

最適な顧客体験を作る

カスタマーエンゲージメントツールBrazeの導入/グロース運用

プロフェッショナルサービス

DearOne

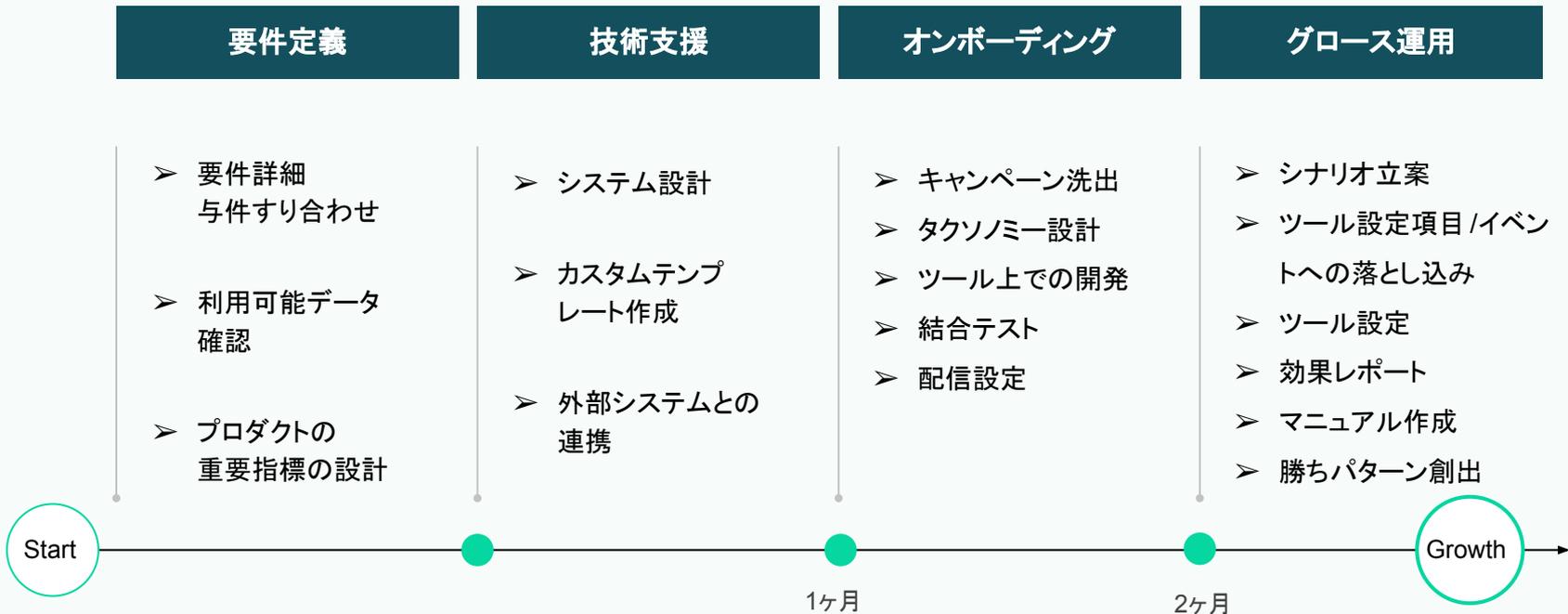
braze

ユーザーに対して
適切なタイミングで情報を提供

最適な情報を届け顧客体験を作る

One to Oneマーケティング
を実現

導入から運用まで一気通貫でサポート



ご相談を多くいただく課題



体系的なグロースハック知識がある人間が社内におらず施策ノウハウが積み上がらない。また、施策実施後の分析ができていない。

グロースハック課題



施策立案はできるが、システム開発ができずに実現できない。

エンジニアリング課題



サービスの知識が乏しいため、ツールの設定が作業になってしまい、ユーザーに響くマーケティングができない。

プロダクト理解の課題



DearOne



プロフェッショナルサービス
カスタマーエンゲージメントツールの導入/グロース運用支援

で解決できます。

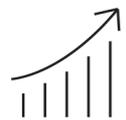


プロフェッショナルサービス カスタマーエンゲージメントツールの導入/グロース運用支援



グロースハック

- プロダクトのイベント設計
- 実施キャンペーン立案実行
- 実施キャンペーンの効果測定
- ABテストの実施



エンジニアリング

- 導入時のカスタムテンプレート作成
- 施策に対しての外部システムとの連携
- ポップアップHTML/JSの実装
- パーソナライズロジック作成



