

データドリブンマーケティングを展開する 株式会社イー・エージェンシーにおけるGoogle Cloud の活用事例

.....
株式会社イー・エージェンシー
ICT 事業本部 パートナーソリューション部
CRM エンジニアリング課 開発リーダー
三吉 愛

Google Cloud

会社紹介



自己紹介



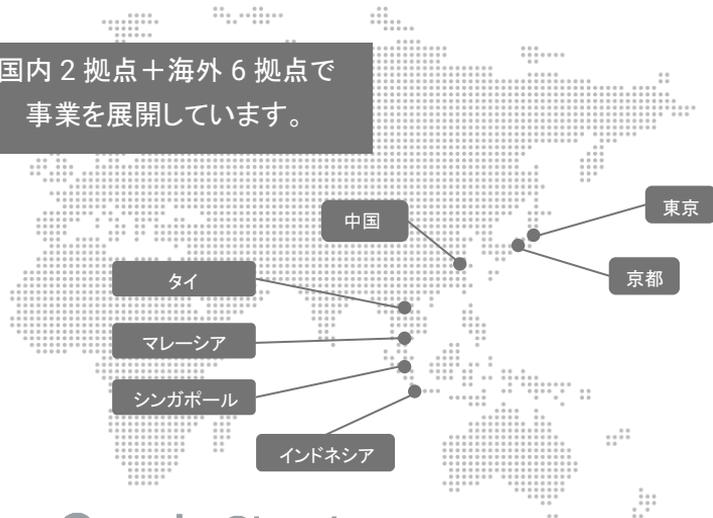
三吉 愛 (Ai Miyoshi)

- 歯科医療メーカーで歯科医療機器の開発を行っていた元歯科技工士
- 2017年3月イー・エージェンシー入社
- アプリケーションエンジニアとしてフロント・サーバサイド両方の開発業務に従事
- 開発チームのリーダーとして仕様策定、調整、マネジメントの役割を担う

会社紹介



国内 2 拠点 + 海外 6 拠点で
事業を展開しています。



Google Cloud

社名

株式会社イーエージェンシー

設立

1999 年 1 月 6 日

事業内容

①データドリブンマーケティング支援

- ・ Google マーケティング プラットフォーム
- ・ データ統合DESK、データ活用DESK
- ・ A/Bテスト・ウェブ接客パーソナライズ
- ・ ウェブインテグレーション

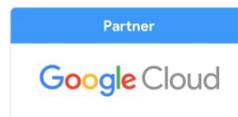
②クラウド ASP プロダクト

③グローバル EC・プロモーション支援

④地元創生



Google Marketing Platform
Sales Partner



PARTNER LEVEL:



