

次世代マーケティング実現に向けた Front Office DX 推進支援

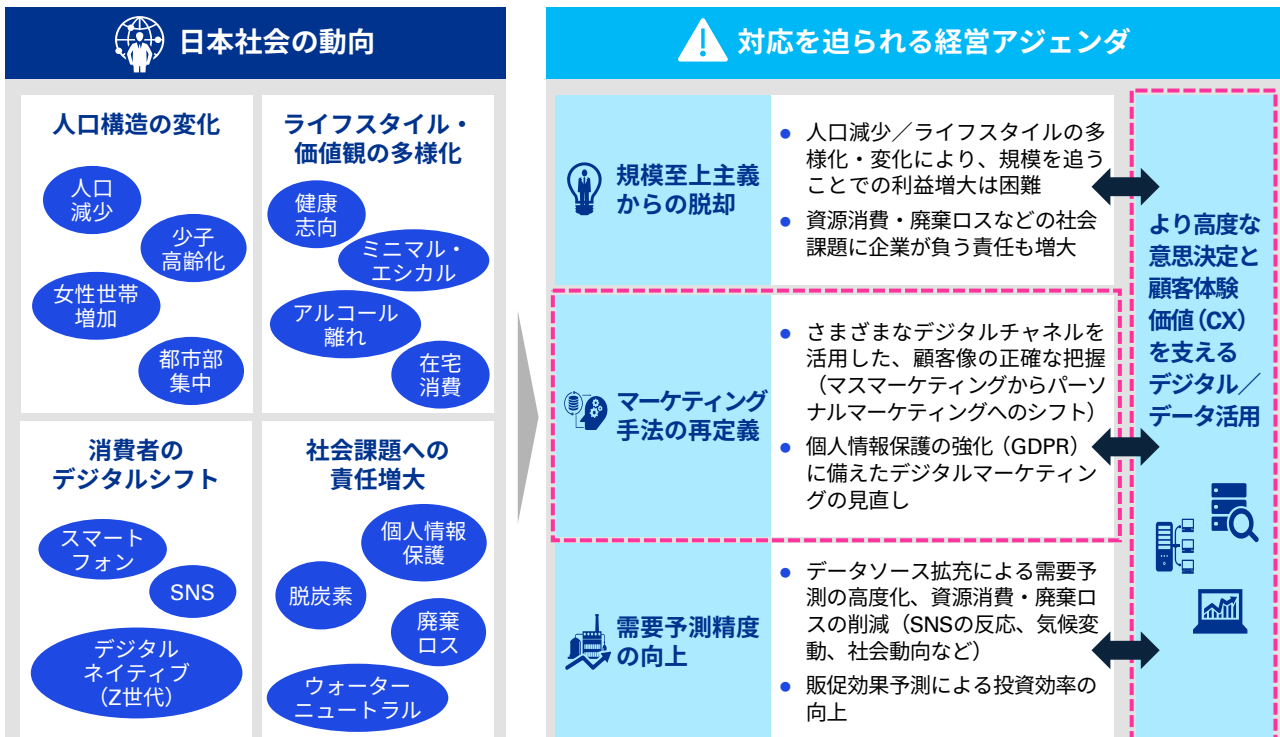
トップライン増大に寄与する次世代のデジタルマーケティング戦略策定支援

世界中の企業がデジタルトランスフォーメーション（DX）に取り組み、「デジタル・ディスラプション（デジタルによる既存産業の破壊）」が起こるなか、日本企業も近年、抜本的なデジタル改革を推進し、業務効率化に基づいたコスト削減、つまり内向きのDXでは一通りの変革を成功させてきています。しかし、グローバルレベルでプライバシー保護がますます注視される状況下で、日々変化する顧客行動を捉え、自社としての優良顧客像の定義やリーチができず、トップライン増大に向けたデジタルマーケティング戦略策定をはじめとした、外向きのDXには挑みきれていない企業が数多く存在します。

KPMGは、次の一手として企業が取り組むべき外向きのDX推進「FODX（Front Office Digital Transformation）」方法論を提唱し、次世代型のデジタルマーケティング戦略の策定から実行までを幅広く支援します。