徹底的な伴走支援

- 徹底的なサービス理解
- グロースハックの勝ちパターンの創出
- 運用マニュアルの作成
- 内製化に向けてのハンズオン



ユーザー行動分析⇒施策の繰り返し実行により見えてきたグロース施策の定石を社内で蓄積

フェネル ステージ	A 新規 誘導	B 初回 接触	C 興味 検討	D CV (顧客化・購入)	E アクティベー ション	F リピート	G ファン	H シェア
施策 区分	① 広告配信 最適化	① LP 最適化	① お気に入り	① カート放棄 リタゲ	① 購入直後 フォロー	① フォロー型 シナリオ配信	① ファン コミュニティ	① レビュー 投稿促進
	② オーガニック 流入最適化	② 仮登録 促進	② 初回限定 優遇クーポン	② 脱落ポイント 導出・磨込み	② Ahaモーメント 創出・初期定着	② ランクアップ 優待施策	② 優待サービス	② 友人紹介
	③ ソーシャル 流入最適化	③ 初回起動時 ナーチャリング	③ オリジナル コンテンツ提供	③ 新規CV成立 速度アップ		③ マジック ナンバー導出	③ 会報誌 限定メルマガ	③ 拡散 キャンペーン
	④ メルマガ SNS	④ 初期 レコメンド	④ ベース コンテンツ拡充	④ 本会員 登録促進		④ クロスセル クロスユース	④ オフライン 接客向上	
		⑤ チャット ルーム	⑤ 会員登録後 サポート		⑤ 全ユーザー向け 施策	⑤ 満足度 アンケート		
		⑥ 顧客リスト 分類	⑥ OMO デジタルch誘導		⑥ 金銭的 インセンティブ			
					⑦ ライフサイクル メッセージ			
					⑧ 解約抑止			

