

## 1 CTC Autonomous Marketing with Google Cloud

# 目的に応じた最適なデータ統合・分析を可能にし、デジタルマーケティング活動を支援

顧客に関するさまざまなデータを分析しマーケティングに役立てたいものの「データが部署毎に散在しておりデータ活用が難しい」、「分析ツールをうまく活用できない」といった悩みを抱える企業が多い。伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（以下、CTC）はそうした企業に対するソリューション提供に力を入れている。

### マーケティングで重要な「ユーザーコミュニケーションの最適化」

大規模な商圏を有するプラットフォームが金融業に介入するようになった。またさまざまなプレイヤーが新たな価値の創出や競合他社に対する優位性確保を目的とするデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）に取り組んでいる。例としてグループ企業や部門を横断したデータ連携、データを活用した非金融分野との連携による新たなビジネスの構築などが挙げられる。こうした金融業界を取り巻く環境の変化は、今後とも続くことが予想されている。

こうした状況のなか、CTCはマーケティングを目的とした顧客データ分析に取り組む金融機関に対し、分析ツールの導入支援などを行ってきた。その経験を踏まえ、CTCは「ユーザーコミュニケーションの最適化」が重要と考えている。顧客全員に対して同じメッセージを届ける従来のマスコミュニケーションではなく、これからは1人ひとりにとって価値のある情報を正しいタイミングで届ける1 to 1 コミュニケーションがより重要になるという考えだ。

この考えに基づき同社が理想としているのが「顧客の行動やライフイベントを把握し、顧客に必要なコミュニケーションを検討して施策に落とし込むこと」、そしてそれが「可能な限り自動化されている状態」だ。

### 理想実現に向けたさまざまな課題

現状では多くの企業が、この理想実現の妨げになるようなさまざまな課題を抱えている。

「IT部門から顧客データをもたらせてきて施策に合う顧客を探し出し、全員に同じ内容のメールを送って終わり、というマーケティング業務がまだ一般的です。データ分析を行うにしても部署ごとにさまざまなデータが散在している、顧客接点ごとに施策に一貫性がない、といった課題もあります。またユーザーコミュニケーションのTOBE像が描けていないまま、目的が不明確な状態で分析ツールを導入した結果、ツールの機能に制限を受けて本当に必要な分



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
金融ビジネス企画部  
(左から) 部長代行 植月 修氏 木田 祐輔氏 猪野 浩光氏

析に取り組めていないというケースも珍しくありません。」(植月氏)

### ユーザーコミュニケーションのTOBE実現にはCDPの構築が必須

こうした課題の克服に向け、散在しているデータを一元管理してデータ分析に取り組みやすい環境を整えることが重要とCTCは考えている。

「WEBサイトの行動データや社内顧客データなどを一元的に管理・分析可能にするCDP (Customer Data Platform) の構築が必須です。CDPを活用することにより、マーケティングオートメーション(以下、MA)のようなツールに対し必要なタイミングで必要なデータを渡す、機械学習などによる分析結果を優良顧客の発掘に活用し有料会員に引き

上げる、解約の予兆を把握して離脱を防止する、といった施策を実行しやすくなります。」(木田氏)

この考えに基づく CTC の CDP ソリューションが“CTC Autonomous Marketing with Google Cloud (以下、本ソリューション)”だ (図 1)。

## CTC Autonomous Marketing with Google Cloud の概要

本ソリューションはあらゆる顧客行動データを「かき集め」、利用しやすい形で一元管理する CDP を構築するというものだ。プレインパッド社の“Rtoaster”や OSS などを活用し、スモールスタートも可能な構成となっている。またデータ分析には Google Cloud のサービスであるデータウェアハウス (DWH)、“BigQuery”を利用する。

「MA や CRM (Customer Relationship Management)、SFA (Sales Force Automation) など、既存のツールにデータを集約する手間やコストを考えると、CDP を構築した方が得策です。仮に既存ツール