日本社会の動向と喫緊の経営アジェンダ

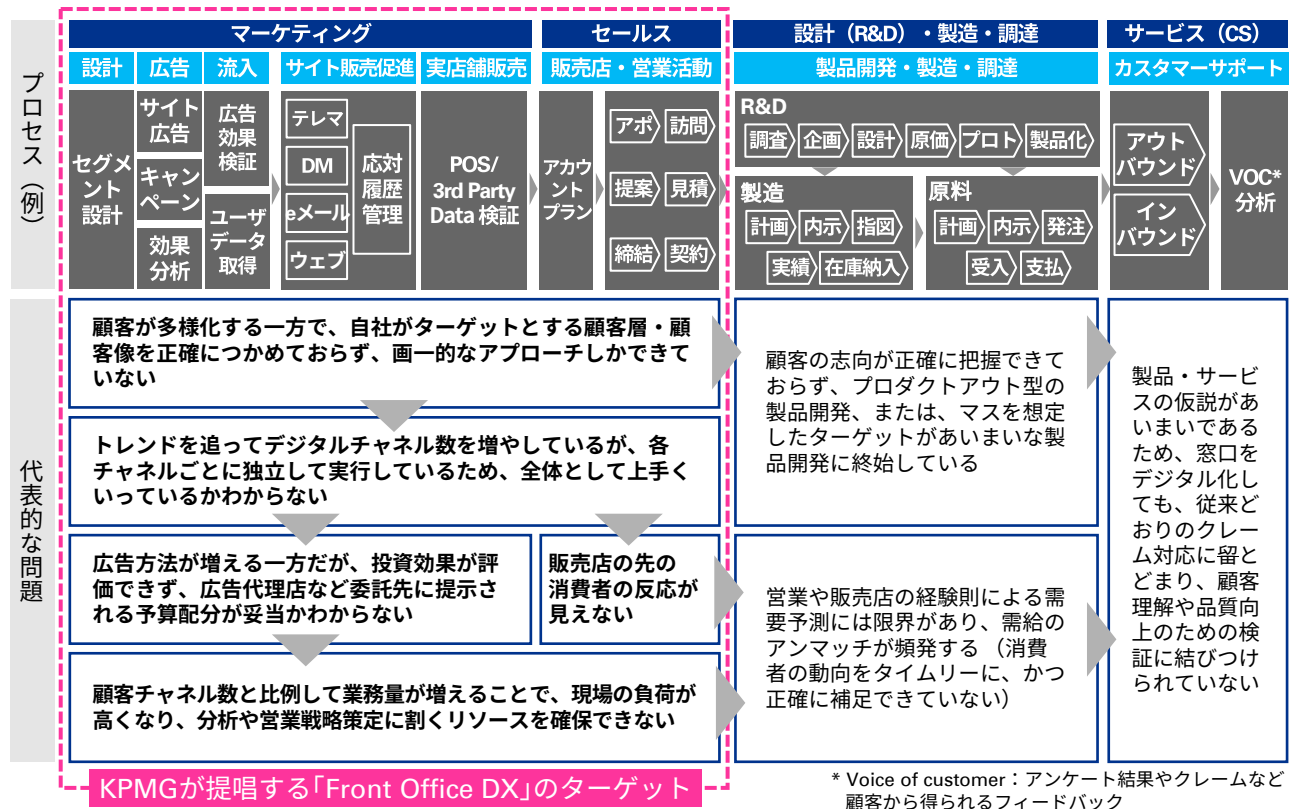
規模を追えば利益もついてくる時代は終焉を迎え、デジタルを活用した「顔の見える」マーケティング・営業活動が求められています。一方で、社会課題に対する責任に応えるため、個人情報保護を考慮したデジタルマーケティングの見直しにも迫られています。