グローススタンダードモデルによるKPIから施策の落とし込み

分析/企画
フェーズ



実行
フェーズ



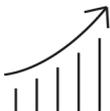


プロフェッショナルサービス カスタマーエンゲージメントツールの導入/グロース運用支援



グロースハック

- プロダクトのイベント設計
- 実施キャンペーン立案実行
- 実施キャンペーンの効果測定
- ABテストの実施



エンジニアリング

- 導入時のカスタムテンプレート作成
- 施策に対しての外部システムとの連携
- ポップアップHTML/JSの実装
- パーソナライズロジック作成



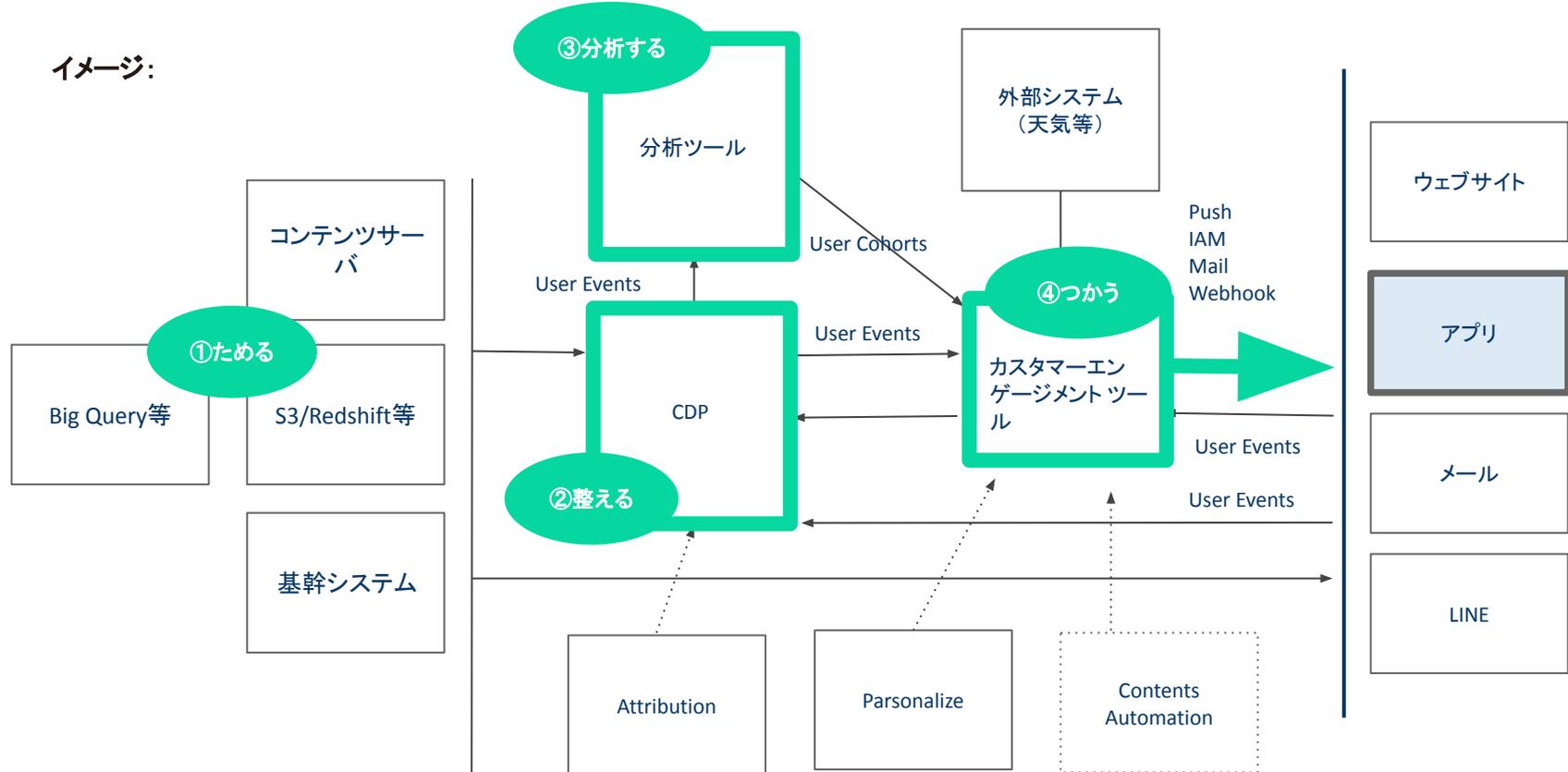
徹底的な伴走支援

- 徹底的なサービス理解
- グロースハックの勝ちパターンの創出
- 運用マニュアルの作成
- 内製化に向けてのハンズオン



システムを組み合わせて自社の ”やりたいこと” をどう実現するかを検討

イメージ:



IAMを夜間配信しないように制御したい

```
{% assign time = 'now' | time_zone: $(time_zone) %}{% assign hour = time | date: '%H' %}{% if hour > 4 and hour < 9 %}{% abort_message("Outside allowed time window") %}{% endif %}MESSAGE HERE
```

