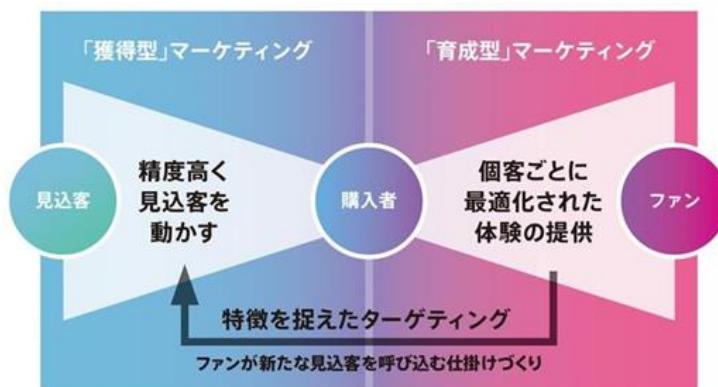


2023年9月5日

ADK マーケティング・ソリューションズ、フルファネル調査プログラム 「ADK 顧客資本調査 (CEV: Customer Equity Valuator) プログラム」を提供開始

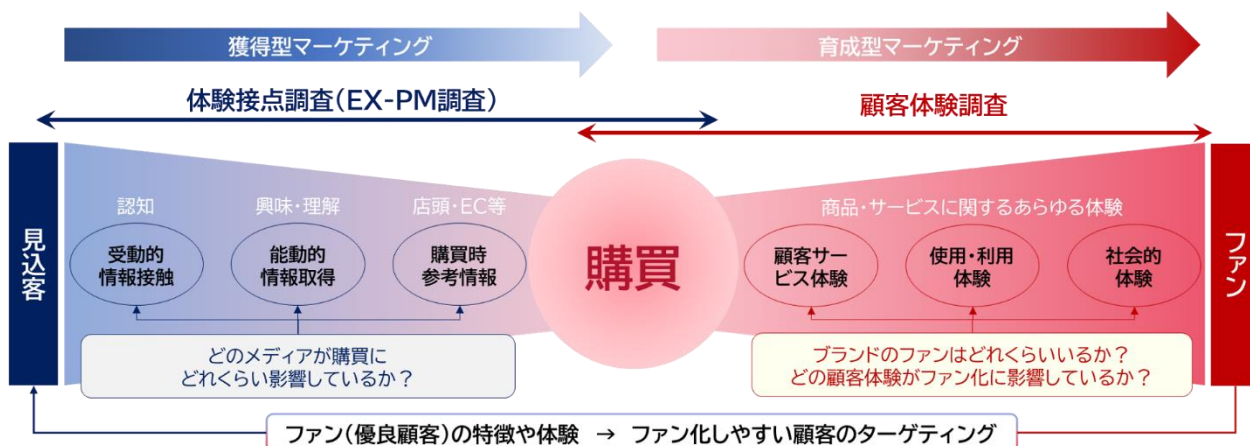
株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、事業ブランド「ADK CONNECT」のソリューションの一つである「顧客資本測定」に該当するサービスとして、フルファネル調査プログラム「ADK 顧客資本調査 (CEV: Customer Equity Valuator) プログラム」の提供を開始いたします。

■ADK グループの考えるフルファネルマーケティングの図



ADK グループでは「顧客を資本と考える 顧客体験創造会社」という事業ビジョンを掲げています。2つのファネル(漏斗)を横に倒した考え方を基に、クライアント企業の顧客を資本と捉え、新規顧客の獲得(「獲得型」マーケティング)から関係構築・ファン化といった顧客の育成(「育成型」マーケティング)、さらにファン起点での新規顧客の獲得(特徴を捉えたターゲティング)を、「フルファネルマーケティングサービス」として提供することを打ち出しています。

■ADK 顧客資本調査 (CEV) 全体図



ADK 顧客資本調査は以下 2 つの調査サービスから成り立っています。

1. ファネル左側「獲得型マーケティング」の領域カバーする「体験接点調査(EX-PM 調査)」^{※1}

消費者がさまざまな体験接点(メディア)からさまざまな情報を得て商品・サービスの購買や利用を決定しているなかで、どの体験接点(メディア)がどの程度影響力があるかを明らかにし、接点プランニングの最適化を目指すものです。

2. ファネル右側「育成型マーケティング」の領域をカバーする「顧客体験調査」

顧客のうち、そのブランドのファン(優良顧客)となっている人がどれくらいいるのか、またファンになってもらうためにどのような顧客体験が寄与しているのかを「推奨度」を指標として明らかにします。この調査では推奨度への体験の影響度を数量的に把握するために、リサーチパートナーである株式会社エモーションテック(本社:東京都港区、代表取締役社長:今西 良光)の顧客体験マネジメントサービス「EmotionTech CX」を活用します。さらに「顧客体験調査」では、「優良顧客獲得につながるファンの特徴や体験」を把握し、ファンを起点とした新規顧客獲得のためのターゲット設定を行います。そのために独自のクラスタリングツール「TargetScope Generics」^{TM※2}を活用します。

これら 2 つの調査サービスはいずれもアンケート方式の調査ですが、調査目的を明確にして“顧客に尋ねる”方式のリサーチは、顧客インサイトを明確にすることが可能です。マーケティングデータが大量に自動で収集できる現代でも、依然として有効です。

また、これらのアンケートデータにクライアント企業が持つエンド顧客のデータ(購買データ等)を紐づけて分析することも可能で、それらの複合的なリサーチサービスを通じて、クライアント企業への最適なマーケティングプランを提供いたします。

今後も ADK MS は、ADK 顧客資本調査(CEV: Customer Equity Valuator)プログラムにより、顧客との接点を精緻化して広告効果の最大化を支援し、クライアント企業のビジネス成果に貢献してまいります。

※1 体験接点調査

Experience Point Management(体験接点管理)の頭文字をとって「EX-PM 調査」とも呼んでいます。

※2 TargetScope GenericsTM

「優良顧客獲得につながるファンの特徴や体験」を把握するための ADK 独自のターゲットクラスタリングツール。(特許出願中)

＜株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ 会社概要＞

マーケティング領域全般における統合的なソリューションをフルファネルで提供。2021年に始動した事業ブランド「ADK CONNECT」がフラッグシップとなり牽引するデジタル&データドリブン・マーケティング領域では、専門性の高いスペシャリストが組織横断で集結し、クライアントのビジネス成果に貢献する「価値ある顧客体験」をご提案します。

- ・ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>
- ・「ADK CONNECT」について <https://www.adkms.jp/adk-connect/>

本件に関する問合せ先

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

統合チャネル戦略センター 宇賀神/原口(絢)

株式会社 ADK ホールディングス

経営企画本部 PR・マーケティンググループ 根岸/内山 e-mail: mspr@adk.jp