

# 優れたデジタル エクスペリエンスの実現

小売店向けシスコ カスタマー エクスペリエンス



## メリット

- 顧客エンゲージメントの強化
- 店舗導線と顧客行動の詳細な把握
- ターゲットを絞り、状況に即した情報をリアルタイムで顧客に提供
- カスタマー エクスペリエンスのカスタマイズにより、売上、ロイヤルティ、および顧客満足度を向上
- 専門家による情報をオン デマンドで提供

## デジタル時代の顧客を把握する

デジタル時代の顧客は、インタラクティブで状況に即した多様なショッピング エクスペリエンスやチャンネルを求めています。従来型店舗のほとんどはそうしたニーズに応えられていませんでした。実際、モバイル ツールやデジタル サポート ツールをさらに活用することで購入可能性が高くなるのは顧客の 2/3 以上に及ぶと見込まれています<sup>1</sup>。また、顧客の 86 % は、優れたカスタマー エクスペリエンスに対してはより多く支出しても構わないと考えています<sup>2</sup>。

今日の消費者が購入意思決定に至るまでにはさまざまなステップを経ますが、それらの多くは記録・デジタル化されており、メトリックおよびデータへの変換が進められています。あらゆる顧客エンゲージメント、在庫の動きおよびプロモーションはデータとして記録されています。そうした履歴データとリアルタイム情報の両方を活用することにより、ビジネス全体にわたる意思決定を支援する、新しい機能が実現されます。結果として、データを取得する方法から、データを有効活用する方法へと重点が移っています。こうした有益な情報を活用することで、小売店の差別化と競争力強化、そして顧客のショッピング エクスペリエンス向上を実現できます。こうした機会を得るには、あらゆるチャンネルにわたってデジタル ショッピング エクスペリエンスを実現する機能(技術基盤)を開発し、強化する必要があります。

<sup>1</sup> InReality

<sup>2</sup> Harris Interactive/Rightnow

## 顧客とのダイナミックなエンゲージメント

こうした顧客理解を基盤とすることで、モバイル デバイスやダイナミック サイネージを通じて顧客エンゲージメントを実現するコンテキストアウトウェア型エクスペリエンスを迅速に構築し導入することができます。さらに、Cisco Vision for Retail は、ダイナミックなエンドツーエンドの高解像度 (HD) デジタル コンテンツ/ビデオ ソリューションを提供しています。それによって、カスタマー エクスペリエンスが向上し、カスタマイズ可能なコンテンツによるターゲットを絞った広告など、新たな収益発生源を獲得できます。これにより、顧客との関係を強化し、新しいビジネス モデルを実現し、収益機会を拡大できます。

たとえば、店舗のアプリによって顧客を来店時に認識するとします。分析とロイヤルティ システムが関連付けられ、顧客の好みや店舗内の位置情報に基づいてパーソナライズされたコンテンツをモバイルまたはダイナミックサイネージに送信できます。顧客は専門家とビデオを通じてバーチャルにエンゲージメントすることも可能です。

## カスタマー エクスペリエンスの予測とパーソナライズ

顧客エンゲージメントや顧客理解を通じて得られたインテリジェンスによって、顧客が希望する購入方法、つまり最適なエクスペリエンスを提供できます。安全性の高い店舗内 Wi-Fi、店舗のアプリ データ、Web および社会との関連分析により、顧客の好みに合わせて購入過程を調整できるようになります。その結果、専門家による情報を直接またはバーチャルに提供することや、顧客理解に基づいてターゲットを絞ったオファーやパーソナライズされたエクスペリエンスを提供することが可能になります。

## 包括的な顧客情報の構築

こうした情報を得るには、無数の顧客接点にわたって各顧客を統一かつ包括的に把握する必要があり、得られた情報を選択的行動へと変換する能力も求められます。オプトイン モバイルアプリ、カスタマー リレーションシップ マネジメント (CRM)、ロイヤルティ プログラム データ、キオスク、およびソーシャル メディアから収集されたメトリックにより、顧客を包括的に把握できるようになり、他社にはないショッピング エクスペリエンスの提供が可能になります。

シスコは、ビジネスの目標と取り組みを後押しするカスタマー エクスペリエンス戦略の構築と実現をサポートします。

「モビリティによって、購入方法が大きく変わりつつあります。小売店の顧客が望んでいるのは、好みに合った商品を購入し、最新かつ関連性の高い情報を取得し、小売業者と即座にやり取りするということです」。

— Blandine Charveriat Louis 氏  
Altarea Cogedim CMO

## 優れたカスタマー エクスペリエンスを今すぐ実現

シスコは、小売店の競争力を高めるデジタル カスタマー エクスペリエンス戦略の構築および導入をサポートします。これにより、新たな顧客データソースの活用、新たなデジタル ツールの開発、カスタマー エクスペリエンスの再構築を実現できます。

詳細については、[小売店向けシスコ カスタマー エクスペリエンス](#)を参照してください。