特定の曜日はAPIをコールしないように制御してほしい

```
30 {% abort_message("iOS, Androidでは表示しない") %}
31 {% endif %}
32 {% comment %}
33 日曜日はAPIを呼び出さない
34 {% endcomment %}
35 {% if weekday == 0 %}
36
37 {% abort_message("配信対象時間外") %}
38 {% endif %}
39
40 {% comment %}
41 08:00~20:00の間だけAPIを呼び出す
42 {% endcomment %}
43 {% if hour < 8 or hour > 19 %}
44
```

ポップアップのサイズを可変で変更できるような汎用的なテンプレートが作りたい

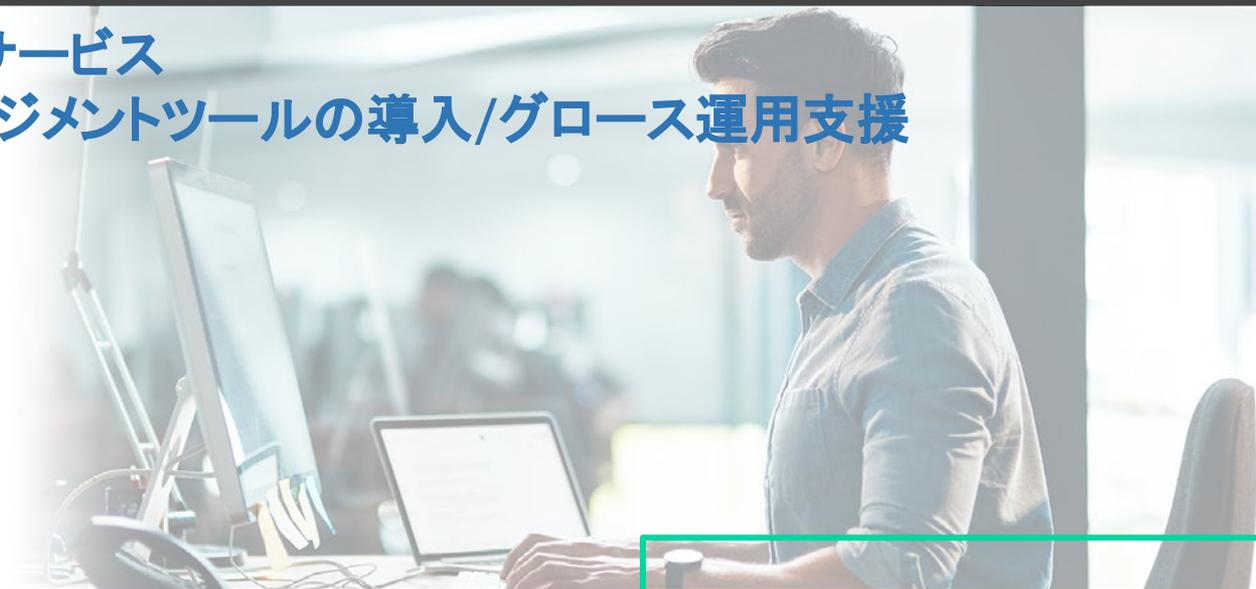
```
226 }
227 .frameMove650{
228   transform: translateY(-570px);
229 }
230 .frameMove550{
231   transform: translateY(-470px);
232 }
233 .frameMove450{
234   transform: translateY(-370px);
235 }
236 .frameMove350{
237   transform: translateY(-270px);
238 }
```

エラーのハンドリングを施策側で行ってほしい

```
83
84 {% abort_message('在庫なし') %}
85 {% elsif result['status'] == "401" %}
86
87 {% abort_message('APIエラー (認証エラー) : 401') %}
88 {% elsif result['status'] == "402" %}
89
90 {% abort_message('APIエラー (項目チェックエラー) : 402') %}
91 {% elsif result['status'] == "500" %}
92
93 {% abort_message('APIエラー (システムエラー) : 500') %}
94 {% endif %}
```