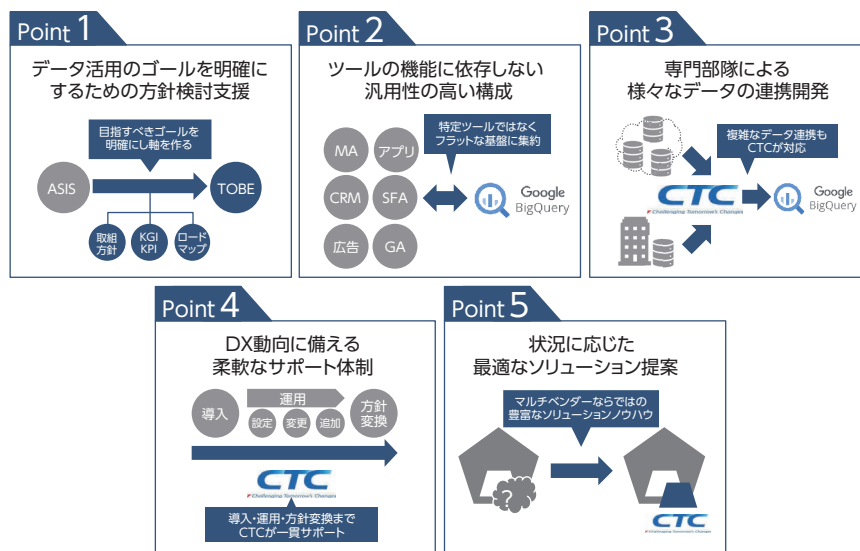


図 2 5つの特徴

にデータを集約できても、各ツール本来の用途でなければデータを活用しづらいという問題もあります。用途が限定されていない BigQuery にデータを集約することで、汎用的にデータを活用しやすくなります。既存の CDP ツールと異なり CTC が設計・構築を行いますので、連携対象のシステムやツールに制約はありません。オンプレミス環境で動作する古いシステムまで含め、幅広いデー

タ連携が可能です。また事業環境や DX 動向の変化によりデータ活用の方針を変換しなければならなくなった場合も、CTC がこれまで業務効率化や新規事業開発を通じて蓄積したノウハウを活かし、柔軟に対応することが可能です (図 2)。(木田氏)

## Google Cloud のサービスを利用するメリット

Google BigQuery には「データ

ベースに関する高度な専門知識がなくても高速なデータ処理が可能」、「コストパフォーマンスが良い」といった優れた特徴があり、国内でも製造業や流通業での導入実績が豊富だ。また WEB サイトのリンクをクリックしただけのような匿名ユーザーの行動履歴を分析対象にすることを考えると、広告/検索/サイト分析のプラッ

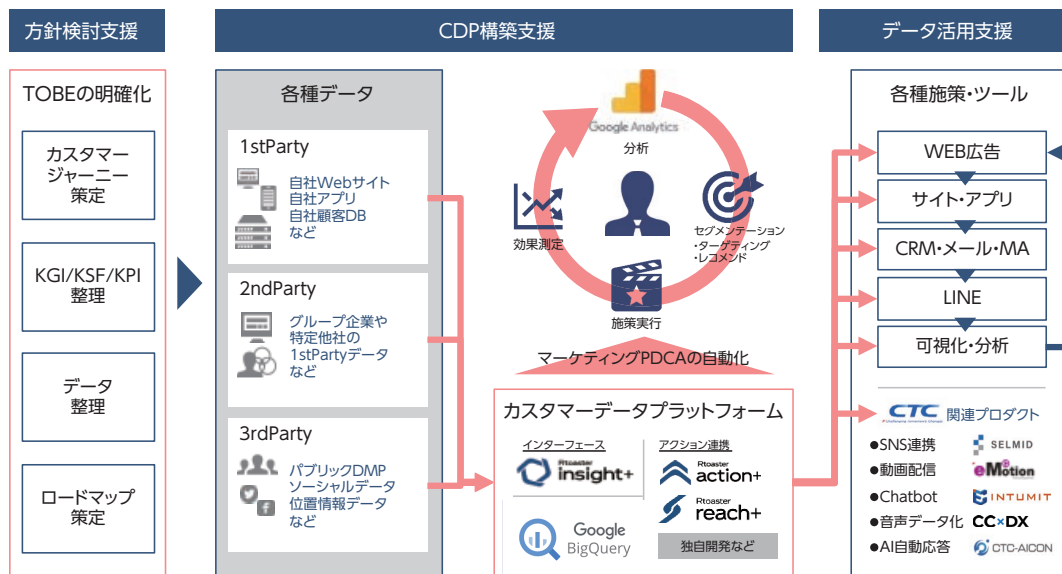


図 1 CTC Autonomous Marketing with Google Cloud 全体像

トフォーマーである Google のサービスを利用するメリットは大きい。個人情報保護の動向が変化した際のリスクヘッジという観点からもメリットがあるとして、木田氏は次のように述べている。