本日のアジェンダ

1. CRM ツール Direct Engine の紹介

- 開発経緯
- クライアント層
- 課題

2. Direct Engine における Google Cloud の活用

- 顧客データ基盤の構築手法
- 構築時の試行錯誤
- 課題の解決策

3. 将来像

Google Cloud



Direct Engine
製品紹介





Direct Engine

“行動”×“購買”のデータ活用で ファンをクリエイイトするCRMツール

Google Cloud

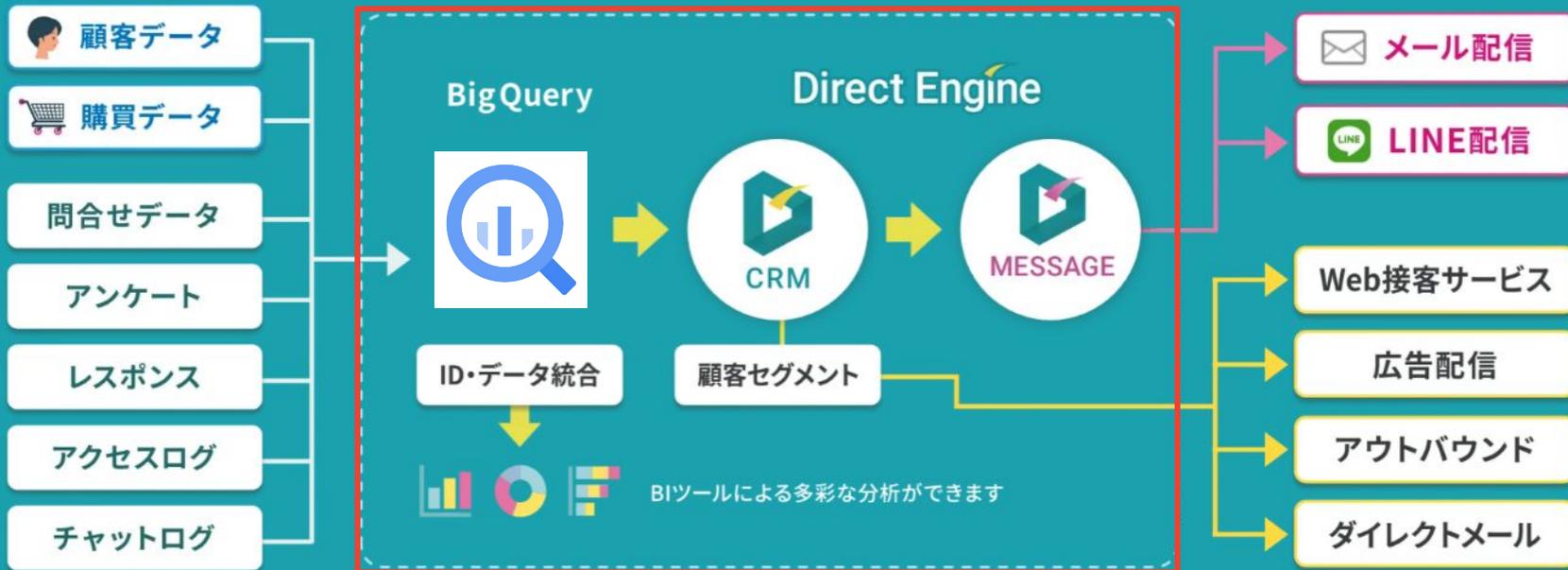
データ読み込み

統合 / セグメンテーション

施策連携

自社保有のあらゆるデータを統合

メール・LINEをはじめとした様々な施策へ連携



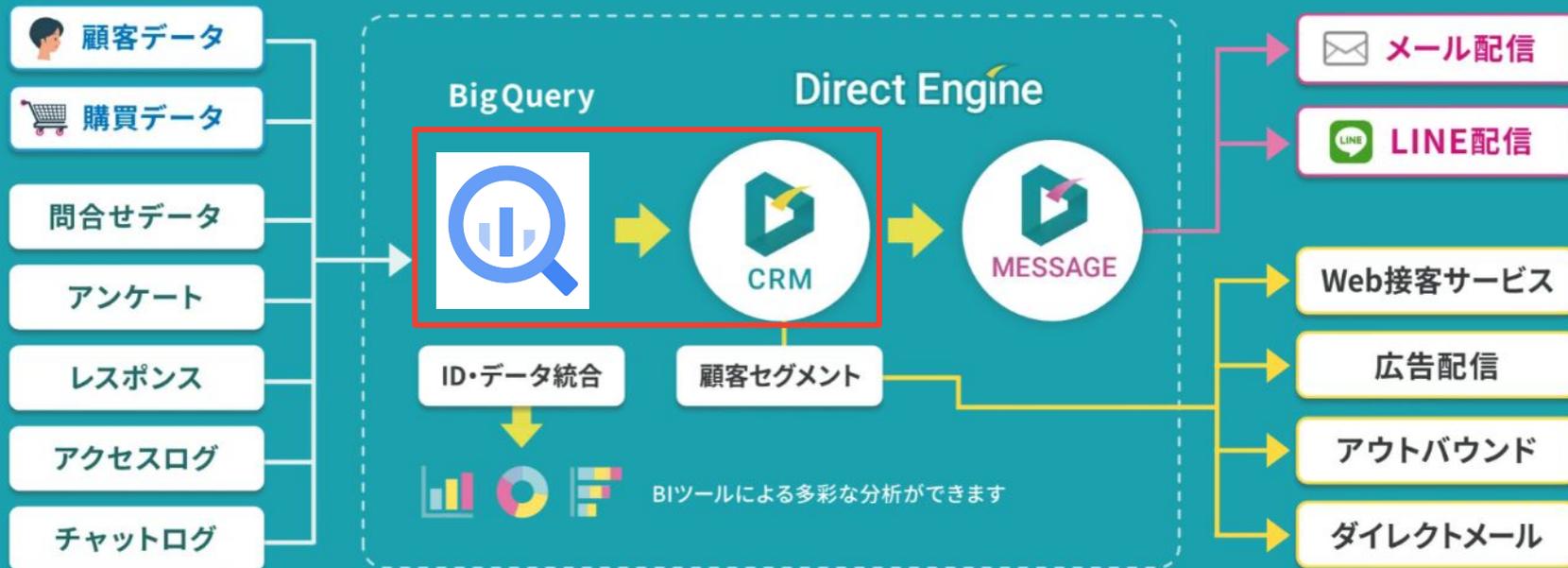
