

アフターコロナは「REC」で攻める

alphabox



マネージングディレクター 藤田 岳志

- 大手カード会社の販売促進部においてデータドリブンマーケティングに従事
- 2002年から2004年までベンチャーでマーケティングコンサルタント
- 2004年 ADK入社 マーケティング戦略担当
- 2017年からマーケティングのデジタル化を社内外でリード
- 2019年 IBMとの共同事業 alphabox の代表、MKとITを融合したDX/CX コンサルティング



**VALUE**

- ・楽しむこと
- ・未来を見据えること
- ・実現化にこだわること
- ・領域を超えて協業すること
- ・一致団結すること

**VISION**

『企業様の最も頼れる  
パートナーとなる。』

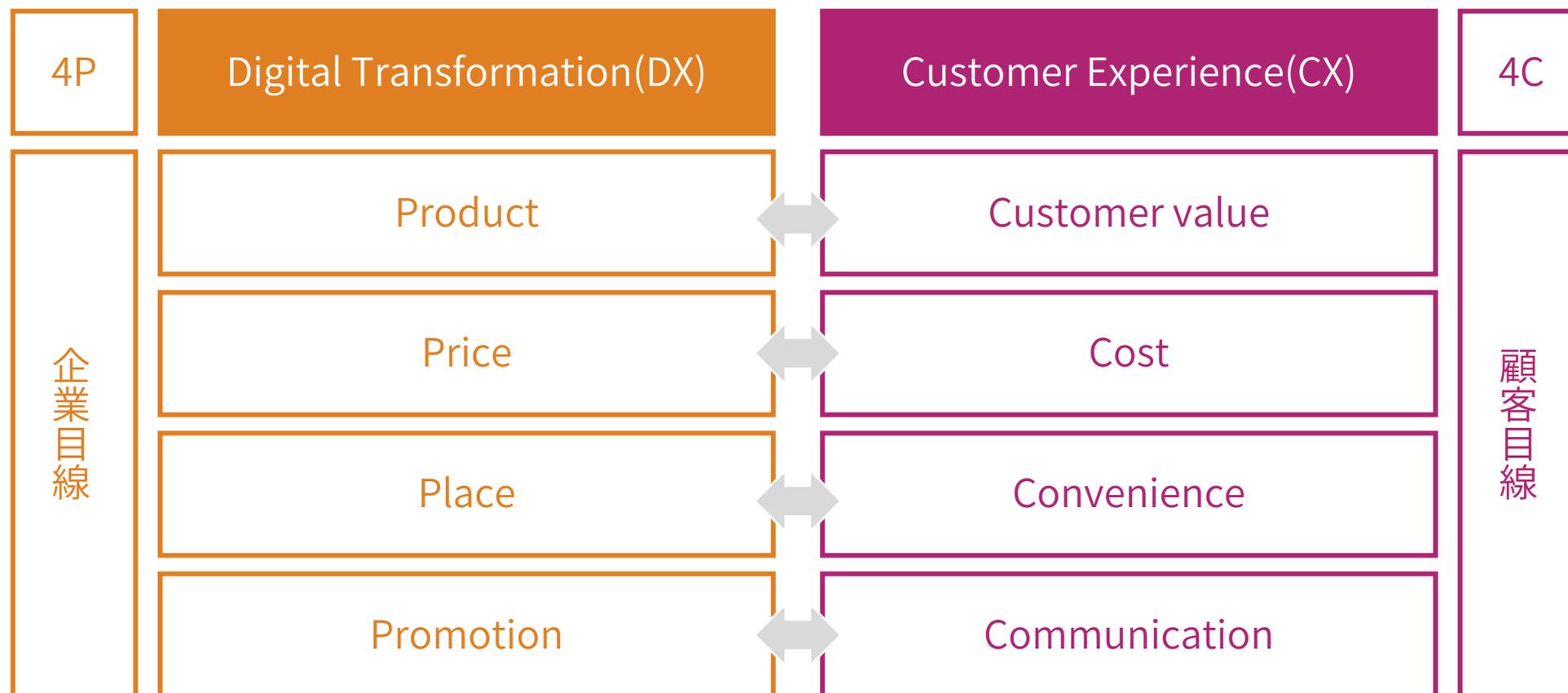
ADKのマーケティングとIBMの  
テクノロジーを一つの器(box)  
に入れ、シームレスな戦略を打  
ち立てることで、ダイナミック  
かつ実効性のあるプラスアル  
ファ(alpha)のCXを創造します。

**MISSION**

企業様のデジタルトランス  
フォーメーション(DX)を支  
援し、その先にいるお客様に  
より良いカスタマーエク  
スペリエンス(CX)を提供する。

## 『DXを支援して、CXを実現する。』

企業様のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援し、  
その先にいるお客様により良いカスタマーエクスペリエンス(CX)を提供する。



## 『企業様の最も頼れるパートナーとなる。』

クライアント企業様のノウハウ、ADKのマーケティング、IBMのテクノロジー、それらを一つの器(box)に入れ、シームレスな戦略を打ち立てることで、ダイナミックかつ実効性のあるプラスアルファ(alpha)のCXを創造します。



戦略から実行までの“一気通貫した案件”を手掛けることが特徴です。

エコシステムを作りたい	コールセンターをデジタル化したい	ファンエンゲージメントを行いたい
データ・ドリブン企業になりたい	次世代の組織を立ち上げたい	オムニチャネルを構築したい
新事業/サービスを立ち上げたい	営業をオンラインでやりたい	店舗をデジタル化したい
カスタマージャーニーを作りたい	デジタルマーケティングを行いたい	etc