プロフェッショナルサービス カスタマーエンゲージメントツールの導入/グロース運用支援



グロースハック

- プロダクトのイベント設計
- 実施キャンペーン立案実行
- 実施キャンペーンの効果測定
- ABテストの実施



エンジニアリング

- 導入時のカスタムテンプレート作成
- 施策に対しての外部システムとの連携
- ポップアップHTML/JSの実装
- パーソナライズロジック作成



徹底的な伴走支援

- 徹底的なサービス理解
- グロースハックの勝ちパターンの創出
- 運用マニュアルの作成
- 内製化に向けてのハンズオン



グロースハックのノウハウを見える化して蓄積・内製化の支援も実施

■グロースハックノウハウ蓄積



プロダクト理解

- サイト動線 (PC)
- サイト動線 (モバイル)
- ユーザー検索/ユーザーID/会員ID
- Braze イベント
- 🔗 Page View仕様/サイトURLルール

■社内運用マニュアル



目次

- 【基本操作】
 - アカウント管理
 - 初期ログイン
 - 2項目以降のログイン履歴取得方法
 - Dashboardsの利用方法
 - Sex Metrics
 - Custom Dashboards
 - Campaign Stats
- 【Segment - セグメントを作成する】
 - セグメントを生成する
- 【Analyze - 分析する】
 - Exports
 - User Paths
- 【Engage - 施策を実施する】
 - キャンペーンの作成方法
 - Step 1. Segmentation
 - In-Appの構成
 - Pushの構成
 - Emailの構成
 - On-siteの構成
 - Cardsの構成
 - Step 2. Create View
 - Step 3. Scheduling
 - Flowsの配信設定
- 【その他】
 - ユーザープロフィールの検索方法
 - トランプルシューティング

■入稿フォーマット



課題の追加

詳細項目を設定する

Braze 入稿依頼

【期間】 【キャンペーン名:】

下記にXXをメンションしてください。

< 事前連絡 >

- *プレビュー提出日: AM11:00
- *プロモーションコード:
- *企画名:
- *格納先:
- *素材のご共有予定日:

状況 未対応

優先度 中

カテゴリ 入稿依頼

最適な顧客体験を作る

カスタマーエンゲージメントツール活用伴走支援

プロジェクト事例

DearOne

対象サービス	スマホアプリ(アプリプッシュ通知、アプリ内メッセージ)
目的	アプリの継続率(リテンション)を向上させたい



課題

- 分析/施策を体系的に整理し実施していく必要がある
→ **グロースハックの知見不足**
- 施策設定/効果測定/分析のリソースが足りていない
→ **社内人材不足**

支援内容

- ・分析/示唆出しを実施 ・KPI/NSMを指標設計
- ・指標を軸にした施策のPDCAサイクルを遂行(40本/月)
- ・テーマを定めたリテンション向上につながる施策を実施(オンボーディング、休眠復帰、機能訴求など)
- ・ABテストを複数回行い、鉄板施策を作成
- ・CDPやデータ整理などのディスカッション
- ・カスタマーエンゲージメントツール新機能の検証

成果

- ✓ 施策実施グループのリテンションが5%超向上
- ✓ 休眠復帰施策で4%(約2,000人)がアプリに復帰

対象サービス	キャラクター商品系ECサイト(Web接客、メール)	
目的	Web接客/メールによる商品販売の実施	

課題

- カスタマーエンゲージメントツールを導入したが、一斉配信メールなど一般的な施策以外リソース不足で実施できていない → **社内人材不足**
- 施策ノウハウや設定方法などの情報集約が、一担当者に属人化してしまっている → **専門スキルの属人化**

支援内容

- サイトの課題の洗い出しからの施策立案を実施
- 施策立案・設定・効果測定・レポート作成の代行
- 発売商品に合わせた併売促進施策の実施
- プロダクト/タクソミ情報/課題やサイト特性などの情報のドキュメント化を実施
- カスタマーエンゲージメントツールで取得が望ましい追加イベントと優先度の整理

