

株式会社オートバックスセブン 様

顧客のリアルなWeb行動に基づいて、 即座にアクションできるマーケティングオートメーション基盤を稼働

株式会社オートバックスセブン(以下、オートバックスセブン)は、ECサイトにおけるデジタルマーケティング基盤の刷新にあたり、NI+Cの提案を採用。Webサイト上のリアルな顧客体験をトレースするためにIBM Tealeaf(以下、Tealeaf)を採用するとともに、キャンペーンオートメーションツールのIBM Watson Campaign Automation(以下、WCA)を稼働。コンテンツレコメンドエンジンとの連携も果たした。



株式会社オートバックスセブン

カー用品の販売と取付・交換サービス、車検・整備を提供する小売店舗で構成されるフランチャイズチェーンを運営する国内オートバックス事業を主力事業としています。

また、国内オートバックス事業で獲得したノウハウや人材を強みに、ディーラー・BtoB・ネット活用などの新規事業やグローバル展開なども推し進めています。

「2050未来共創」というコーポレートビジョンを掲げ、「常にお客様に頼っていただけるプロフェッショナルとして、新たな商品やサービス、業態を生み出し続けていく」ことを目指しています。

本社：〒135-8717
東京都江東区豊洲五丁目6番52号

創業：1947年2月

事業内容：カー用品の卸売、および小売、車検・整備、車両買取・販売、板金・塗装などを手掛けるオートバックスグループ店舗のフランチャイズ本部

資本金：339億9,800万円(2019年3月31日現在)

従業員数：4,171人(連結/2019年3月31日現在)

URL：https://www.autobacs.co.jp/

導入製品

- ・IBM Watson Campaign Automation
- ・IBM Tealeaf

ECのデジマ基盤をフルに刷新

オートバックスセブンは、カー用品チェーンの国内最大手企業。1947年に自動車部品卸売業としてスタートし、1974年にオートバックス1号店を開店。以来、フランチャイズ方式を取り入れてビジネスを拡大してきた。いまではセルフガソリンスタンドや、自動車の買い取り、新車・中古車販売、およびカーリースのオートバックスカーズなど、自動車関連のさまざまな事業を手がける一方、新ブランド「WEAR+i(ウェア アイ)」を立ち上げ、IoTを活用した見守りサービスへも取り組み始めている。

その同社が、ECにも力を入れようとしている。ECサイトは長く設置してきたが、全体の売上げにECの占める割合は少ない。メール配信や会員管理、セグメンテーションなど個別機能ごとに異なるアプリケーションを利用し、顧客を簡易的にセグメンテーションすることはできても、パーソナライゼーションには至らないシステムで、拡張性および柔軟性にも乏しいという課題を抱えていた。

ネット事業推進部 次世代デジタルチャネルプランニンググループ 課長 福島 将人氏は、「ネット事業推進部に着任して当時のシステム状況を把握した結果、このままではこの先の時代についていけないと感じました。“顧客をKeyにした基盤がない”ことが最大の課題で、機能はパーツの寄せ集め。フルに刷新しなければならないと感じました。」と話す。

スピードは速かった。上長と相談の結果、2018年9月からデジタルマーケティング基盤のあるべき姿を模索し、構想を練り上げる中で、“まずやるべきこと”が見えてきた。

「お客様のWeb行動を捕捉できないことも大きな課題だと感じました。当時できたことは、会員情報データベースとポイント会員システムからお客様の購買履歴をさかのぼり、そこから担当者の想像力で推測することくらい。ここを可視化し、よりお客様にとって便利で、扱いやすいサイトを目指すところからスタートさせることにしました」(同氏)

顧客のWeb行動をリアルに再現。

製品担当者の気づきを生み出す

そんなときに、NI+Cが提案したのがTealeafだった。顧客のWeb行動をリアルに再現できるユニークなツールだ。離脱の原因になりがちな導線の問題を特定するだけでなく、顧客がスムーズに操作できていることの確認にも利用できる。メリットは、顧客が実際に行った画面操作を再現し可視化する

ことで、担当者の気づきを生むことだ。

同グループ 本木 大輔氏は、「デモを見せてもらい、これを使えば新しい視点・やり方で仕事ができるようになる、と直感しました」と話す。「パーソナライズの前段階として、行動の可視化が大切になります。ECサイトは日々ブラッシュアップしますから、その改善がどれだけ効くのか継続的に評価し続けられるツールになると判断しました」

