

2021年1月20日

日本ユニシス、UNCOVER TRUTH 企業と顧客の接点における一連の体験を創造し マネジメントする分野で協業開始

～企業と顧客の接点を生み出すサービスを提供する「CXLab」を設置～

日本ユニシスと UNCOVER TRUTH は、デジタルトランスフォーメーション (DX) の中で、顧客体験をターゲットとした領域 (CXM^{*1}) におけるデジタルマーケティングを支援する活動での協業を1月20日から開始します。

この協業により、企業と顧客の接点を生み出すサービスを提供する「CXLab (シーエックスラボ)」を設置し、新型コロナウイルス (COVID-19) 感染拡大の影響下で、顧客との新しいコミュニケーションを必要とする企業を支援していきます。

【背景】

昨今、新型コロナウイルス (COVID-19) 感染拡大の影響下で、生活様式は大きく変化し、企業はこれまで以上にデジタルを活用した顧客接点の強化や購買体験の向上が必要になっています。また、競争力強化のために、EC サイト、モバイルアプリ、SNS を通じたコミュニケーションや顧客体験を向上させることが、重要な課題となっています。

一方、急激な変化の中、企業が自らの製品やサービスのみで DX の推進や、AI などの最先端テクノロジーを活用し、顧客体験を日々進化させ、改善し続けることが困難な状況も見受けられます。それほどまでに、顧客とのコミュニケーションチャネルは多様化し、活用すべきテクノロジーも複雑化しています。

【CXLab の概要】

「CXLab」では、多様化した顧客接点の最適化を支援します。企業が顧客を獲得する際の SNS 活用、リアル店舗の会員カード情報と EC などの会員情報の統合、EC やモバイルアプリの UI/UX の改善、リアル店舗と EC の世界を連携させた (OMO^{*2}) 施策の展開を通じて、送客、顧客体験、ファン化など一連の顧客接点を革新するサービスを提供します。これまでの日本ユニシスのセキュアなデータマネジメントの知見と実績を生かし、企業が安心して会員情報やサービスを展開できるプラットフォームも提供し、企業が新たに展開するさまざまなデジタルサービスに対しても、日本ユニシスのシステム開発力で支援します。国内外のスタートアップ企業やマーケティング企業の最先端技術やノウハウを活用できるよう、オープンイノベーション型の連携を通じ、柔軟かつスピーディーに対応していきます。

【協業の概要】

今回の協業では、「CXLab」において、オンラインとオフラインの統合データを活用したマーケティングの支援サービスを提供します。顧客データの分析から、顧客関係管理 (CRM) などのマーケティング施策を立案から実行まで一気通貫して提供することにより、ニューノーマルの時代に適したデジタルマーケティングを支援します。また、デジタル上のマーケティングに留まらず、オフラインも含めた会員 ID の統合支援や共通 ID 化を実現し、実店舗とデジタルの顧客接点を最適化するマーケティング活動 (OMO) も支援します。

以上

※1 CXM : Customer Experience Management の略。CXM とは「顧客体験の管理・改善」のことです。具体的には、顧客が商品・サービスから感じる「スペック」や「値段」などの機能的な価値だけでなく、「感動」や「心地よさ」「満足感」といった体験から得られる価値を向上させることで、中長期的な関係性を築き、収益向上へ繋げることを目指す手法です。

※2 OMO : Online with Merges Offline の略。OMO とは、オフライン体験はオンラインに包括されており、オン/オフの垣根にこだわらない「顧客体験」を主軸とした考えです。店舗での購買時も飲食時も、いかなるシーンでも、スマホなどネットへの常時接続状態が前提となっている概念です。消費者の行動はネットに接続されている状態を前提とするマーケティング理論ともいえます。デジタル接触が前提であるがゆえに、あらゆるユーザー行動をデータ化して集約し、ユーザー体験を高めるマーケティングを行うことを指します。

■関連リンク：

日本ユニシス株式会社 <https://www.unisys.co.jp/>

株式会社 UNCOVER TRUTH <https://www.uncovertruth.co.jp/>

※CXLab は、日本ユニシス株式会社の商標です。

※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載のニュースリリース情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<本ニュースリリースに関するお問い合わせ>

https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/