成果

✓ 月に3本程度の新規施策を実施

✓ 1施策あたり約300万円の売上増加

課題ごとに探す、DearOneの
プロフェッショナルサービスメニュー

DearOne



戦略指標にお悩みなら

NSMワークショップ

1.5時間 x 2回

- North Star Metric のレクチャー
- 貴社向けNSMの策定
- KPIの見直し



改善ポイントを探す

KPI改善 調査

3ヶ月

- KPI向上につながるマジックナンバーや先行指標の導出
- ロイヤルユーザーの特徴量調査
- 上記に基づいた示唆出し



ツール導入のお手伝い

分析/MAツールの導入

2ヶ月

- データ設計
- 操作レクチャー
- 主要なシナリオ設計



効率的にPDCAを回す

分析 支援

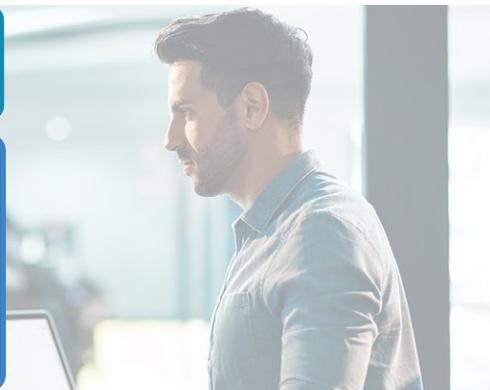
3ヶ月～

- 分析ツールを用いた分析運用
- 定期的な分析と示唆だしのレポート

UI/UX 調査

2ヶ月

- 利用実態を把握するユーザーインタビュー
- UI/UXのプロが改善提案ヒューリスティック分析

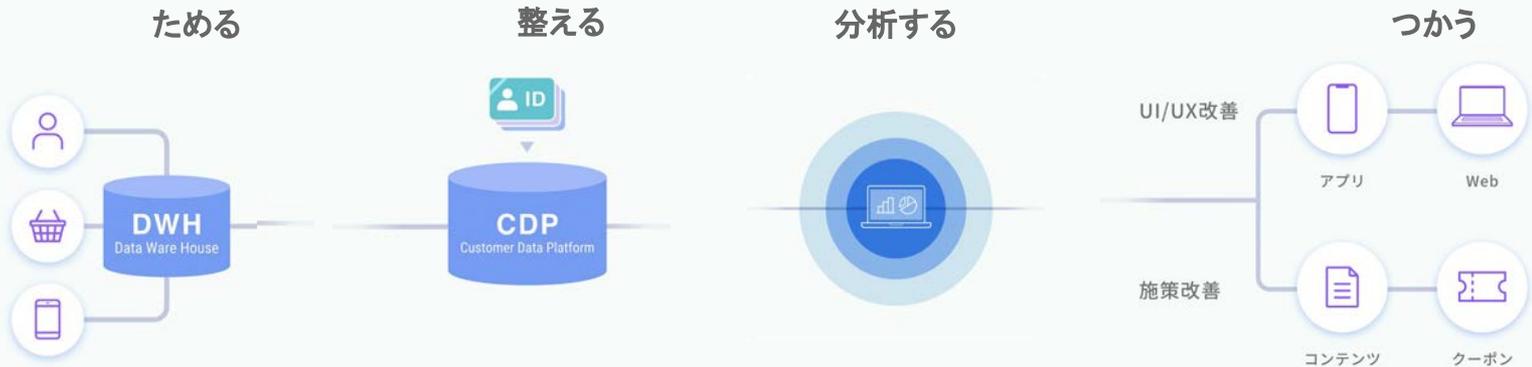


施策実行 支援

3ヶ月～

- カスタマーエンゲージメントツールを用いた施策運用
- 施策改善に向けたPDCA実施

企業のデジタルマーケティングを一気通貫で
マーケティングツールと人的支援の両面から総合サポート



人的支援



ソリューション

データ整形・ETL

snowflake
Google BigQuery
Amazon Redshift

行動イベントデータ設計
(タクソノミ設計)

