



Deloitte Analytics

カスタマーアナリティクス

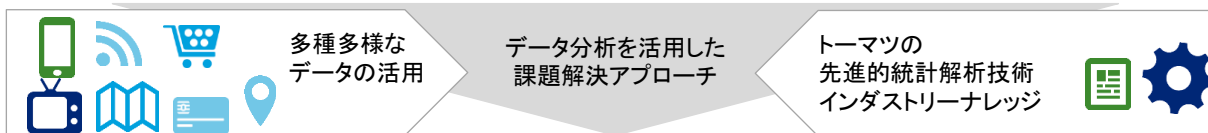
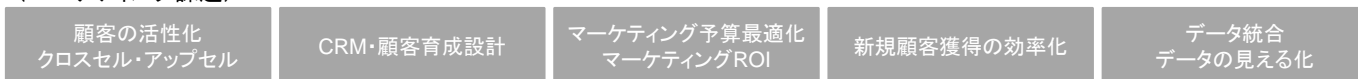
顧客収益最大化へと導くマーケティングデータ解析

ビッグデータ解析を活用したマーケティング戦略の精緻化

顧客データの急激な増大とテクノロジーの発展によって、企業内外のデータをマーケティング戦略立案に活用することは競争優位を獲得するために不可欠となってきています。また、CMOやマーケティング担当者の役割や責任範囲が拡大する中、客観的データに基づいたマーケティング投資対効果の最適化は経営課題ともなっています。

トーマツではデータハンドリング技術と先進的統計解析技術、インダストリーへの知見を活用し、顧客収益の最大化に繋げるマーケティング戦略立案を支援します。

(マーケティング課題)



マーケティング戦略の精緻化・顧客収益の最大化

マーケティング投資を最適化し、顧客収益最大化につなげる コンサルティングサービス

トーマツでは企業内外のデータ分析を通じて、新規顧客の獲得と定着、クロスセル・アップセルによる活性化、顧客ロイヤリティの育成、そして、マーケティング投資の最適化といったマーケティング戦略を精緻化することで、顧客収益の最大化を支援します。また、デロイトのグローバルかつ豊富な事例と経験を基に、業界に精通した専門家とデータ分析の専門家が事象のパターン化やモデル化による将来の予測を行うことで、マーケティング投資対効果の向上に導きます。

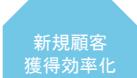
Customer Activation Management

顧客活性化管理



Customer Acquisition Management

顧客獲得管理



Customer Data Management

顧客データ管理



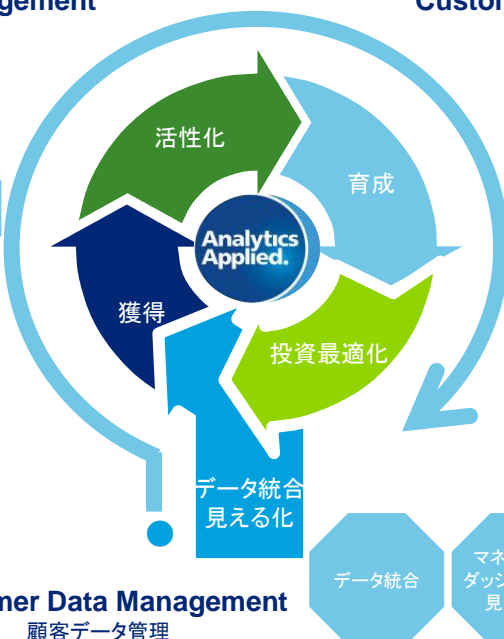
Customer Experience Management

顧客生涯価値管理



Customer Investment Management

マーケティング投資管理



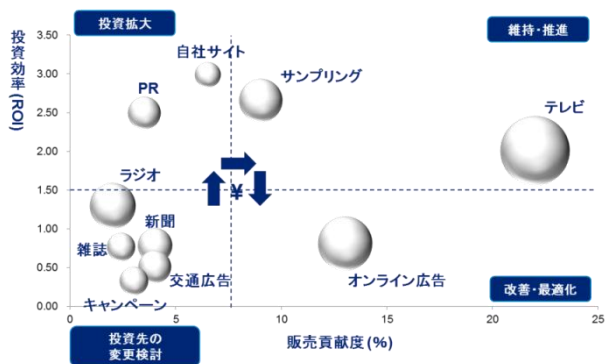
デロイト カスタマー アナリティクス 5つのサービス領域

トーマツではクライアント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。

活性化 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。
育成 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。
投資最適化 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の構築と販売予測シミュレーションまでを行います。
獲得 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。
統合・見える化 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確かな意思決定を支援します。

ROIに基づくマーケティングミックス最適化(例)

各マーケティング施策の投資効率(ROI)と販売貢献度に基づき、マーケティングミックスの最適化を行います。



予測モデルに基づく顧客活性化(例)

各セグメントの来店喚起に最適なオファー(顧客属性・商品・価格・タイミング)分析をもとにキャンペーンを設計し、クロスセル・アップセルを実現。キャンペーン収益の最大化につなげます。



顧客ID	非来店期間	年代	性別	職業	...	休眠前来店ランク	休眠前金額ランク	休眠中平均来店店舗数	休眠中Pt付与	...	来店確率
1	1ヶ月	20代	男	会社員	...	B(週2回)	B(月4~6千)	月1社	15	...	84.4%
2	6ヶ月	50代	男	自営業	...	E(月1回)	D(月1~2千)	月0.5社	1	...	11.7%
3	3ヶ月	10代	女	学生	...	A(週3回)	C(月2~4千)	月2社	22	...	63.1%
4	1ヶ月	30代	女	パート	...	C(週1回)	B(月4~6千)	月3社	43	...	91.2%
5	3ヶ月	60代	男	年金暮	...	D(月2回)	C(月2~4千)	月0.5社	4	...	28.7%
6	1ヶ月	40代	女	会社員	...	E(月1回)	E(月~1千)	月0社	0	...	36.1%

お問い合わせ先

有限責任監査法人トーマツ デロイト アナリティクス
 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル
 Tel: 03-6213-1112
 e-mail: tohatsu.analytics@tohatsu.co.jp URL: <http://www.tohatsu.com/da>



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リ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リ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.tohatsu.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 アドバイザリーサービスを、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か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.tohatsu.com/deloitte/ をご覧ください。