アフターコロナの流れとキーワード“REC”とは

ターニングポイント

新型コロナウイルス感染症は大きな変革が起きるきっかけに！



病気は文明を変え、社会を動かしていく。

ペストは近代の陣痛

資本主義

コレラは衛生の母

上下水道

コロナは●●の■





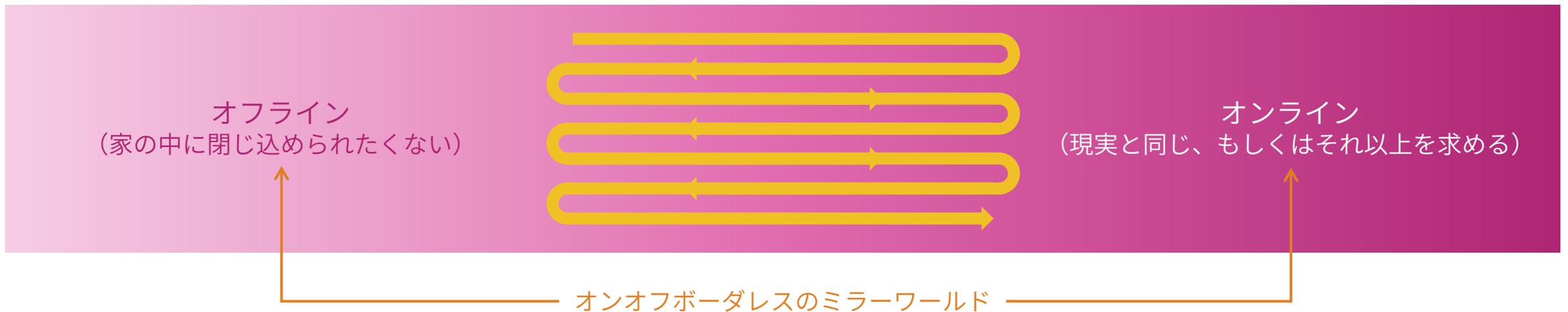
# オンオフボーダレスのミラーワールド

新型コロナウイルス感染症により、オンライン領域が脚光を浴びています。

だからと言って、オフラインが不要になる訳ではありません。

今後はオンとオフが対となる“ミラーワールド”な世界が待ち受けています。

個人がオンオフボーダレスのミラーワールドを行き来する時代が来ようとしています。



# 究極のオンオフボーダレスのミラーワールド！？

## アップロード ～デジタルなあの世へようこそ～ (字幕版)

Season 1 ★★★★★☆ (85) 2020 16+

2033年の世界では、死が目前に迫った人々は6つのテクノロジー企業が経営する仮想現実のホテルに"アップロード"されることが可能となった。金銭的に余裕のないノラはブルックリンで暮らしながら、贅沢な死後の世界、"レイクビュー"の顧客サービススタッフとして働いている。ネイサンはロサンゼルスに住むパーティー好きのプログラマーで、彼の自動運転の車が事故を起こした際、彼は自己主張の強いガー...