喫緊の経営課題に打ち克つためのFODX

フロントオフィスが社会・ビジネスの動向に追従しきれていないことでバリューチェーンの各所に生じている問題の解決には、顧客の多様化とデジタルシフトを前提と

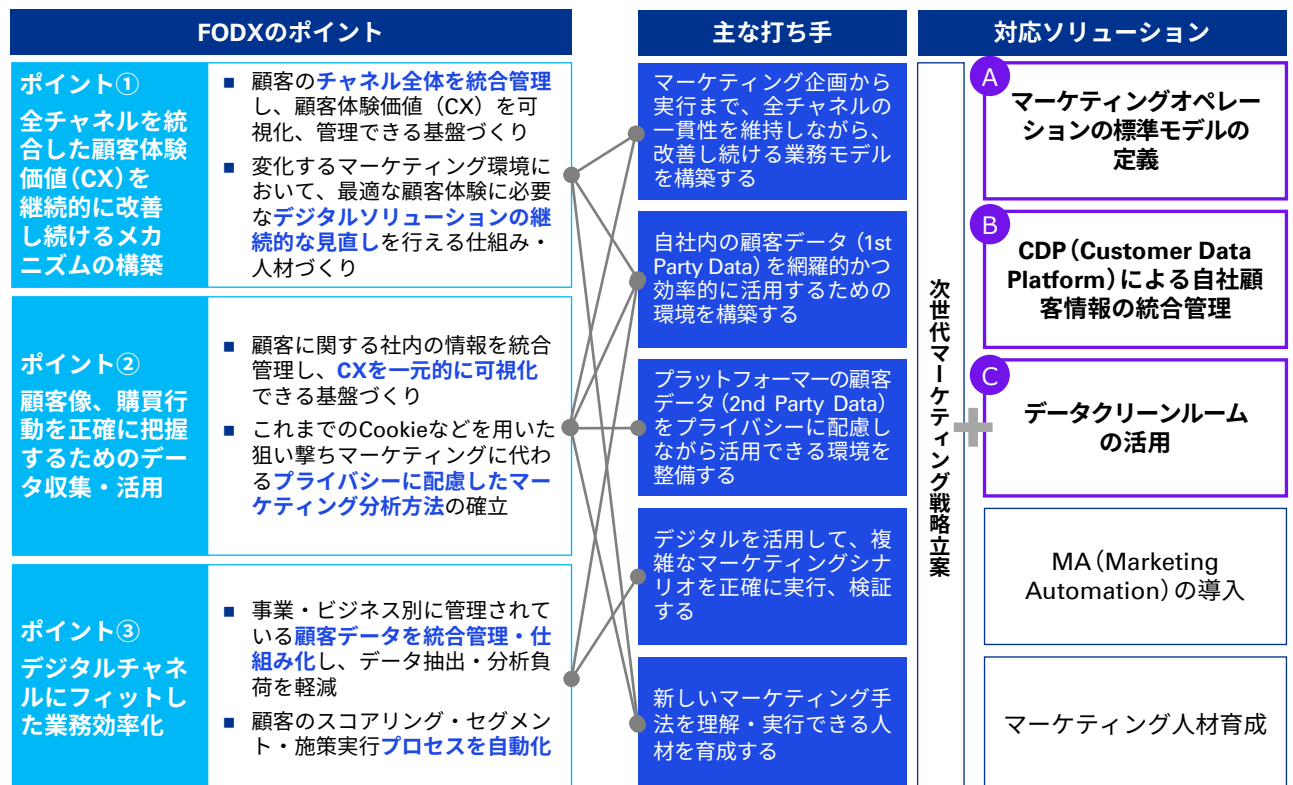
したマーケティング活動の抜本的な見直しが必要です。「Front Office DX」は、すべての問題の起点となっているフロントオフィス業務をデジタル活用により変革します。



