価チームは、まずフルスタックソリューションを評価し、そして複数のベンダーから自社に最適なツールを組み合わせて導入する場合と比較しました。最終的に REA Group は、その柔軟性と拡張性を重視して、複数のベンダーから自社に最適なツールを組み合わせて導入することを決定しました。

エンゲージメントプラットフォームについては、特にモバイルチャネルでのオムニチャネルコミュニケーションにおける高度な機能と Tealium との互換性により、Braze が選ばれました。

CDP 導入の取り組みは、マーケティングチームにその価値を実証し、REA Group の経営陣との信頼関係を構築するための概念実証 (PoC) から始まりました。その成功を受けて、キャンペーンと収益の成果を促進するために不可欠となる、より広範なデータセットを包含するよう、その範囲が拡大されました。5年後、REA Group 全体の顧客体験の大部分は Tealium によって実現され、すべての事業部門がその効果と可能性を高く評価しています。

時代は進み、現在ではこの戦略により、REA Group は事業の成長に応じて柔軟に拡張できる体制を手に入れました。REA Group は将来を見据えたビジネスを確立し、ファーストパーティデータ戦略に投資することで、あらゆる法改正や技術変更に先手を打つことができます。クッキーの有無にかかわらず、チームは準備万端です。法改正や買収などによりビジネスニーズが変化しても、旧来のテクノロジーが足かせとなることなく、革新と創造を推し進めることができます。



「私たちはチームとして、消費者と不動産業者の双方にとって、よりシームレスな物件探し体験を提供できるよう常に努めています。Tealium 社との提携により、消費者データをリアルタイムでパーソナライズされた体験へと大規模に転換できるようになりました。この戦略的提携は、当社のアプローチを拡大しただけでなく、より深い洞察とより効果的なマーケティング戦略をもたらし、REA Group 全体の大幅な成長と革新を促進しました。」

Sarah Myers (サラ・マイヤーズ) 氏
REA Group、オーディエンス&マーケティング担当ゼネラルマネージャー



大規模に恩恵を享受



REA Group は、Tealium の統合により、目覚ましい成果を達成することができました。

1. データ処理

Tealium は膨大な量のデータを処理しており、毎日 6,500 万件以上のイベントを処理しています。また、Braze とのシームレスな統合を通して、**毎日 4,000 万件以上のリッチなデータポイントを更新し、パーソナライズされた体験を実現する強固な基盤を確立しています。**

2. リアルタイムキャンペーン

Tealium から送信される 80 以上の独自のリアルタイムイベントを活用し、比類のないスピードと精度でキャンペーンを実行しています。これらのイベントは、リアルタイムでキャンペーンを起動するだけでなく、他のキャンペーンのコンバージョンイベントとしても機能します。この機敏性により、迅速な検証とキャンペーンの自動化が可能になり、ユーザーの行動から数ミリ秒以内に適切なメッセージを配信することができます。

3. キャンペーンパフォーマンス

注目すべきキャンペーンの一例として、「検索の保存」イニシアチブがあります。これは、ユーザーが初めて検索を実行した際に、その検索履歴を保存するよう促す仕組みです。リアルタイムのイベントデータを活用した**アプリ内トリガーキャンペーンを展開し、クリック率 (CTR) は通常のスケジュール型メールキャンペーンと比較して 23 倍、コンバージョン率は 10 倍という驚異的な成果を上げています。**これにより、リアルタイムメッセージングがキャンペーン効果を最大化する上で極めて重要な役割を果たすことが明確になりました。

4. パーソナライズされた体験

Tealium と REA Group のアプリケーションおよびウェブサイトの統合により、Tealium AudienceStream がホームページでのレコメンデーションを強化し、パーソナライズされた体験を促進します。Tealium の統合データプラットフォームを活用することで、**毎日数百もの異なるレイアウトの組み合わせで 750 万件ものパーソナライズされたレコメンデーションを提示**

し、プラットフォーム全体でユーザーに一貫したカスタマイズされた体験を提供しています。

5. パーソナライズされたコミュニケーション

Tealium を導入して以降、過去 5 年間で自社チャネルからの訪問者数が **8 倍**に増加しました。このトラフィックの急増を受けて、REA Group は新たな戦略的イニシアチブへの再投資を通して、パーソナライズされたコミュニケーションを活用してユーザーを効果的に引き付けることで、成功を加速させました。8 月の単月実績を見ても、ライフサイクルチャンネルを通して 3,000 万件以上の物件の閲覧が生まれ、**アードメディアで毎年 1,000 万ドル以上の収益を上げています。**

6. メディアの最適化

Tealium の統合によりメディアとマーケティングへの投資を確実に再分配し、最も必要とされる場所にリソースを最適化できるようになりました。REA Group は、節約した費用を別のキャンペーン戦略に再投資することで、マーケティング活動の効率と効果を向上させています。

7. テクノロジーの統合

Tealium の導入により技術スタックを合理化し、時代遅れのプラットフォームやシステムを廃止しました。従来のコミュニケーションプラットフォームを移行し、独自に構築したシステムを廃止し、2023 年にはデータ・マネジメント・プラットフォーム (DMP) を廃止することで、大幅なコスト削減を実現しながら、より一貫性のある、安全で、プライバシーを最優先にした技術インフラを構築しました。

REA Group がこれまでに学んだ貴重な教訓



- **概念実証 (PoC) の力:**最もシンプルかつ最も効果の高いユースケースから取り組みます。「一発必中」のアプローチを採用し、エンドツーエンドのパイプラインをテストできるユースケースを選びます。技術部門、製品部門、マーケティング部門、そして特にプラットフォームの利用者を含めた適切なメンバー構成を整えます。
- **人材の力:**マーケティング部門と製品部門がそれぞれの目標を共有するようにします。マーケティング部門とメディア部門の間の障壁を早い段階で取り払い、ファーストパーティデータの共通理解を深めます。
- **再利用性の力:**事業部門、企業やブランド全体で規模を拡張し続けられるように、センター・オブ・エクセレンス (CoE) の構築を目指します。製品、コミュニケーション、広告テクノロジー、検証において、同一のオーディエンスとパーソナライゼーションデータを使用することが重要です。一度構築したものは可能な限り再利用するように努めます。



「REA Group と Tealium のパートナーシップは、まさにこの分野で最高水準にあり、REA が世界トップクラスのファーストパーティデータ戦略の実現を Tealium に託してくれたことを非常に誇らしく思います。REA Group は Tealium CDP と自社に最適なツールを組み合わせる手法を他社に先駆けて導入した企業の1社であり、リアルタイムのパワーを活用して業績を伸ばしてきました。最も印象的なのは、彼らが継続的に反復と学習を繰り返し、革新的な取り組みを推進していることです。REA Group は、顧客に素晴らしい顧客体験を提供するという点で業界をリードしています。その成果は傑出しており、同社の事業がますます成長するのを目の当たりにできることは非常に刺激的です。」

Caitlin Riordan (ケイトリン・リオーダン)

Tealium APJ カスタマーサクセス担当バイスプレジデント



本カスタマーストーリーの発行元

Tealium 社について

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。