

デジタル・リアルをまたいだ顧客体験を可視化する 「ユーザグラム」の新機能をリリース

株式会社ビービット(本社:東京都千代田区、代表取締役:遠藤直紀)は、提供している「ユーザグラム」において、デジタル上だけでなく、店舗やコールセンターなど、リアルでの顧客体験を可視化する新機能の提供を7月より開始します。

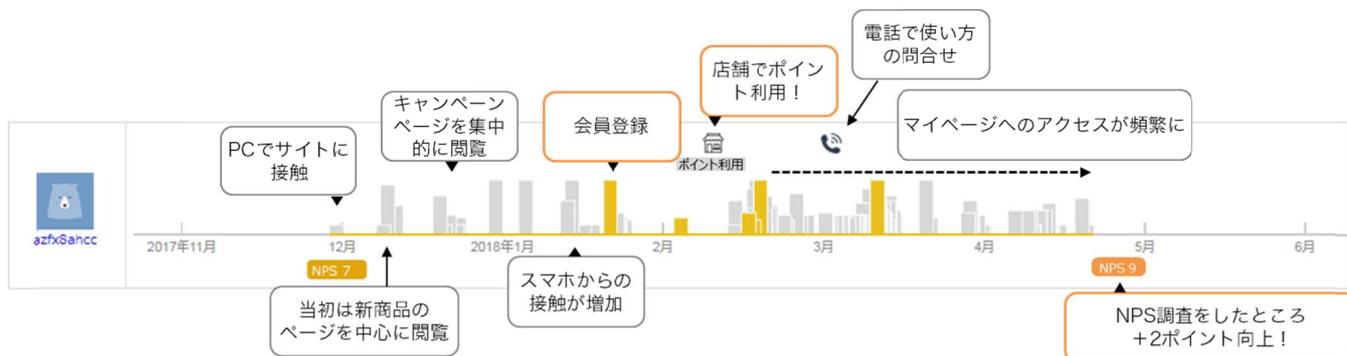
デジタル・リアルをまたいだ顧客体験を可視化することで、顧客の状況に最適化したコミュニケーションを実現できます。

本機能では、NPS や購入金額などの顧客ロイヤルティ指標をインポートすることで、ロイヤルティ度合いに応じた行動も可視化できます。なぜそのような結果になっているのか、行動から紐解くことで顧客体験改善のサイクルを高速で回すことが可能となります。

■ デジタル・リアルの行動をタイムラインで見える化

デジタル化が進行する中、デジタル接点を可視化することだけでも、顧客の行動を理解すること可能ですが、顧客は自身の状況やニーズによりチャネルを使い分けており、使い分けを把握することで、コミュニケーション最適の道が開かれます。

「ユーザグラム」はこれまで、ウェブサイト上でサービスを認知したところから会員登録や購入といった、コンバージョン後の行動を可視化してきましたが、新機能では、実店舗の来店履歴やコールセンターでの電話対応履歴など、リアル行動のインポートも可能となり、デジタル・リアルをまたいだお客様のタイムラインを統合的に分析し、顧客体験の改善につなげることができます。



■ NPS や総購入金額など顧客ロイヤルティ、ビジネス指標の結果から分析

新機能では NPS やエンゲージメント指数などの顧客ロイヤルティ指標や総購入金額などのビジネス指標のインポートも可能となり、どのような行動がどのような結果を生んでいるのかを把握できます。

漠然と顧客行動を分析するのではなく、高ロイヤルティ顧客や低ロイヤルティ顧客がなぜそのような状態になったのか

beBit

を、行動を逆引きすることで成功パターンを洗練させられます。

■今後のスケジュール

新機能は7月より提供を開始いたします。

※新機能ご利用の場合は基本料金が異なります。

■ユーザグラムについて

「ユーザグラム」は、顧客一人ひとりの行動をタイムラインで可視化するサービスです。「誰」が「いつ」「どこからサイトに流入し」「どの」ページを閲覧したのかを可視化し、どのような接触が、どのような結果に繋がったのかを分析できます。2017年4月にサービスを開始し、150社以上に導入いただいています。

<http://www.bebit.co.jp/usergram/>

※詳細は、下記までお問い合わせください。

以上

■株式会社ビービット <http://www.bebit.co.jp/>

設立 : 2000年3月

代表者 : 代表取締役 遠藤直紀

事業内容 : デジタル時代の顧客志向経営・ビジネス変革支援、行動観察によるユーザエクスペリエンスデザインを軸に、経営変革支援・サービス開発/改善支援・デジタルマーケティング支援を行う。

2012年に台湾、2013年に上海と海外現地法人を設立。

また、デジタルマーケティングでのコンサルティング経験を元に広告効果測定ツール「ウェブアンテナ」、およびデジタル行動観察ツール「ユーザグラム」を提供。

■本件に関するお問い合わせ先

担当 : 株式会社ビービット 営業担当 (sales@bebit.com)

住所 : 〒102-0073 東京都千代田区九段北 4-2-1 市ヶ谷東急ビル 7階(受付5階)

TEL : 03-5210-3892 / FAX : 03-5210-3895
