

News Release

2013年8月29日

連絡先

有限責任監査法人トーマツ

広報室 新井 香織

TEL: 03-3457-1573

Email: press-release@tohatsu.co.jp

顧客行動分析・予測サービス 「カスタマーアナリティクス」を開始

マーケティング投資を最適化し、顧客収益最大化へと導くマーケティングデータ活用を支援

有限責任監査法人トーマツ[東京都港区 包括代表(CEO)天野 太道]は、2013年9月より、企業内外の「ビッグデータ」を先進的な統計解析技術にて分析し、顧客収益の最大化につなげるマーケティング戦略立案を支援するサービス「カスタマーアナリティクス」を開始します。カスタマーアナリティクスは、デロイトがグローバルで推進するサービス「デロイト アナリティクス」のサービス領域のひとつであり、企業のマーケティング活動に対してデータ収集・統合・分析・予測モデル構築から戦略立案まで包括的なサービスを提供するものです。

情報技術の発達により、企業内外のデータを活用することが競争優位を獲得するために不可欠となってきました。デロイトが北米、英国、アジアの企業の経営層を対象に実施したグローバル アナリティクス サーベイ 2013^{*1}によると、55%の企業がアナリティクスによって競争優位が「非常に向上」もしくは「向上」と回答しています。さらに、同サーベイにて、最も重要なデータ活用の領域として、「売上増加」「顧客行動の理解」「顧客に合わせた推奨」の3つが挙げられており、マーケティング領域でのアナリティクスの活用が期待されています。

カスタマーアナリティクス 5つのサービス領域

企業のマーケティング課題を解決する5つの領域においてコンサルティングサービスを提供します。

Customer Activation Management 顧客活性化管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客プロフィール・購買パターン・トランザクションデータを解析し、クロスセル・アップセルの統計予測モデルを構築します。 ■ 統計予測モデルを用いてキャンペーン設計を最適化することで、既存顧客収益を最大化します。
Customer Experience Management 顧客生涯価値管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 購買データと顧客アンケートデータを組み合わせたライフスタイルセグメンテーションを通じ、顧客生涯価値(LTV)の最大化へ導きます。 ■ セグメント毎の生涯収益性にもとづいた、顧客経験の設計と顧客育成プランを作成します。
Customer Investment Management マーケティング投資管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ マーケティング活動情報に基づき、各マーケティング活動の投資効率(ROI)を算出し、マーケティングミックスの最適化を実現します。 ■ 売上を最大化する最適投資配分モデル構築と販売予測シミュレーションを行います。

Customer Acquisition Management 顧客獲得管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ ソーシャルメディア情報や地理情報などの外部データを用いた分析により潜在顧客・潜在ニーズを発見し、新規顧客獲得率の向上、獲得コストの効率化へ導きます。
Customer Data Management 顧客データ管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 分散する企業内外のマーケティング関連データを統合・一元管理し、マーケティングパフォーマンスや投資状況を外部環境の変化と併せて見える化することで、マーケティング戦略における的確な意思決定を支援します。

デロイト アナリティクスのアプローチ

デロイト アナリティクスは、トーマツグループ全体が保有する 100 名近いデータ管理やデータ分析のスキルを持つ専門家・実務家(データサイエンティストやシステム技術者)を擁しており、グローバルに展開するデロイトのデータ分析サービス「デロイト アナリティクス」では、約 3,000 人(2015 年には 5,000 人への増員を見込む)に上る分析のスキルを持つ専門家が分析業務に従事しています。また、デロイトのグローバルかつ豊富な事例と経験、そしてトーマツの監査・コンサルティングを通じた業界知識を活用し、データ整備やビジネスインテリジェンスといった過去の業績を理解・評価する支援から、業績管理、将来の見通しを予測するビジネス予測モデリング、資産の活用、分析の自動化などを含めた、幅広い支援を行います。

そのため、以下のような支援が可能です。

- ビジネス上の課題解決において、データ分析結果を基礎とした意思決定の意義と効果を明確にし、その導入を支援します。
- 企業の分析環境が整備されていない場合や分析専門の担当者がいない場合でも、迅速かつ適切な分析を実施します。
- 企業の課題と分析の目的、既存のシステム環境に合わせて、最適なツールを検討します。
- マーケティングコンサルタントが分析結果を解釈し、マーケティング戦略の立案まで支援します。

デロイト アナリティクス Web サイト(日本): <http://www.tohmatsu.com/da>

デロイト アナリティクス Web サイト(英語): <http://www.deloitte.com/deloitteanalytics>



*1 [グローバル アナリティクス サーベイ 2013](#)

2012 年 4 月 25 日～9 月 19 日に、北米、英国、アジアの金融、テクノロジー、コミュニケーション、エンターテインメント、ヘルスケア、消費財/小売、エネルギー、製造に関する企業や、政府機関、非営利団体に所属するアナリティクス最高責任者に対する定量調査(回答企業 75 社)、ならびに、米国、カナダ、中国、英国の企業 35 社の経営幹部クラスの代表者に対する個別インタビューを実施しました。

###

トーマツグループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームおよびそれらの関係会社(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング株式会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー株式会社および税理士法人トーマツを含む)の総称です。トーマツグループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各社がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー等を提供しています。また、国内約 40 都市に約 7,100 名の専門家(公認会計士、税理士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はトーマツグループ Web サイト(www.tohmatsu.com)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)は、監査、税務、コンサルティングおよびファイナンシャル アドバイザーサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界 150 カ国を超えるメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約 200,000 人におよぶ人材は、“standard of excellence”となることを目指しています。

Deloitte(デロイト)とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)およびそのネットワーク組織を構成するメンバーファームのひとつあるいは複数を指します。デロイト トウシュ トーマツ リミテッドおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。その法的な構成についての詳細は www.tohmatsu.com/deloitte/ をご覧ください。