「Cookie によって得られる閲覧や購買に関する履歴の利用を規制する、いわゆる『Cookie 規制』は、その動向次第ではデータ利活用の妨げになりかねません。Google なら適切に対応出来る可能性が高く、Google のマーケティングソリューションを活用する企業が今後ますます増えるのではと予想しています。この点もメリットの 1 つと考えています。」

### TOBE の検討から構築、具体的なデータ活用支援まで網羅的に対応

CDP 導入前の、「どのようなユーザーコミュニケーションを実現すべきか」という TOBE 像を検討する段階から、CTC が丁寧にサポートできる点も本ソリューションの大きな特徴となっている。

「マーケティング施策で問合せを増やすことに成功しても、急増しすぎると対応が難しくなり逆効果ということが有り得ます。KPI をしっかり意識したマーケティング活動が重要です。このような理由から、CDP を導入する以前のコンサルティングを重視しています。カスタマージャーニーの作成など、さまざまな検討のサポートを行います (図 3)。(植月氏)

CDP の構築にあたっては、お客さまの要望に応じて AWS や Azure といったクラウドサービスの活用にも対応する。

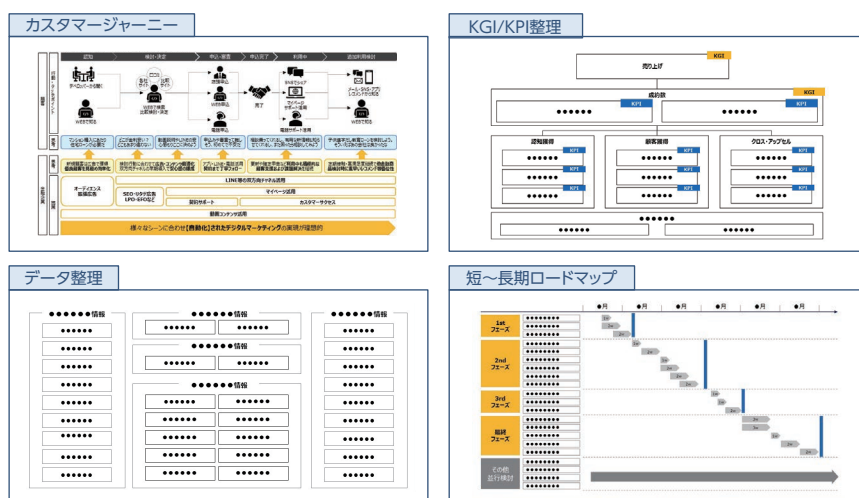


図 3 ユーザーコミュニケーション TOBE の検討フェーズでのアウトプットイメージ

CDP の構築後は、既存ツールと連携するための開発や、TOBE 実現に向け不足する機能を補うための各種ソリューション提供も可能だ。たとえば統合的な顧客 ID 管理を可能にする自社ソリューション“SELMID”を利用し、複数のチャネルを横断するオムニチャネル型の施策を可能にするといったことが考えられる。

ほかにも他部門やグループ企業等と連携するための支援といったように、CTC はユーザーコミュニケーション最適化に向け必要となるあらゆることを一元的にサポートできる体制やノウハウを保有している。

### グループ企業、パートナー企業の強みを活かしたソリューション提供

ユーザーの行動は Google 検索が起点になることが多く、CTC も WEB 広告への接触による認知をユーザーコミュニケーションのスタートラインと考えている。そのため WEB 広告・コンテンツ企画については伊藤忠インタラクティブ社、マーケティング施策の企画やマーケ

ティングツールの導入については伊藤忠商事と資本業務提携を結んでいるブレインパッド社が担当する形で本ソリューションを提供するスキームが用意されている。

### 用途を限定せず幅広いお客さまの課題解決を支援

2021 年 6 月 30 日に本ソリューションの提供を発表して以降、多数の引き合いが寄せられている。今後の展開について植月氏は次のように述べている。

「CDP は顧客接点情報の一元化に役立ちます。汎用性が高いため用途を金融業のマーケティングに限定する考えはありません。実際に中小規模の小売業のお客さまからも引き合いをいただいています。当面はまずカスタムメイドでお客さまの課題解決を支援する取り組みをしっかりと行っていきます。事例が増えるに従い、いずれは類似の課題に対する解決策をテンプレート化し、すぐにご利用いただけるサービスのように提供することも可能になると考えています。」