FODXのポイントと解決策の方向性

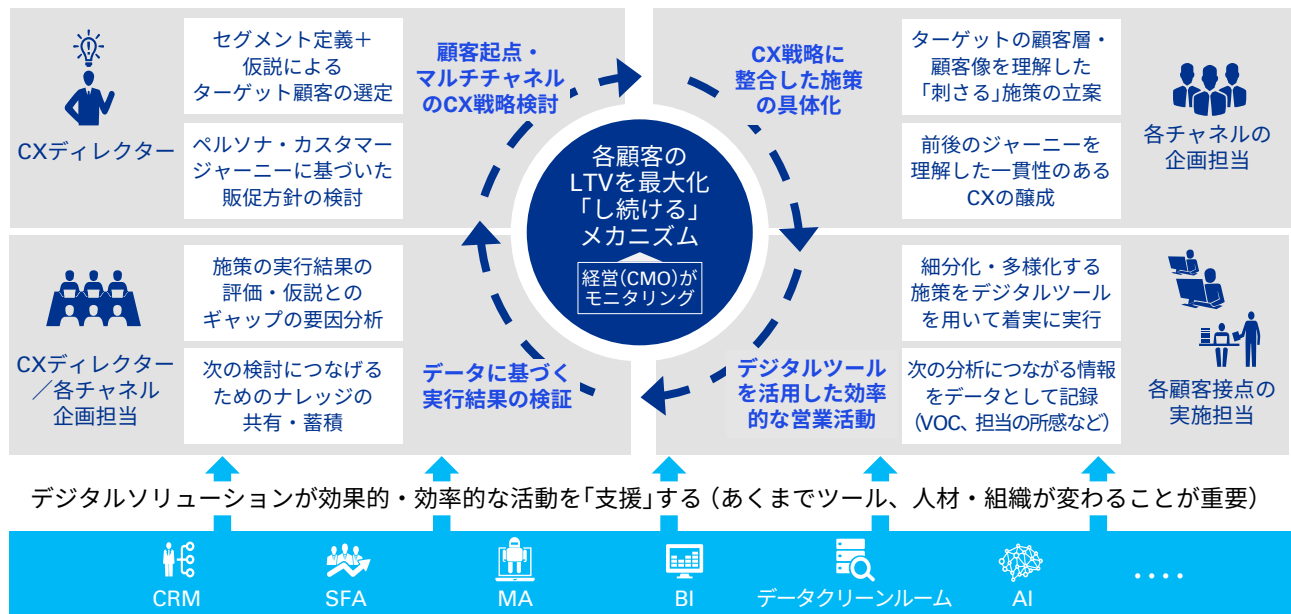
FODXを成功に導くためには、デジタルチャネルの拡充やツール導入が目的化することがないよう、顧客体験 (CX) を継続的に改善し続けるメカニズムの構築を前提

とした変革の道筋を描くことが重要となります。とりわけ、次世代型のデジタルマーケティング推進には以下 A~C のソリューションの適用が効果的です。



A. マーケティングオペレーションの標準モデルの定義

新しいシステムやデータに振り回されず、戦略に基づく施策の実行から効果検証まで、高速かつ正確なサイクルを実現するために、継続性のあるプロセスと、それを支える組織機能、人材要件を定義することが肝要です。



* LTV (Life Time Value): 商品や顧客の生涯価値、VOC (Voice of Customer): アンケート結果やクレームなど顧客から得られるフィードバック、CRM (Customer Relationship Management): 顧客との関係性・コミュニケーション管理システム、SFA (Sales Force Automation): 営業活動の支援システム、BI (Business Intelligence): データに基づく意思決定の支援システム