2018年9月、正式に採用を決定。セットアップとトレーニングを終えてわずか1か月後の11月より稼働した。

導入にあたって気を付けた点の一つは、個人情報をマスキングする処理だった。顧客行動をつぶさに観察できるツールであるが故に、製品担当者に気兼ねなく使ってもらうには、「個人情報のマスキング」を徹底しておくことが重要だった。マスキングを行った結果、広く機能を開放することが可能となり、多くの担当者にとって貴重な気づきを得る機会を提供できた。

運用面ではユーザー教育に力を注いだ。Tealeafは、製品担当者を使いこなしてくれて初めて価値が出るツールだ。セッションの動画をリプレイで再現し、実際に顧客が何を見てどのような行動を起こしたかを体験的に把握することは、だれにでもできるかもしれない。しかし、担当者でなければ出てこない発想や、独自の視点はいくつもある。

オートボックスセブンは、「ムービーナイト(*)」を実施する中で、多くの気づきを得た。Web画面を改善しながら、定性的かつ定量的な測定を行えることを周知し、その効果的な使い方をレクチャー。積極的に使ってもらえる土台を整えた。

*ムービーナイト:さまざまな部門の関係者(マーケティング部門、EC部門、商品部門、IT部門など)が、定期的集まって行う意見交換会



オートボックスセブンの社員とNI+C担当で「ムービーナイト」を実施

「NI+Cさんは、いつまでに、何をしなければならぬか、を全体のWBS(Work Breakdown Structure)に落とすところまでやってくれて、伴走しながら献身的にフォローしてくれました。「いつまでに」というのが強力でしたね(笑)。主体的にプロジェクトを引っ張ってくれました」(本木氏)

Tealeafには、細かな機能が数多く備わっており、「使いこなす」と言えるレ

ベルに達するまでのハードルは意外と高い。NI+Cは、どの機能をどう使うのかといった製品知識に基づく知見の提供に加え、オペレーション面にも踏み込んで、「やるべきこと」、「やらなければならないこと」の線引きも提案。実際に利用する担当者からも高く評価された。



ネット事業推進部 次世代デジタル
チャンネルプランニンググループ

本木 大輔氏

デジタルマーケティング基盤を導入し、 パーソナライゼーションへの歩みを進める

オートボックスセブンでは、このプロジェクトと同時進行で、デジタルマーケティング基盤としてのマーケティングオートメーションツールの選定が進められていた。比較対象になったのは4社のツールで、NI+CはWCAを使った仕組みを提案した。

福島氏は、「マーケティングオートメーションツールとして考えれば、各社の提案にそれほど大きな違いはありませんでした。ただ、Web行動情報を網羅した形でパーソナライズを進めていくと考えれば、Tealeafとの連携は必須です。WCAは同じIBM製品で、Tealeafとの親和性は高く、その面ではNI+Cさんの提案が一步リードしていました」と当時を振り返る。

一方、ネックになったのは、同社がコンテンツレコメンドエンジンとして利用を始めていたRtoasterとの連携だった。WCAとRtoasterとの連携事例は、それまでに国内で1例もなかった。NI+Cは提案段階から仕様を調べ上げ、問題なく連携できることを提案。他の3社はすでにRtoasterと連携実績のあるツールを提案していたが、福島氏はNI+Cの提案を信じた。

「NI+Cさんは、提案してくれた方がそのままプロジェクトにアサインされます。提案者が責任を持って最後までやってくれますから、逃げられませんよね(笑)。Tealeafのプロジェクトがうまく行っていることもあり、十分に信頼することができました」(福島氏)

正式採用は11月。12月にキックオフし、翌年2月に稼働させるという強行スケジュールになった。期間の限られる中で、カートに商品を入れたまま離脱した顧客に対してメールを送るなど、以前から備わっていたシナリオを新基盤へと移行。Rtoasterとの連携も果たした。

新たな基盤の稼働により、メール配信におけるパーソナライゼーションは大きく進展した。Rtoasterと連携したことで、購入意欲の高そうな商品をパーソナライズしてメール配信できるようになった。Rtoaster側で持つセグメント情報を切り出し、対象者への一斉配信も可能だ。そして、顧客のメールへの反応は、WCA側に蓄積され、次の配信に活かされる。

福島氏は、「Web上の行動情報を取り出したり加工したりしやすくなったのもメリットです。これまで、お客様がカートに入れたまま放置している商品の総額を見たことはありませんでしたが、今回の仕組みでは一瞬で見られます。その金額の膨大さを見て、担当者の“本気度”も高まったようです」と話す。