データ読み込み

統合 / セグメンテーション

施策連携

自社保有のあらゆるデータを統合

メール・LINEをはじめとした様々な施策へ連携



開発背景 データ活用は難易度が高い

- ✓ 顧客やアンケートデータは集めているが、そもそも**活用方法**がわからない
- ✓ 各部、課が独自に調査・収集しているためデータが分散(**サイロ化**)している
- ✓ そもそも顧客分析ができておらず、**次の打ち手**が考えられない
- ✓ 新規広告は順調だが、**リピート顧客の獲得**につなげていない
- ✓ 日々の業務に追われ十分な既存顧客への**フォロー**ができていない
- ✓ 分析結果をすぐに見たいのに、**レポート出力に1週間以上**かかる
- ✓ 分析結果からすぐに施策を実施したいが**リスト化**できるリソースがない
- ✓ 独自でCRMを行っているが、**打ち手が正しいのか**どうか疑問を感じている
- ✓ LTVの重要性は理解しているがどのようにすればよいのか**わからない**

課題の分析

人的リソースに起因する課題

- データ統合スキル/ データ分析スキルのある**人材がない**
- マーケターやエンジニアはいるが、**専任者がいない**

アプリ側の課題

- レポート出力機能/ 分析結果からリスト化する**機能がない**
- プロモーション成果の判定**機能がない**
- 機能が複雑で**運用に専任者が必要**

データ活用したマーケティングを行うために

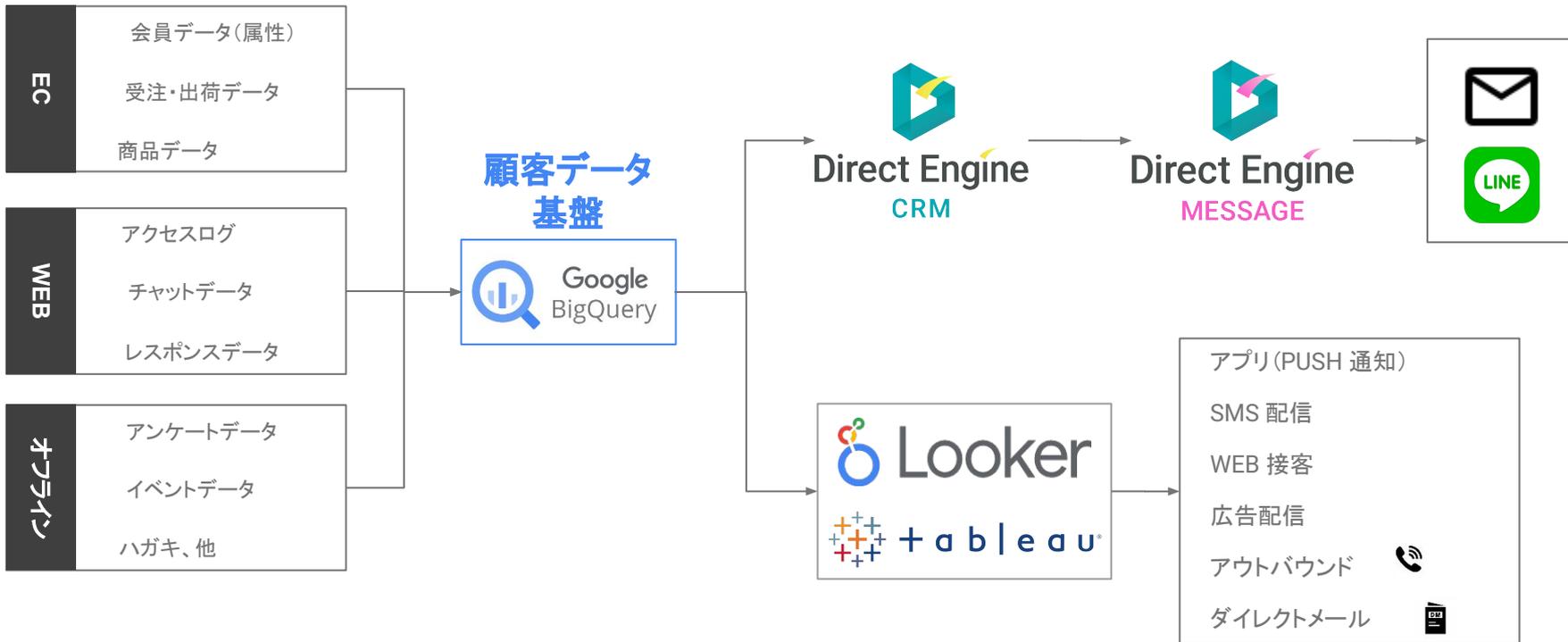
- データ統合を**自動化**
- CRM の運用に専任者 / 特別な**スキルは不要**
- レポート出力、分析などの**機能の充実**
- プロモーション成果の**見える化**