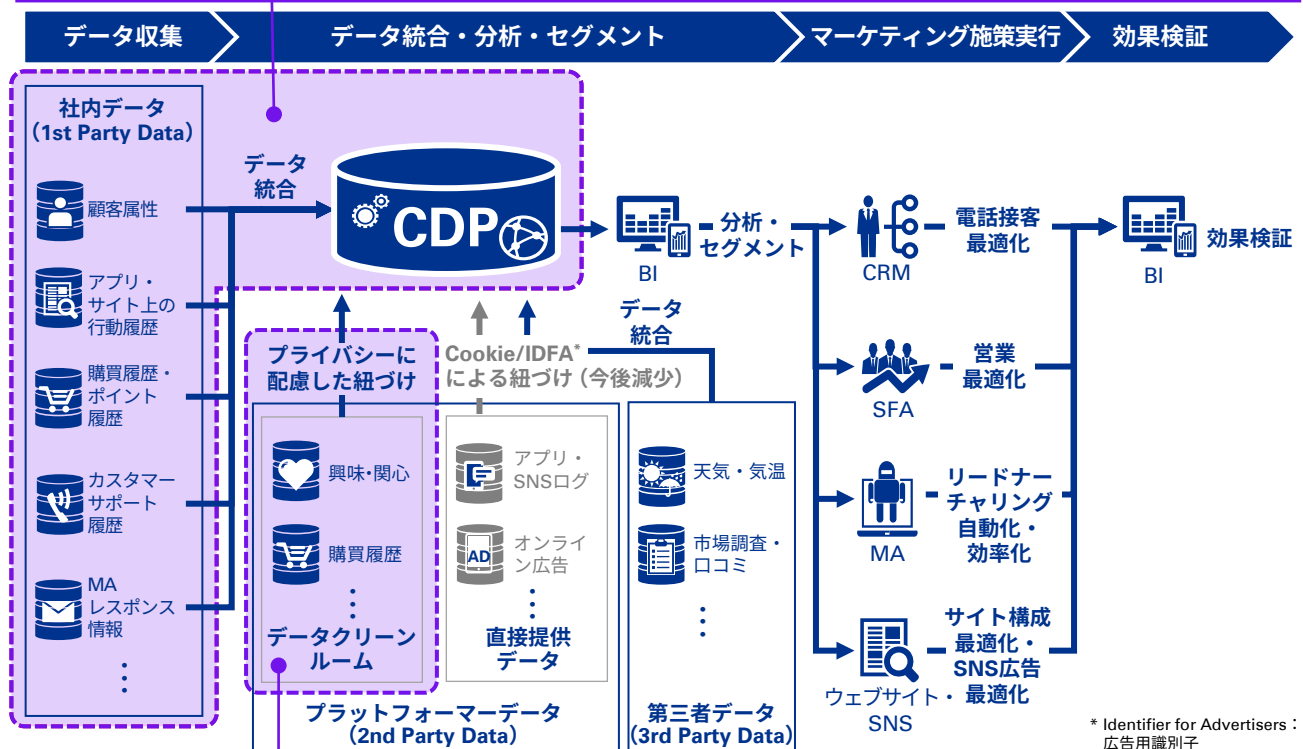
B. CDPによる自社顧客情報の統合管理

誰が・いつ・どのような顧客情報を使うべきかを整理し、自社内に散在している顧客情報をCDPに統合することが、顧客層・顧客像を正確に把握し、確実にリーチするための第一歩です。

C. データクリーンルームの活用

個人情報保護に配慮したセカンドパーティの顧客データを活用するデータクリーンルームを用いた分析手法を導入し、間もなく到来するCookieレスの時代に備える必要があります。