稼働後、新たなシナリオも追加した。Webサイトを訪れてタイヤを探す顧客は、自動車のメーカーや車種、年式などの情報を選択・入力し、それに合う商品を探すことになる。顧客が本当に欲しいものは、この段階でわかる。その情報をWCAに渡して、パーソナライズに活用するのだ。実は、これらの情報は会員データベースに入っていないことがある。会員情報は、会員が更新してくれて初めて変更される。そのため、自動車の買い替えや買い増しがあれば、「いま本当に欲しいもの」とのズレが生じてしまうかもしれない。それを改善できるシナリオとして期待されている。

Tealeafの分析でWeb画面を日々改善できるようになった結果、直帰率と離脱率はそれぞれ3%改善。今後、WCAで成果の出るシナリオを追加していくことで、売上面でもジャンプアップを目指す。

本木氏は、「デジタルマーケティングツールの導入は初めての経験で、短期間にやりきれぬかどうか不安でしたが、NI+Cさんのおかげでスケジュールどおりに稼働させることができました。プロジェクトを通して、NI+Cさんは同じ目線で親身になって仕事を進め、縁の下の力持ちのように伴走してくれました。ここまで緊密に他社とコミュニケーションしながら仕事を進めた経験は、社会人人生の中で初めてで、その中で自分も成長できました」と話す。



ネット事業推進部 次世代デジタル
チャンネルプランニンググループ 課長
福島 将人氏

福島氏も、「2018年度内に何としても稼働させるという強い意志を持って極めてタイトなスケジュールを組みましたが、それを達成できたことに感謝しています。チームが一丸となって目標に向かって進めたのはNI+Cさんのおかげです。今後も定期的にコミュニケーションを取って、役に立つ情報を提供いただければありがたいです」と話してくれた。

<NI+Cより>

オートボックスセブン様は、「やりたいこと」が明確なお客様でした。お客様側で全体を把握した上で、疑問点がどこなのかをきちんと判断され、問題になる部分を切り分け、ピンポイントに聞いていただくようなコミュニケーションを取れたことが印象的でした。プロジェクトの方向性を、強い思いとして共有できたことが、成功の背景になったと感じています。

先にご採用いただいたIBM Tealeafは、現場で使ってくださる方々が活用してくれて、初めて価値の出るソリューションです。そのため、定期的にTealeafユーザーでディスカッションする場を設けるなど、商品担当の方が熱心に取り組んでくださっています。担当として、導入させていただいたソリューションを手足のように使って成果を出してくれているのは、本当にありがたいことです。

技術的なチャレンジもありました。RtoasterとWCAの連携は、国内で最初の事例です。提案段階から連携が可能なことをお伝えして、それを信じていただいて、きちんと稼働させられたことは、私たちにとても自信になりました。

今後はさらに、WCAのパワーをフルに生かせるような新しいアイデアも出てくるでしょう。そうした際に、私たちがお手伝いできる機会もあるはずですが、これからも、“お客様のやりたいこと”に向かって継続的にサポートさせていただけるよう、私たちも日々、努力を続けていきます。