Starring アンディ・アロー, ケビン・ピグリー, ロビー・アメル

Audio languages English



私たちはいつも、今後2年で起こる変化を過大評価し、今後10年で起こる変化を過小評価してしまう。無為に過ごしてはいけないんだ。（ビルゲイツ）

今から1,2年間の未来に向けた取り組みが、今後10年の明暗を決める。

アフターコロナは「REC」で攻める

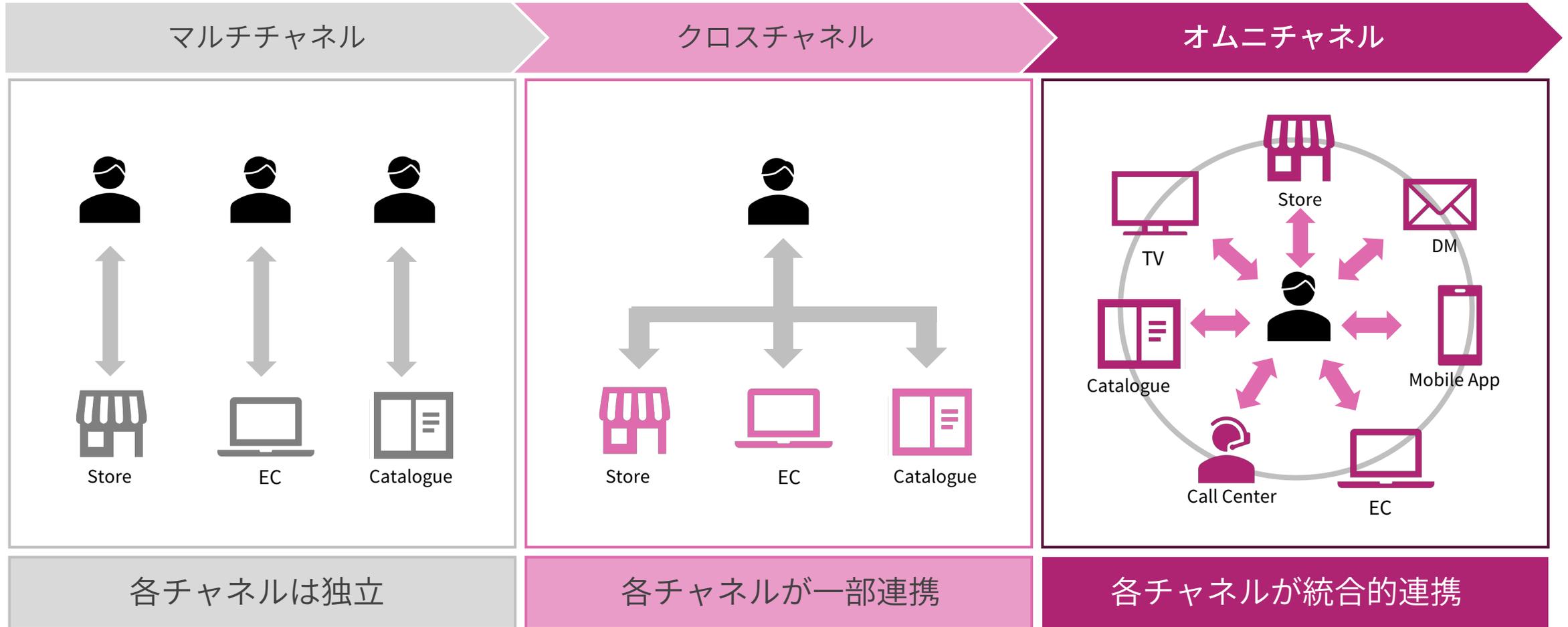
# 今の段階から、3つの視点で戦略立案が必要！



## Evolution: 変化に合わせて進化

- 「企業と個人の繋がり方」の進化に向けたIT -

# お客様との接点を統合する仕組みは不可欠



4月に協会設立。多くの企業が興味を持つ。

## 日本オムニチャネル協会 2020年4月16日設立



# 地方銀行は (オムニチャネルを含む) デジタル化を急速に推進

地方銀行60行へのアンケートより

Q. 2020年度 デジタル投資を増加する (昨年比)

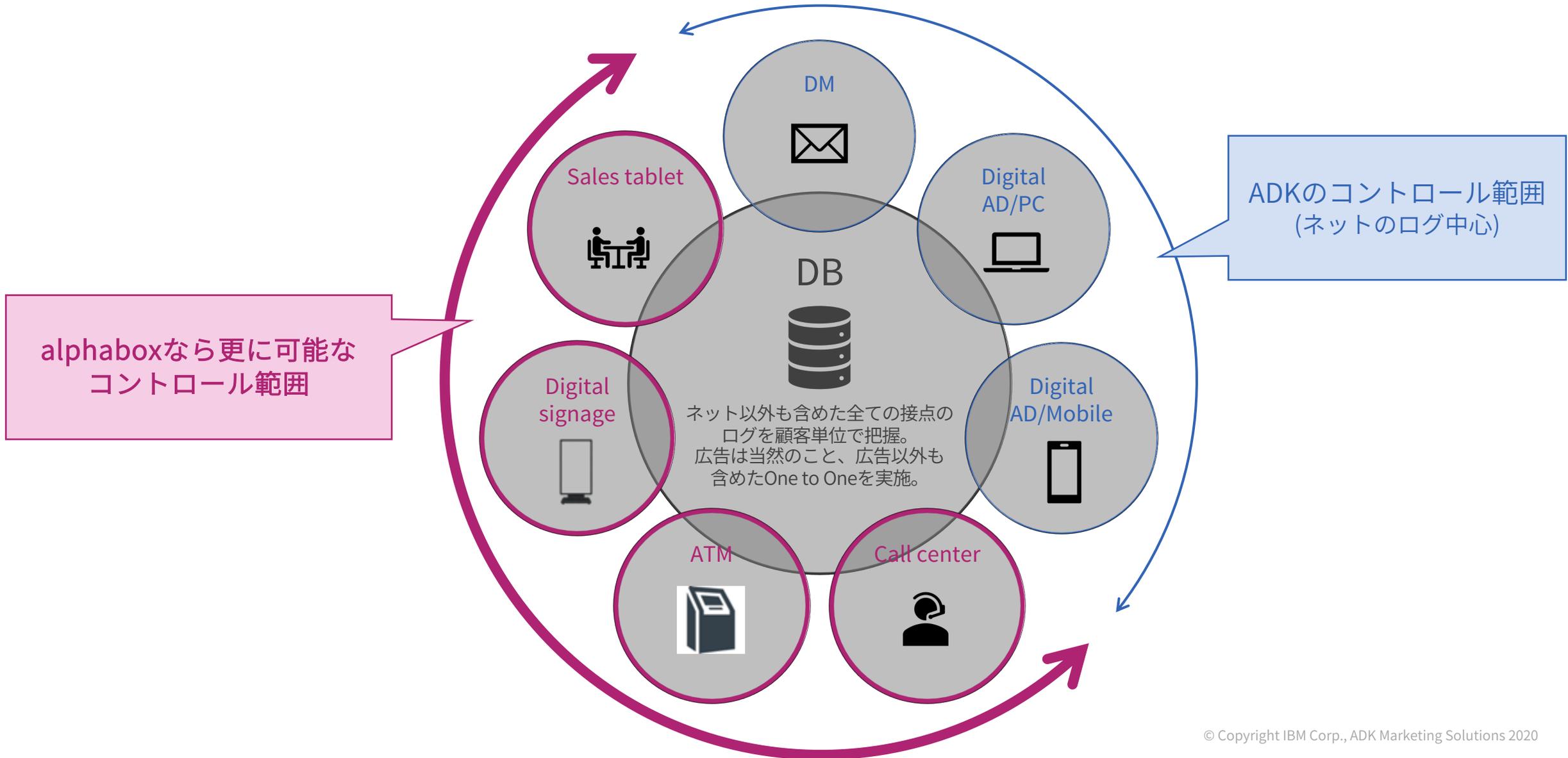
**35.0%**

Q. 2020年以降、注力したいデジタル投資領域

1位	モバイルアプリ	63%
2位	オープンAPI	43%
2位	データ分析活用	43%