データ収集

統合／加工

分析／可視化

施策実行(連携)



Google Cloud

データ収集

統合／加工

分析／可視化

施策実行(連携)

EC

- 会員データ(属性)
- 受注・出荷データ
- 商品データ

WEB

- アクセスログ
- チャットデータ
- レスポンスデータ

オンライン

- アンケートデータ
- イベントデータ
- ハガキ、他

顧客データ
基盤

 Google BigQuery

 Direct Engine CRM

 Direct Engine MESSAGE




 Looker
 + a b l e a u

- アプリ(PUSH 通知)
- SMS 配信
- WEB 接客
- 広告配信
- アウトバウンド 
- ダイレクトメール 

Google Cloud

データ収集

統合／加工

分析／可視化

施策実行(連携)

EC

- 会員データ(属性)
- 受注・出荷データ
- 商品データ

WEB

- アクセスログ
- チャットデータ
- レスポンスデータ

オンライン

- アンケートデータ
- イベントデータ
- ハガキ、他

顧客データ
基盤



- アプリ(PUSH 通知)
- SMS 配信
- WEB 接客
- 広告配信
- アウトバウンド
- ダイレクトメール

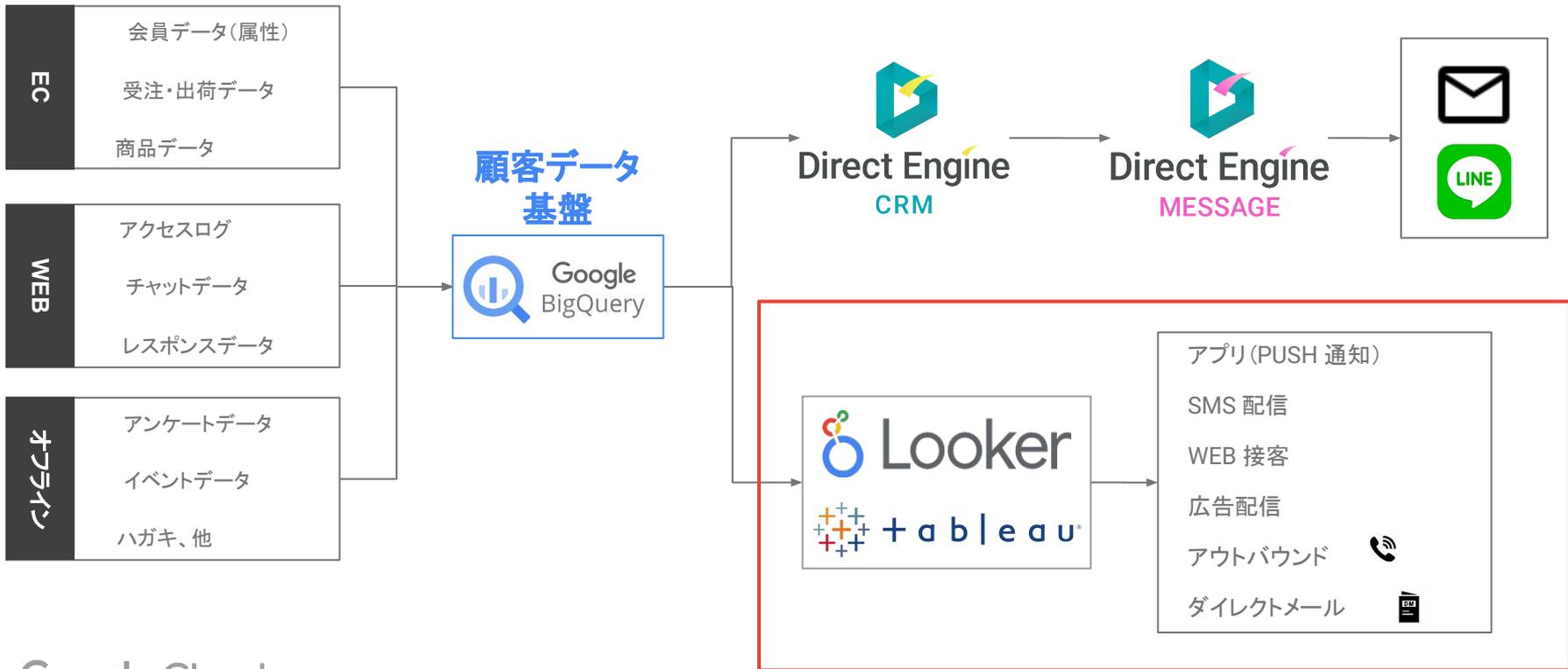
Google Cloud

データ収集

統合／加工

分析／可視化

施策実行(連携)