B. CDP (Customer Data Platform) により社内における事業／部門・システムごとに分断された顧客データを統合し、各顧客の一貫した情報を提供する

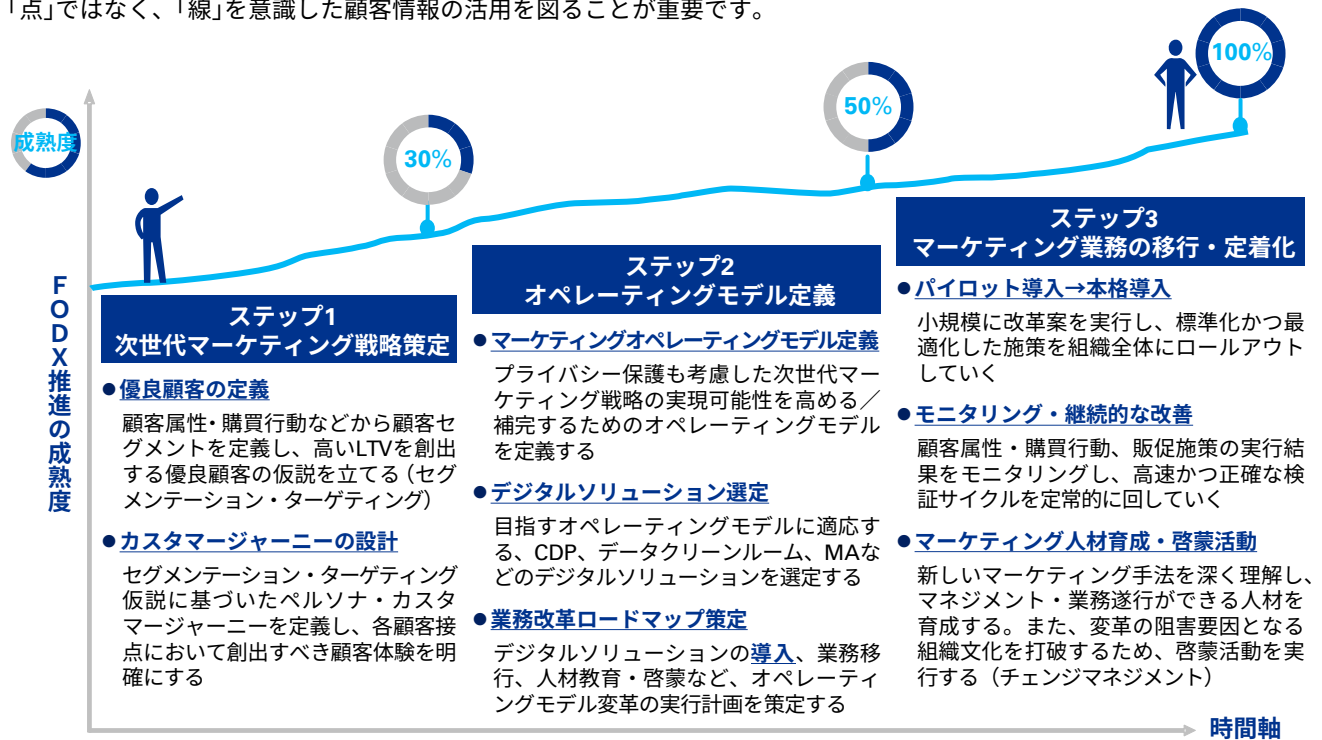


* Identifier for Advertisers : 広告用識別子

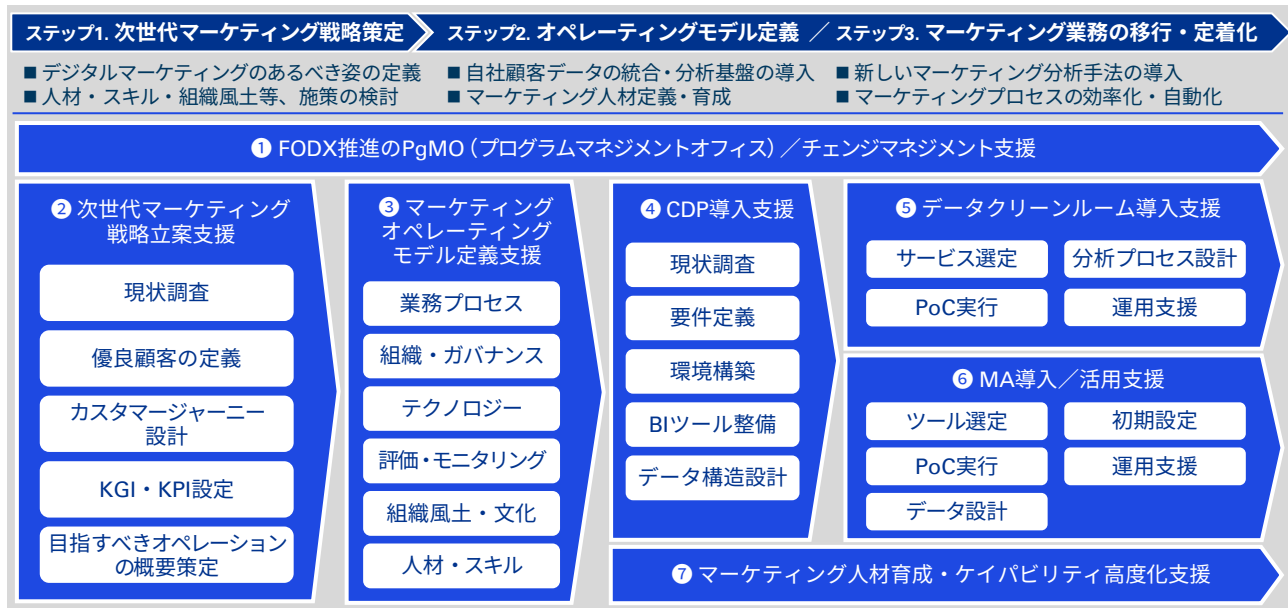
C. データクリーンルームによりプライバシーに配慮した顧客分析・セグメントを実現する

FODX推進のステップ

顧客の消費行動や期待値、また企業が提供する商品・サービスが多様化していることに加え、同業他社の競争が激化している昨今では、顧客を起点とした営業・マーケティングアプローチが求められています。その手段として、「点」ではなく、「線」を意識した顧客情報の活用を図ることが重要です。



FODX実現に向けたステップ別のコンサルティングサービスメニュー（概要）



本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

kpmg.com/jp/kc

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供できるよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2023 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. 23-5003

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.