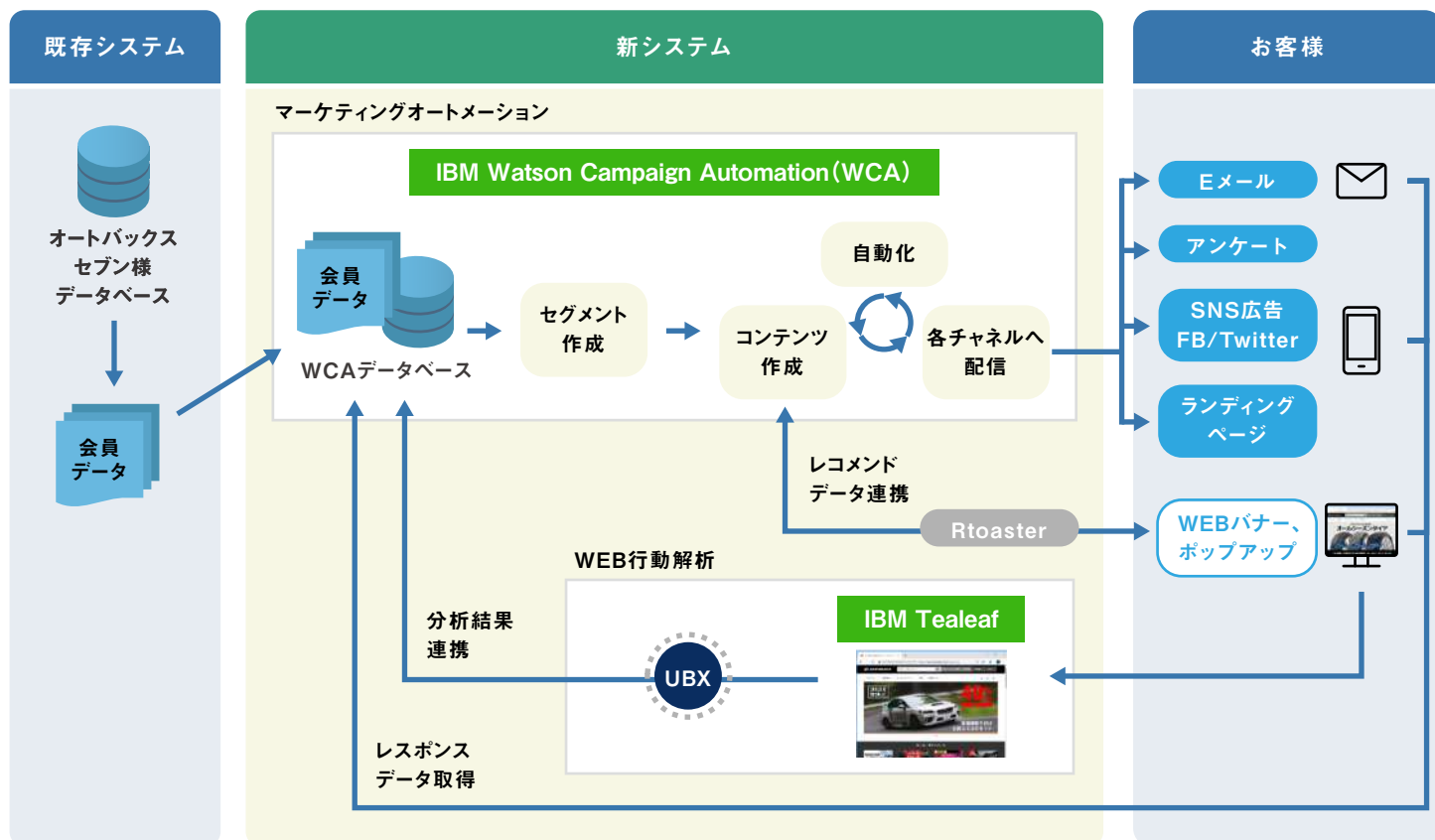


バリューインテグレーション本部
ソフトウェア・テクニカルセールス部
第1グループ
マーケティングソリューション担当
安藤 舞



バリューインテグレーション本部
ソフトウェア・テクニカルセールス部
第1グループ
マーケティングソリューション担当
狩野 夏希

オートボックスセブン様システムイメージ図



*UBX (IBM Universal Behavior Exchange)

所有またはサブスクリプションしている統合 IBM アプリケーション間で、ボリューム制限なしで顧客行動データを共有が可能

*Rtoaster

株式会社ブレインパッドが提供するレコメンドエンジン搭載プライベートDMP

30+ Years

30年以上にわたってネットワークとIT基盤の構築と運用を手がけた老舗の信頼感

NI+Cは、1985年の創業以来、NTTのネットワーク技術とIBMのIT技術をバックボーンに、お客様のITシステム基盤の設計～構築～運用を数多く手掛けてきたICT基盤プロバイダーの老舗企業です。

お客様の業務に合わせて製品を「つなぐ力」

NI+Cは、1993年にモバイルキャリア様の故障系コールセンターの履歴分析を行って以来、20年以上に渡り分析システムを手がけてきた、情報システム構築の老舗企業です。

高品質なサポート

運用にあたっての勉強会、わかりやすい詳細な手順書や研修マニュアルのご提供はもちろん、新たなご要望やトラブルが発生した際に迅速に対応できるサポートデスクを設置しています。

導入前の安心検証サービス

システム導入前の検証段階で、当社ラボによる検証サービスをご提供。システム構築から運用開始までのスムーズな導入をご支援いたします。



お問い合わせ NIC_Contact@NlandC.co.jp 日本情報通信株式会社 ソリューション担当

記載の会社名、商品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

ここに記載されている情報は2019年6月のものです。