将来を見据えたCDPの選択

チェックリストを利用して、自社ビジネスの成長を支えることのできるCDPを見つけましょう。

顧客体験の未来は、顧客の信頼の上に築かれます。そして信頼を獲得するためには、データを利用して、顧客とのあらゆるやり取りをパーソナライズし、さらなる価値を提供する必要があります。

顧客データプラットフォーム（CDP）を利用すれば、顧客と企業とのあらゆる接点からデータを収集し、それぞれの顧客プロファイルに統合できます。そうしたプロファイルを利用することで、より効果的にパーソナライズされたマーケティング施策や一貫性のある体験を構築できるようになります。

このチェックリストは、CDPを選定する際、将来にわたり自社ビジネスの成長を支えるために必要となる機能が備わっていることを確認するのに役立ちます。

CDPの5つの重要な機能

1. チャネルや事業部門をまたいだ統合プロファイルの構築

単一の基盤から、B2C、B2B、その両方のビジネスモデルに対応するプロファイルを構築、管理できるCDPを選択しましょう。

2. リアルタイムの取り込み、プロファイルの更新、オーディエンスの構築、アクティベーション

CDPは、消費者の優れた顧客体験への期待に応えることのできるスピードで、顧客データを取り込み、処理、選別、アクティベーションをスピーディにおこなう必要があります。

3. 製品化されたガバナンスツールと同意ツール

プライバシー部門の要求に応え、顧客との信頼を築くために、ガバナンスフレームワークを設定できるCDPを見つけましょう。

CDPを評価する際の質問事項

- ☐ 個人データと法人データをつなぎ合わせて、統合プロファイルを構築できるか？
- ☐ 未知のデータからプロファイルを構築し、既知のデータに追加することは可能か？
- ☐ 異なるIDとユーザープロファイルをリアルタイムで結びつけることができるか？

- ☐ 重要な情報源のデータが利用可能になった際、すぐに取り込むことができるか？
- ☐ 新しいデータを取り込んだときに、プロファイルやセグメントは即座に更新されるか？
- ☐ 統合プロファイルを、Google、Facebook、自社サイトのパーソナライズシステムなど、重要な宛先にストリーミングできるか？

- ☐ ビジネス、消費者、規制のニーズに適応するための統合された自動化機能を備えているか？
- ☐ 誤ったチャネルでメッセージを送信することを避けるために、消費者の同意設定を適用できるか？
- ☐ ブランドの要件や地域の規制にもとづいてガバナンスルールを設定できるか？

Adobe

© 2023 Adobe.All rights reserved.

4. 重要なシステムとのプロファイルレベルでの統合

CDPによって拡充された顧客プロファイルを主要な宛先と共有することで、オーディエンスを一元化して一貫性を維持しましょう。

- ☐ 主要な情報源や宛先との統合が事前に構築されているか？
- ☐ さまざまな宛先向けに、イベントデータを転送したり、プロファイルやセグメントのアクティベーションをサポートしたりする柔軟性を備えているか？
- ☐ IT部門にとって重要な要素である、クラウドインフラ、データレイク、カスタマーサービスシステムなど、アドテクやマーテクの枠を超えたツールのと連携できるか？

5. 真のプラットフォームアプローチ - 拡張性の高い設計

優れた接続性と共同作業機能により、新たなチームやユースケースに適応し、ビジネスの成長とともに拡張できるCDPを選択しましょう。

- ☐ より広範なテクノロジースタックの一部として、他のアプリケーションとネイティブに接続できるか？
- ☐ インサイトやアクションを管理する、社内システムまたはパートナーシステムのユーザープロファイルに接続するためのカスタムコネクタを構築できるか？
- ☑ 1stパーティデータを、パートナーの有する情報で拡充するためのデータコラボレーションツールを提供しているか？

> “CDPの選択は、顧客体験に直接影響を及ぼします。適切なテクノロジーを選択することは、社内での普及を進め、長期的な成果を得るために不可欠です。

Matt Skinner
アドビ、プロダクトマーケティング担当グループマネージャー

Adobe Real-Time Customer Data Platformは、これらすべての要件を満たす

自社の現状と将来の可能性を検討し、B2C、B2B、またはその両方のビジネスを展開するためにリアルタイムの統合プロファイルを必要とする場合、個人データと法人データの両方に対応する高度なデータ管理能力を備えたAdobe Real-Time CDPをご検討ください。Adobe Real-Time CDPなら、特許取得済みの設定可能なガバナンスフレームワーク、同意の管理と適用、Adobe Experience Cloudアプリケーションへのネイティブ接続を始めとする数百ものシステムへの事前構築済みコネクタ、さらには必要に応じて統合をカスタマイズできる拡張性を備えています。

Adobe

© 2023 Adobe.All rights reserved.