

# アクセンチュア・レコメンド サービスのご紹介

ハイパフォーマンスの実現へ



# 貴社の Web サービスの訴求力・獲得力は十分ですか？

## Web 会員サービス・EC サイトに関する悩み（例）

- SEO 対策はしており、アクセス数は増えているが、離脱率が高く、購買行動まで結びついていない (CVR が低い)
- 度々キャンペーンを行っているが、顧客獲得・売上向上の効果がそれほど見えていない
- EC の売り上げが特定の商品に偏り、新商品やロングテール品の売り上げがあがらない
- 顧客売上単価が低い
- レコメンドシステムを導入したが、どの程度の効果が出ているのか分からない
- Web ログだけではなく、モビリティを武器としたインサイトの利活用方法が分からない

## EC 市場が拡大する中、顧客の嗜好は多様化・変化し続けます \*

一人一人の顧客を「個」として捉え、それぞれの特性に応じた手厚い顧客管理をすることが重要です

### 嗜好の多様化

情報メディアの多極化に伴って顧客の趣味・嗜好も多様化が進み、「マス」で捉えることは困難に



「マス」ではなく「個」の嗜好把握と位置情報や状況推定などを使用し、「個」の TPO に応じた商品・サービスのレコメンドをすることが必要です

### 嗜好変化の加速化

スマートフォン・ソーシャルメディア等のコミュニケーションツールの発達により、顧客の嗜好は日々変化

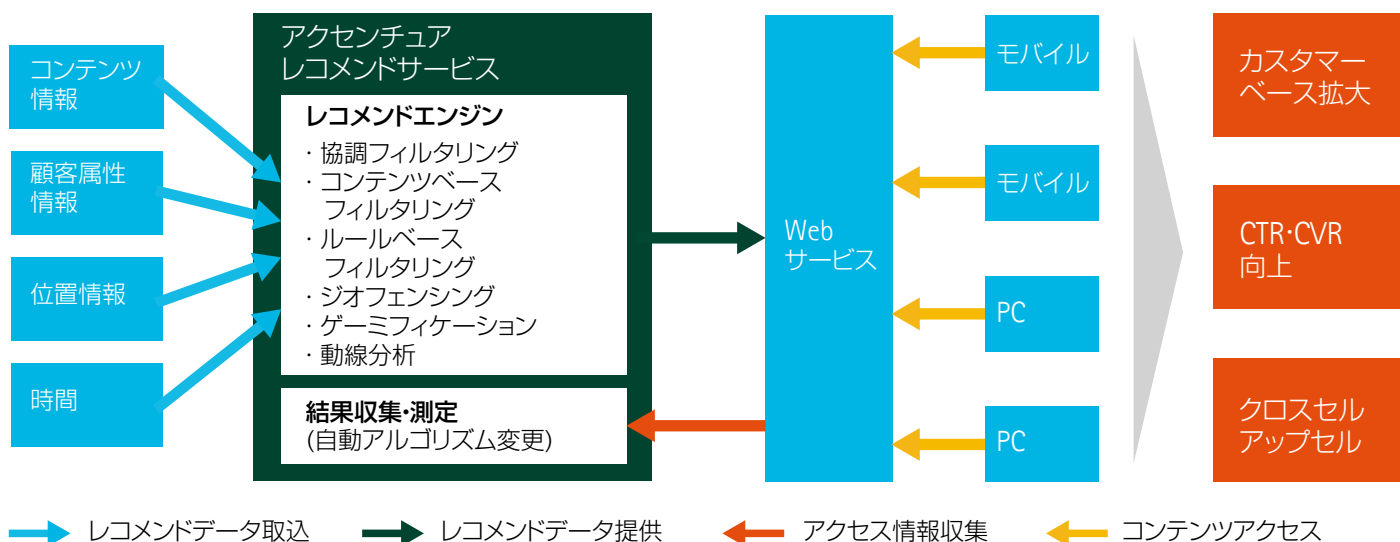


チャンネル別に変化する嗜好を捉え、短サイクルでの改善・検証が重要です

\* 経済産業省「平成 23 年度電子商取引に関する市場調査」によると、2011 年の日本の EC 市場は BtoC 取引が 8.5 兆円、BtoB 取引が 171 兆円の規模であり、今後も国をまたいだ越境での取引を含め、増加傾向が続きます。

# アクセンチュア・レコメンドサービスで実現 できること

- ・協調フィルタリング・コンテンツベースフィルタリング・ルールベースフィルタリングなど、複数のアルゴリズムを組み合わせでレコメンドします
- ・顧客の状況や習慣を推定し、最適なタイミングでレコメンドします
- ・レコメンド結果を自動収集・結果測定し、サイト改善へ活用可能です



## アクセンチュア・レコメンドサービス適用可能領域

EC サイト	BtoC: 食品・日用品・書籍・電化製品・化粧品・アパレル・コンテンツなど BtoB: 文具・オフィス用品・食品など
メールサービス	定期メルマガ中の商品広告・キャンペーン通知の送信対象の選定など
ニュースサイト	閲覧中の記事から関連記事への誘導など

## 全てをアクセンチュアが支援します

### データサイエンティストによる 分析支援サービス

ただシステムを導入すればすべてが解決するわけではありません。変化する顧客の嗜好や世間のトレンドを捉え、データが示す真の意味を理解するアクセンチュアのデータサイエンティストが本質的な効果を導き出します。

### システムコンサルタントによる 導入・運用サービス

経験豊富なアクセンチュアのシステムコンサルタントが、計画立案、システム導入から運用まで、すべての工程をサポートします。

## アクセントチュアについて

アクセントチュアは、経営コンサルティング、テクノロジー・サービス、アウトソーシング・サービスを提供するグローバル企業です。約 26 万 6 千人の社員を擁し、世界 120 カ国以上のお客様にサービスを提供しています。豊富な経験、あらゆる業界や業務に対応できる能力、世界で最も成功を収めている企業に関する広範囲に及ぶリサーチなどの強みを活かし、民間企業や官公庁のお客様がより高いビジネス・パフォーマンスを達成できるよう、その実現に向けてお客様とともに取り組んでいます。2012 年 8 月 31 日を期末とする 2012 年会計年度の売上高は、約 279 億 USドルでした（2001 年 7 月 19 日 NYSE 上場、略号：ACN）。

アクセントチュアの詳細は [www.accenture.com](http://www.accenture.com) を、アクセントチュア株式会社の詳細は [www.accenture.com/jp](http://www.accenture.com/jp) をご覧ください。

当社のアナリティクスサービスについての詳細は、[info.JP.Analytics@accenture.com](mailto:info.JP.Analytics@accenture.com) までお気軽にお問い合わせください。

## “すべてのビジネスがデジタルに”

世の中のありとあらゆる事象や顧客の声がデジタル化される時代。たとえば、ビジネス規模の追求と手厚い顧客管理とを両立させたり、勘と経験に依存した経営判断に、データに裏打ちされたインサイトを付加したり。そんなことが、実現可能な時代が到来しました。

アクセントチュアは、企業が「デジタルの力」を「ビジネスの力」に結びつける支援をいたします。