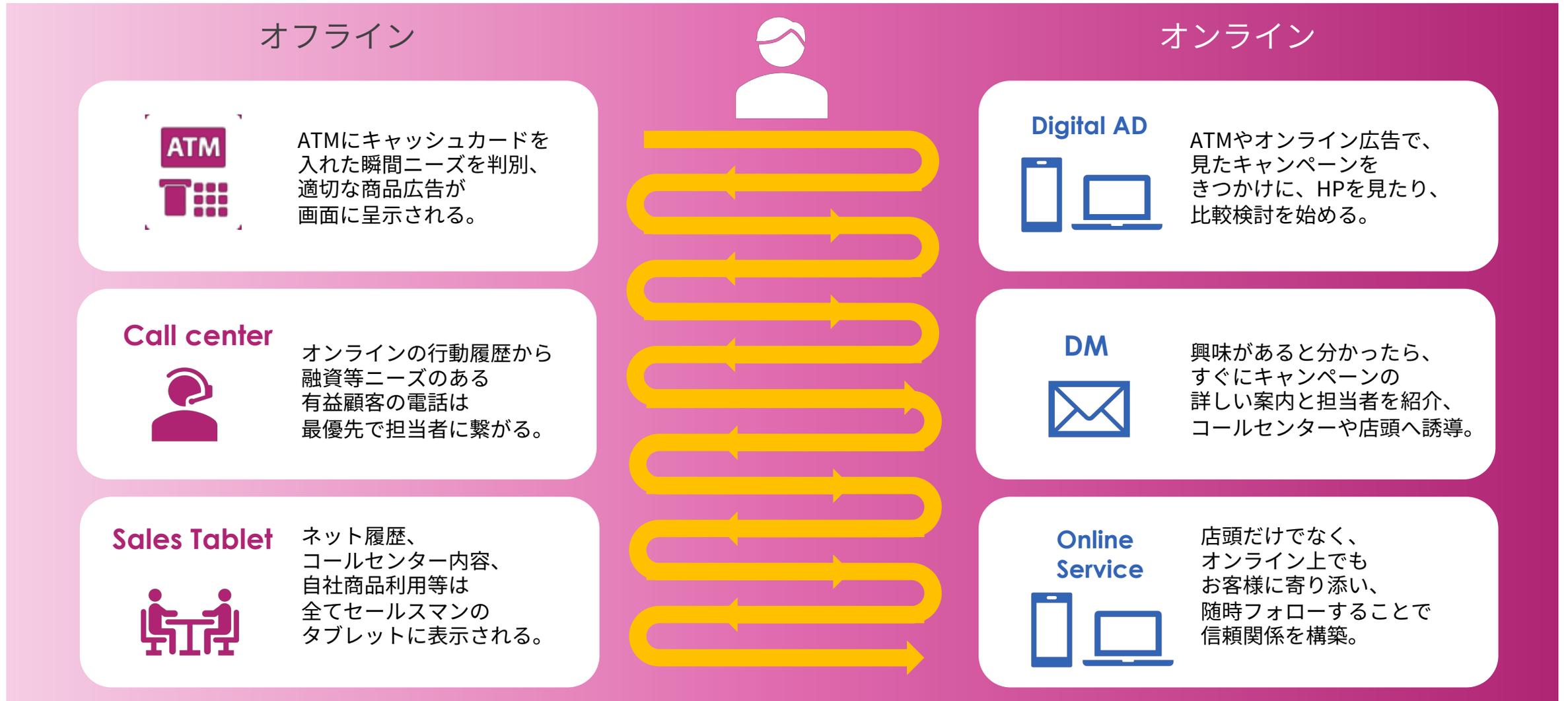


# デジタルチャネルはもちろん“ATMやコールセンター等も含めて”実現可能



## ATMやコールセンター含めたオンオフボーダレスのミラーワールドを実現

21



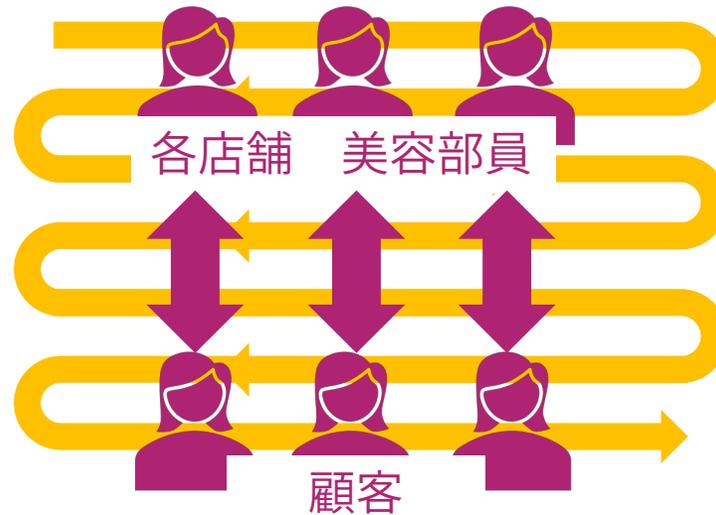
# EC発ブランドによるオンオフボーダレスなミラーワールド顧客体験

オフライン



地域によって微妙に異なるユーザーニーズに合わせたきめ細かいサービスの提供、オンラインでの美容部員と顧客の関係性が強まることで、お客様と店員が会える場としてのリアル接点の価値が高まる。

PERFECT DIARY  
完美日記



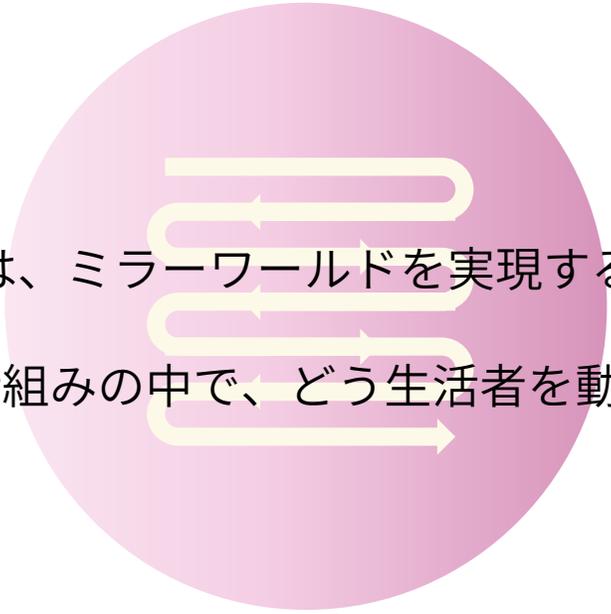
旗艦店のみで1ヶ月で1億元の売上達成

オンライン



店舗ごとアカウントを持ち、美容部員がWeChatライブ動画で店舗商品を使いながらメイクのコツを教えたり、ユーザーからの質問に回答。地域の仲間としてユーザーと互いに励まし合うことで顧客との絆を構築。

※2017年設立中国発プチプラコスメブランド若年層人気No.1。SNSでのKOLマーケティングで売上を急速に拡大。実店舗を拡大中で3年で100都市、600店舗を予定。