mparticle
Treasure Data
Tealium

分析/示唆出し

Amplitude

導入支援/グロース運用支援

braze

株式会社DearOne
会社概要



■ 社名	株式会社 DearOne
■ 設立	2011年5月26日
■ 所在地	東京都港区虎ノ門3-8-8 NTT虎ノ門ビル4階 TEL : 03-6381-5062
■ 資本金	1億円
■ 主要株主	株式会社NTTドコモ、株式会社博報堂
■ URL	https://www.dearone.io/
■ 代表取締役	河野 恭久

- ① クライアント企業のスマホアプリ開発を提供、アプリグロースの伴走支援
- ② さまざまなMarTechツールの選定・導入・実行を行うグロースマーケティング支援
- ③ プロフェッショナル人材のアサインで施策実行を伴走する人的支援



ModuleApps 2.0

自社ブランドの高性能なスマホアプリを
 短期間・低価格で開発



米国No.1プロダクトアナリティクスツールのAmplitudeや、
 さまざまなマーテックツールのツール選定や導入運用サポート



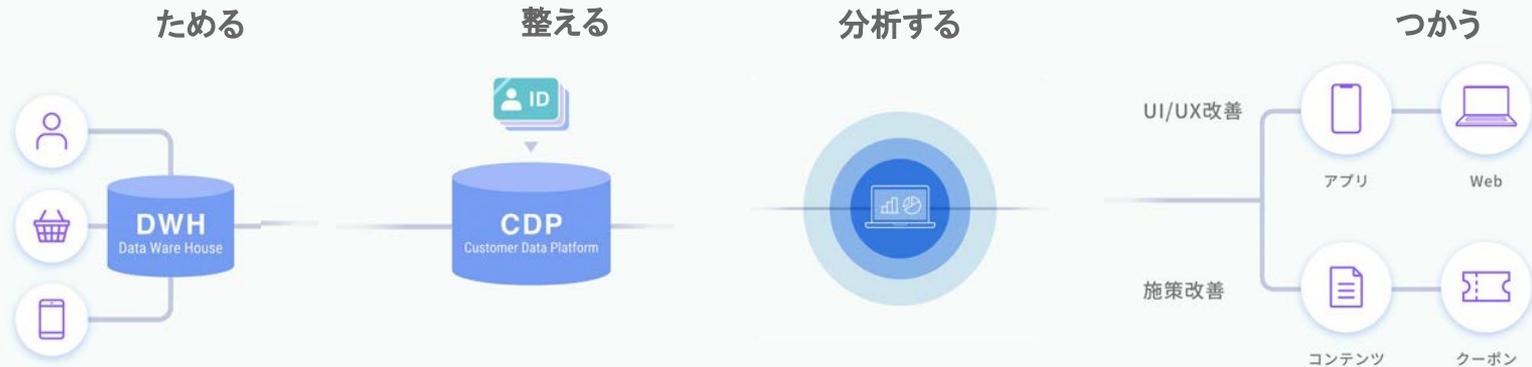
Professional
 Service

最先端のデジタルマーケティングを牽引するカスタマーサクセスが
 ユーザー行動分析から施策実行まで伴走

飲食/小売からメーカー、大学、自治体に至るまで
幅広い業種・業態へサービスを提供



企業のデジタルマーケティングを一気通貫で
マーケティングツールと人的支援の両面から総合サポート



人的支援



ソリューション

データ整形・ETL

snowflake

Google BigQuery

Amazon Redshift

行動イベントデータ設計
(タクソノミ設計)



Treasure Data

Tealium

分析/示唆出し



導入支援/グロース運用支援



デジタルは、人をつなく。

DearOne

ご質問お問い合わせはお気軽にご連絡ください

<https://growth-marketing.jp/contact/>