オムニチャネルとは、ミラーワールドを実現する**仕組み**である。  
では、その仕組みの中で、どう生活者を動かすのか。

## Evolution: 変化に合わせた進化

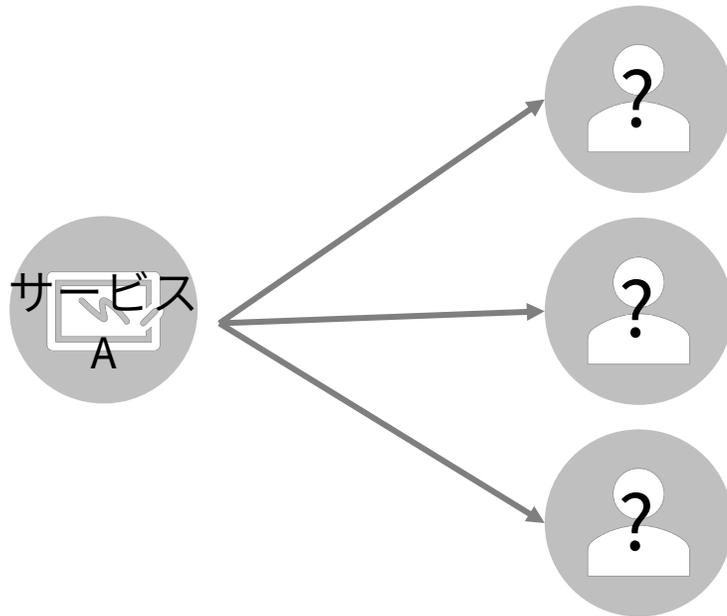
- 「企業と個人の繋がり方」の進化に向けたMK-

# 顧客(ファン)のニーズに合わせたオンオフボードレスな体験設計

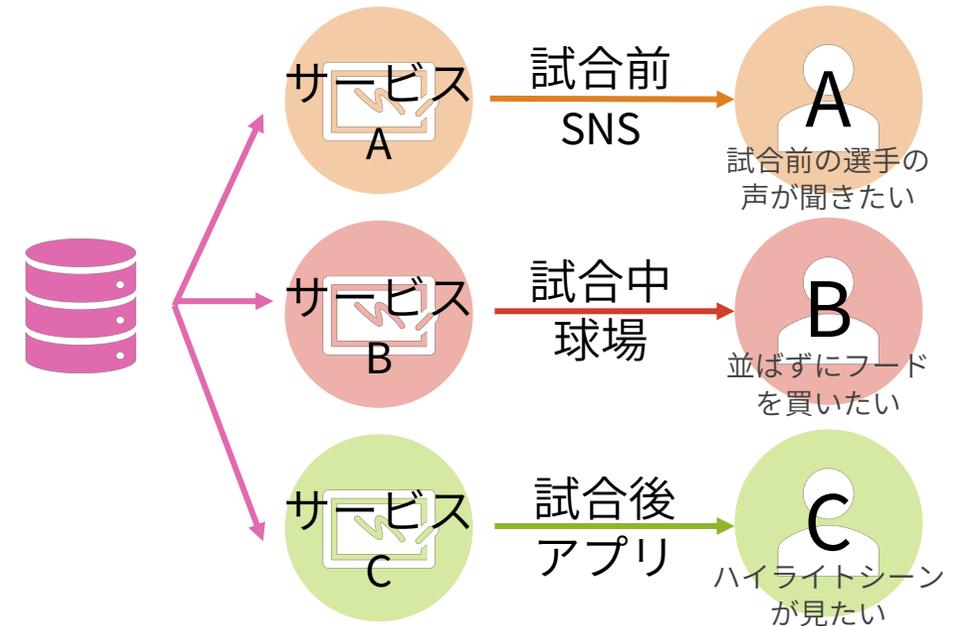
これまでのファンサービス

各社が目指すファンエンゲージメント

属人的・画一的なサービス提供



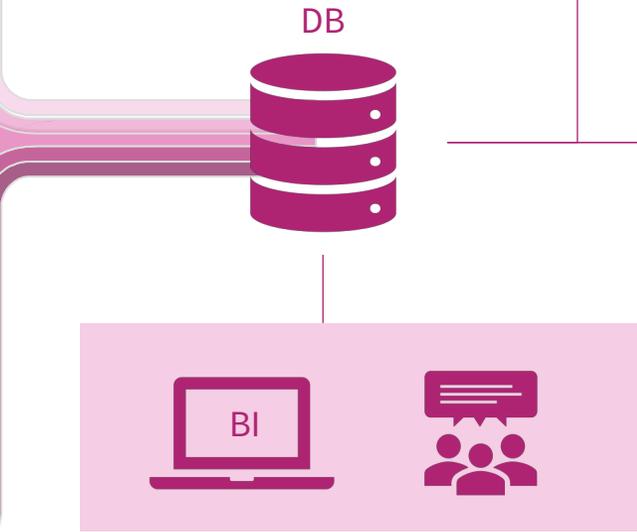
個々のニーズに応じたチャンネル毎の個別サービス提供



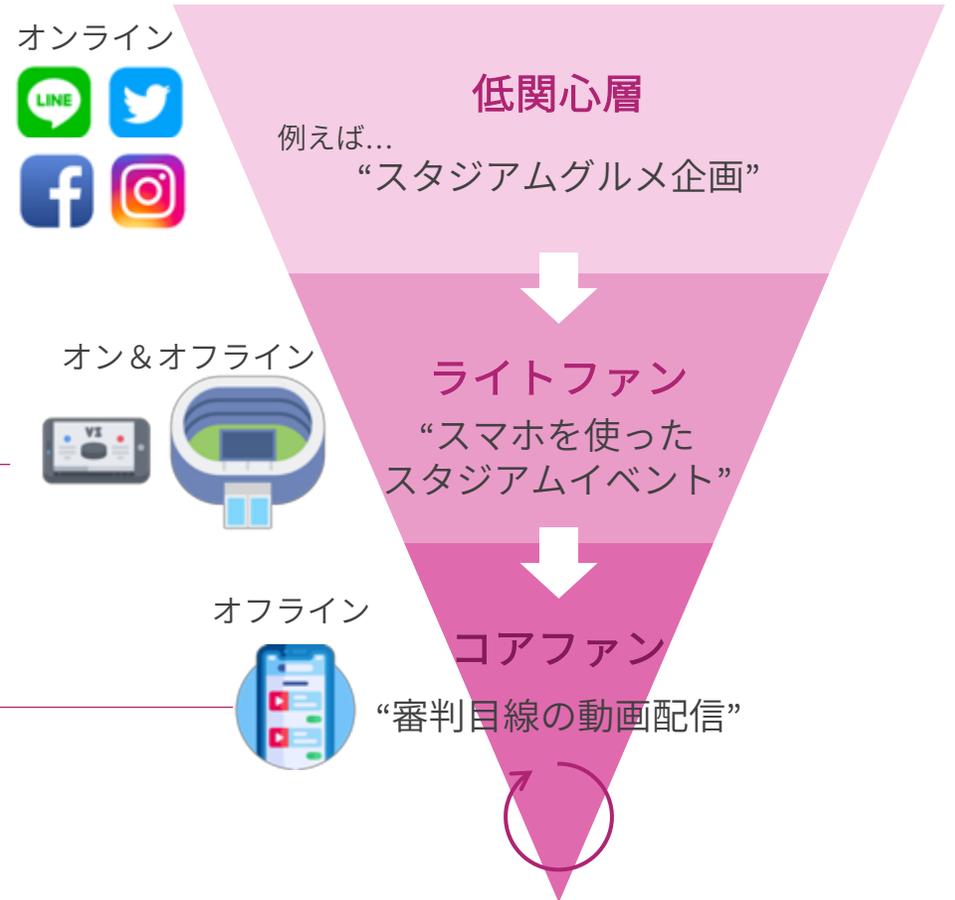
ファンエンゲージメント実現に向けた3つの要素

# 絶え間なくファンを動かし続けるための 1)システム 2)コンテンツ 3)体制

## 1 顧客を知る・顧客に届けるシステム



## 2 顧客を動かすオンオフボーダレスなコンテンツ



## 3 それらを管理・実行する体制

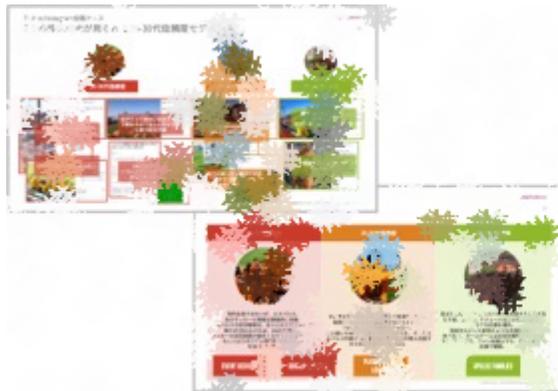
# MK領域からIT要件まで一気通貫した対応

alphabox 対応領域

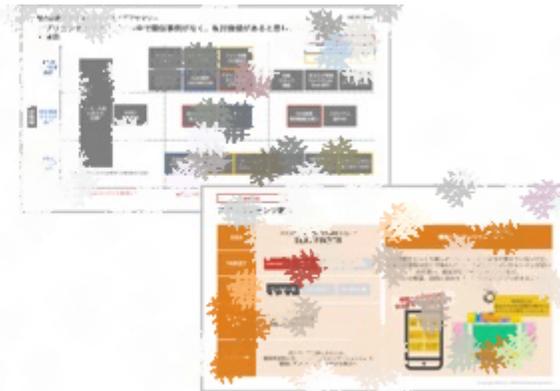
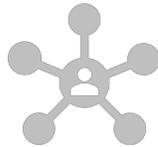
MK

IT

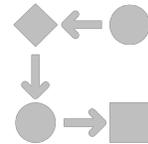
**STEP 1**  
ファン分析



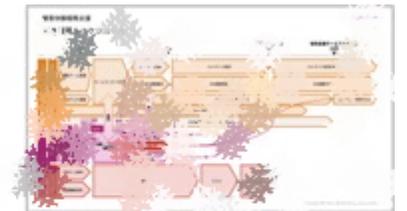
**STEP 2**  
体験設計



**STEP 3**  
システム要件定義



**STEP 4**  
実装・教育





01



ファン分析

施策立案の為の  
ファン分析

02



マーケティング戦略

来場促進や物販強化の  
デジタルマーケティング

03



エクスペリエンス戦略

テクノロジーを活用した  
新たな観戦体験づくり

04



顧客接点戦略

ファンとクラブを繋ぐ  
プラットフォーム構築  
(アプリ開発)

05



データ戦略

マーケティングの為の  
データ基盤設計・構築



ファンエンゲージメントとは、ミラーワールドで人を動かす**仕掛け**である。

では、そのミラーワールドの領域を広げるためにはどうすれば良いか。

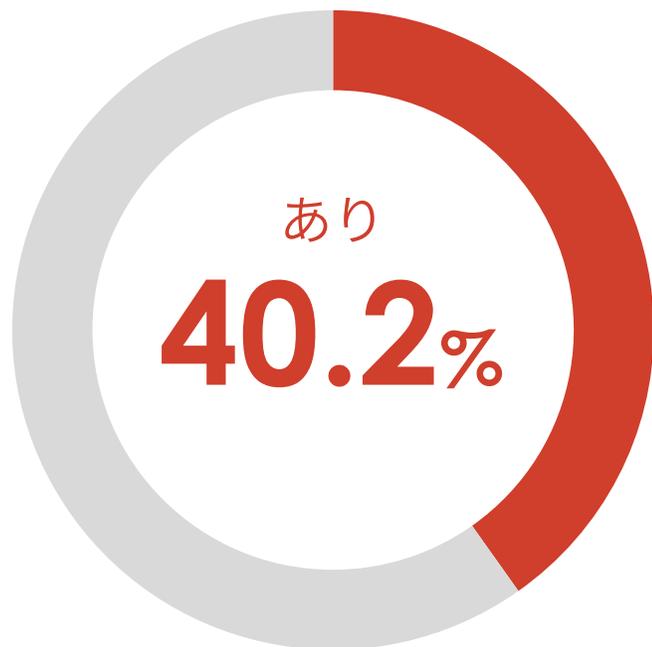
## Creation: 次世代に向けた創造

- 「企業と企業の繋がり」による新価値創造 -

## 異業種/地域連携（エコシステム）による差別優位性づくり

Q. 今後、他社との協業・連携体制の検討の有無

クライアント様の声



“自社リソースだけで、顧客ニーズを捉えることが困難になってきている。”

(某社取締役)

“待っているだけでは、領域を広げているプラットフォームに顧客を奪われてしまう。”

(某社取締役)



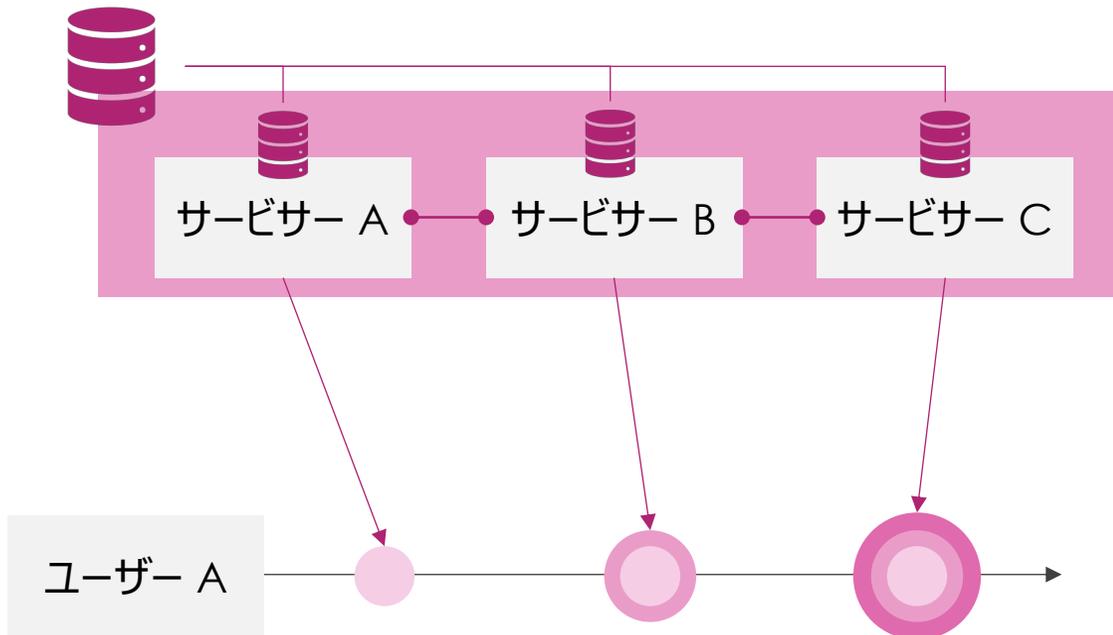
# データ連携によるサービスのシームレス化、そしてユーザー体験の拡張へ

## ビジネスエコシステムの構造

### N 対 1 の構図

Point!

=ユーザーに提供できるサービス・体験の拡張

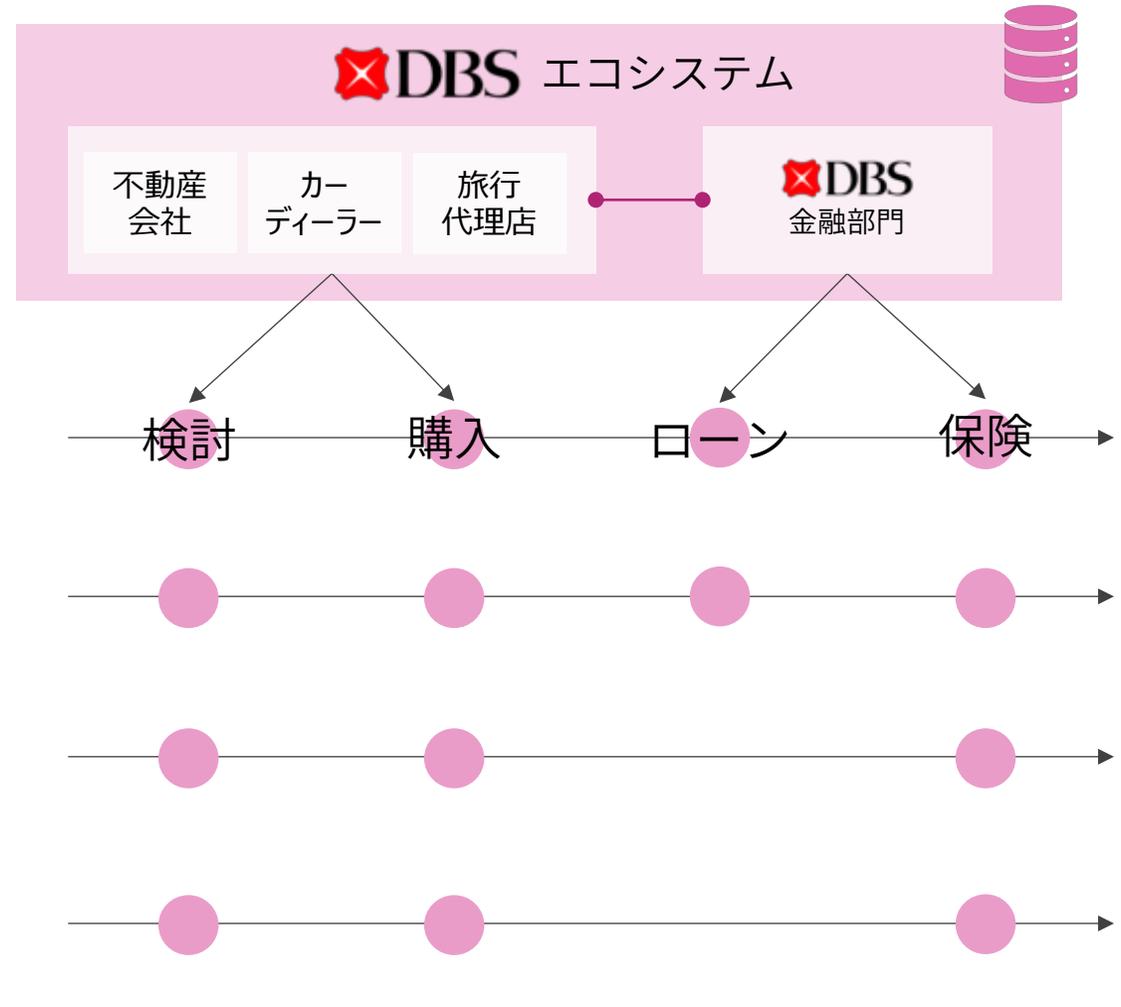


幹事企業	テーマ	参画企業
TOYOTA	MaaS	携帯キャリア 物流会社など
住友生命	ヘルスケア	フィットネスジム 宅配フードなど
広島銀行	新規事業創出	地元企業 スタートアップ など
DBS銀行 (シンガポール)	ローン・ 保険	不動産会社 カーディーラー など

# 世界で初めて「家!」 「車!!」 「旅行!!!」 「電気!!!!」 を売る銀行に!



ユーザー A



# 戦略コンサル領域から実行支援領域まで一気通貫した対応

## alphabox 対応領域

戦略

実行支援

**STEP 1**  
3C分析



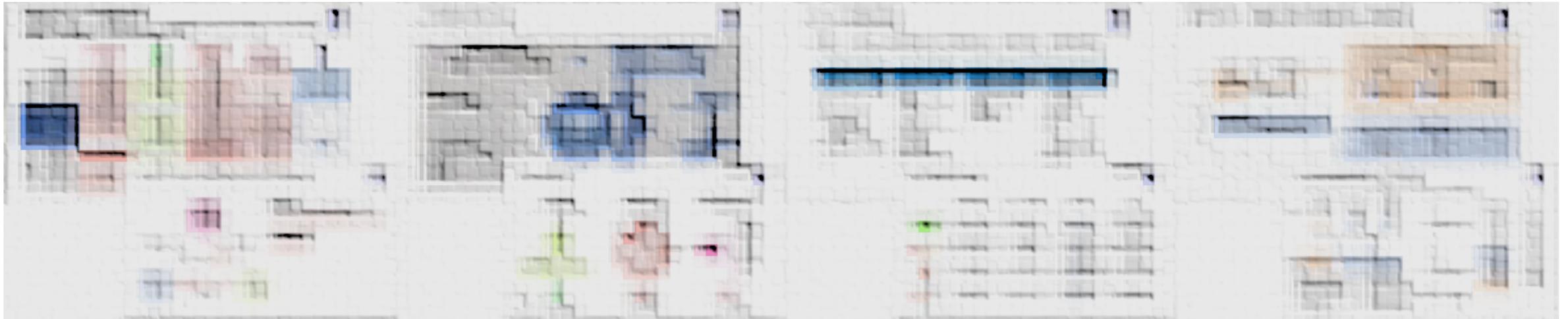
**STEP 2**  
エコシステム構想策定

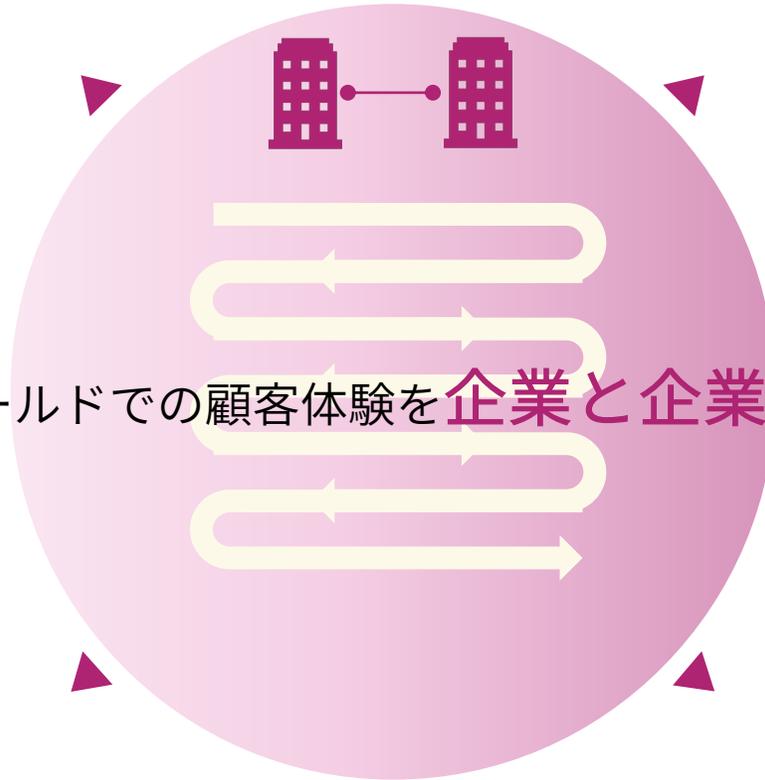


**STEP 3**  
異業種連携交渉支援



**STEP 4**  
PoC (実証実験)





エコシステムとは、ミラーワールドでの顧客体験を**企業と企業を繋いで**拡張する手法である。

本日本日お伝えしたかったこと

# 非常に大きな転換期という認識が必要！

ターニングポイント  
新型コロナウイルス感染症は大きな変革が起きるきっかけに！



ターニングポイント  
病気は文明を変え、社会を動かしていく。



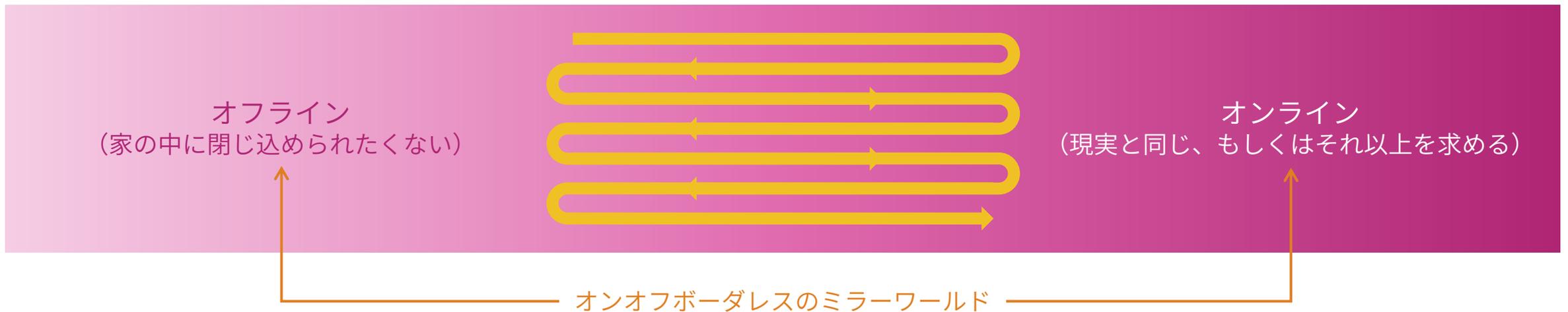
# オンオフボーダレスのミラーワールド

新型コロナウイルス感染症により、オンライン領域が脚光を浴びています。

だからと言って、オフラインが不要になる訳ではありません。

今後はオンとオフが対となる“ミラーワールド”な世界が待ち受けています。

個人がオンオフボーダレスのミラーワールドを行き来する時代が来ようとしています。



私たちはいつも、今後2年で起こる変化を過大評価し、今後10年で起こる変化を過小評価してしまう。無為に過ごしてはいけないんだ。（ビルゲイツ）

今から1,2年間の未来に向けた取り組みが、今後10年の明暗を決める。

# 今の段階から、3つの視点で戦略立案が必要！

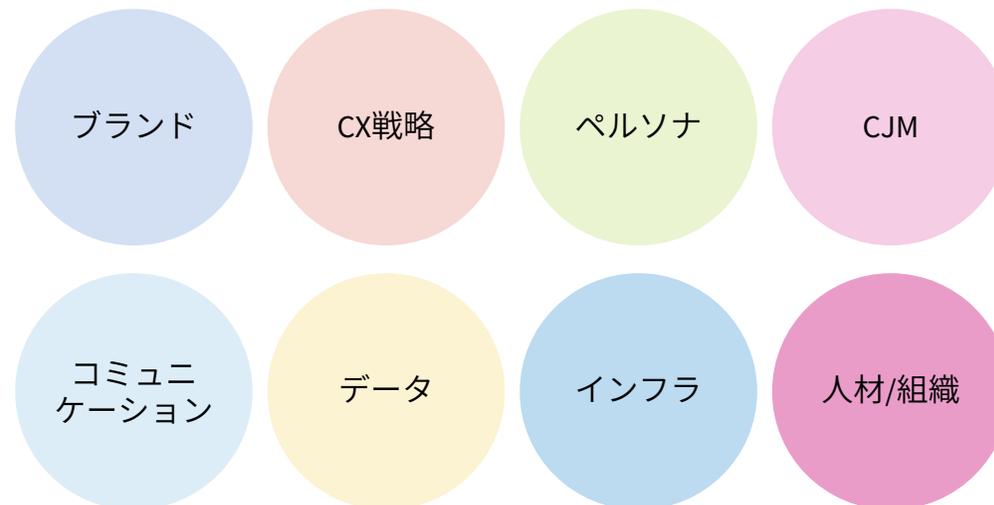
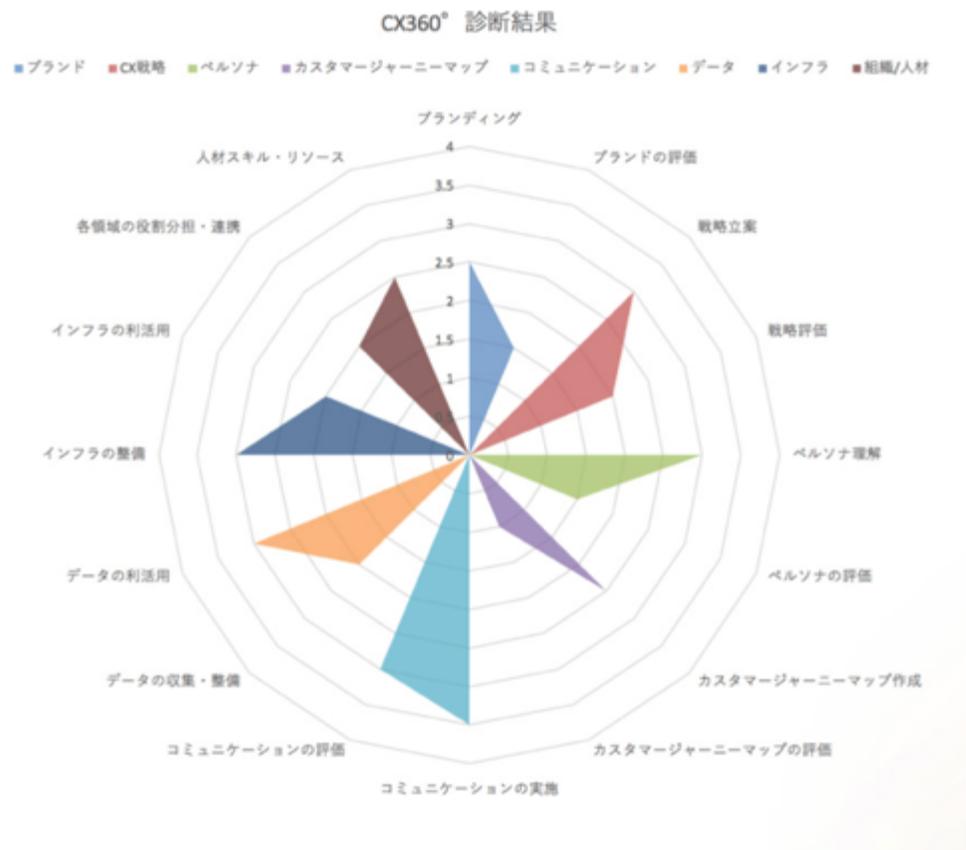




“10年後に起きると想定していたことを、  
前倒して今から取り組む必要がある”

- 某社役員様の会議中でのコメント -

# オンオフボードレスのミラーワールドに向けた第一歩 CX診断パッケージのご紹介



alpha box

藤田 岳志    ittowaon@adk.jp