Google Cloud



Direct Engine

“行動”×“購買”のデータ活用で
ファンをクリエイイトするCRMツール

これまでの一般的な CRM/MA

購買データをもとに直近購入日、購入回数、
購入金額などで優良度をランク分けし、
プロモーションを行う



「購買」という一面しか見ていない



Google Cloud

Direct Engine では

購買データの他、メールの既読情報、アンケートや
イベントへの参加、各種問い合わせ状況、店舗への
来店状況などのオン / オフラインのデータを収集



パーソナライズされた最適なコミュニケーション



購買データを利用したコミュニケーションシナリオ



【顧客セグメント】

- ・ 購買：お試し商品購入経験あり
- ・ 購買：お試し商品発送[n]日後
- ・ 購買：本商品未購入

【施策】

- ・ フォローアクション（Thanks、アドバイス、購入者の声）

お試し商品発送



購買データを利用したコミュニケーションシナリオ



【顧客セグメント】

- ・ 購買：お試し商品購入経験あり
- ・ 購買：お試し商品発送[n]日後
- ・ 購買：本商品未購入

【施策】

- ・ フォローアクション（Thanks、アドバイス、購入者の声）

お試し商品発送



購買データと行動データ(レスポンス)を利用したコミュニケーションシナリオ



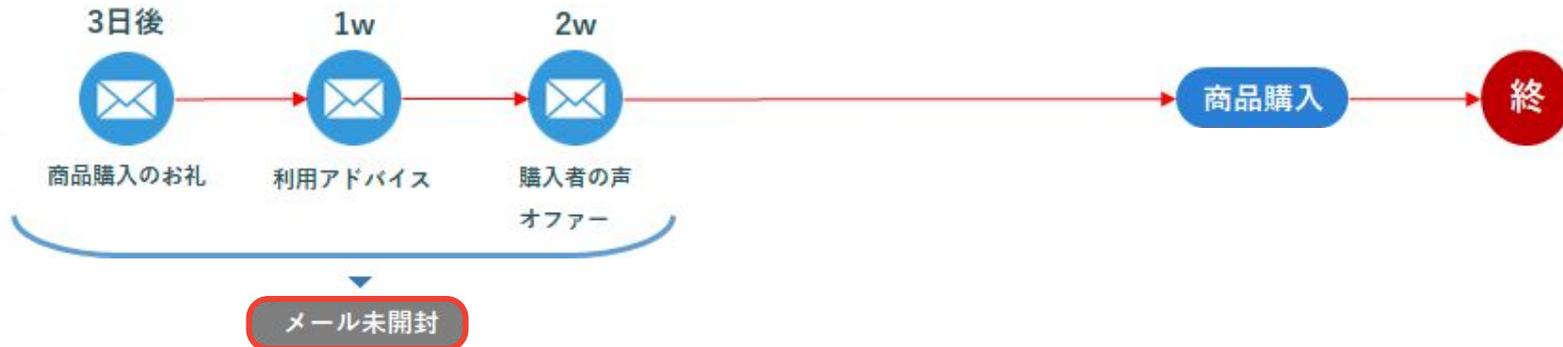
【顧客セグメント】

- ・ 購買：お試し商品購入経験あり
- ・ 購買：お試し商品発送[n]日後
- ・ 購買：本商品未購入
- ・ **行動：メール未開封**

【施策】

- ・ フォローアクション（Thanks、アドバイス、購入者の声）

お試し商品発送



購買データと行動データ(レスポンス)を利用したコミュニケーションシナリオ



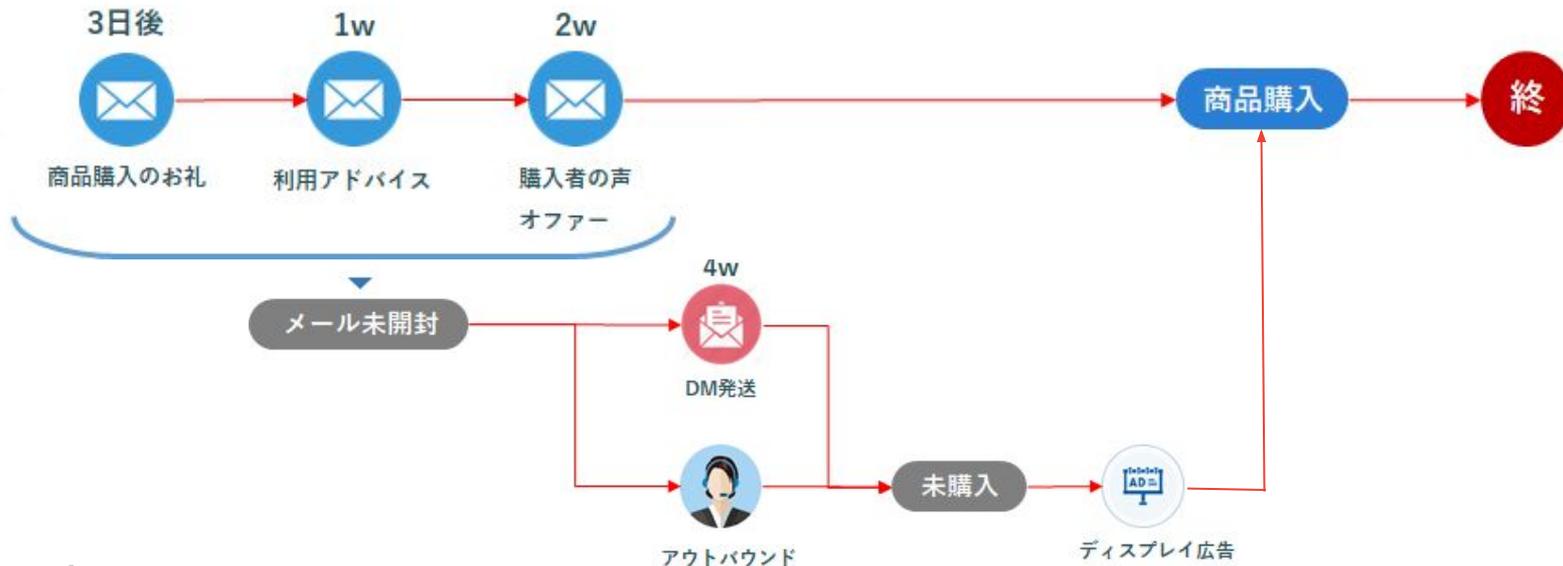
【顧客セグメント】

- ・ 購買：お試し商品購入経験あり
- ・ 購買：お試し商品発送[n]日後
- ・ 購買：本商品未購入
- ・ **行動**：メール未開封

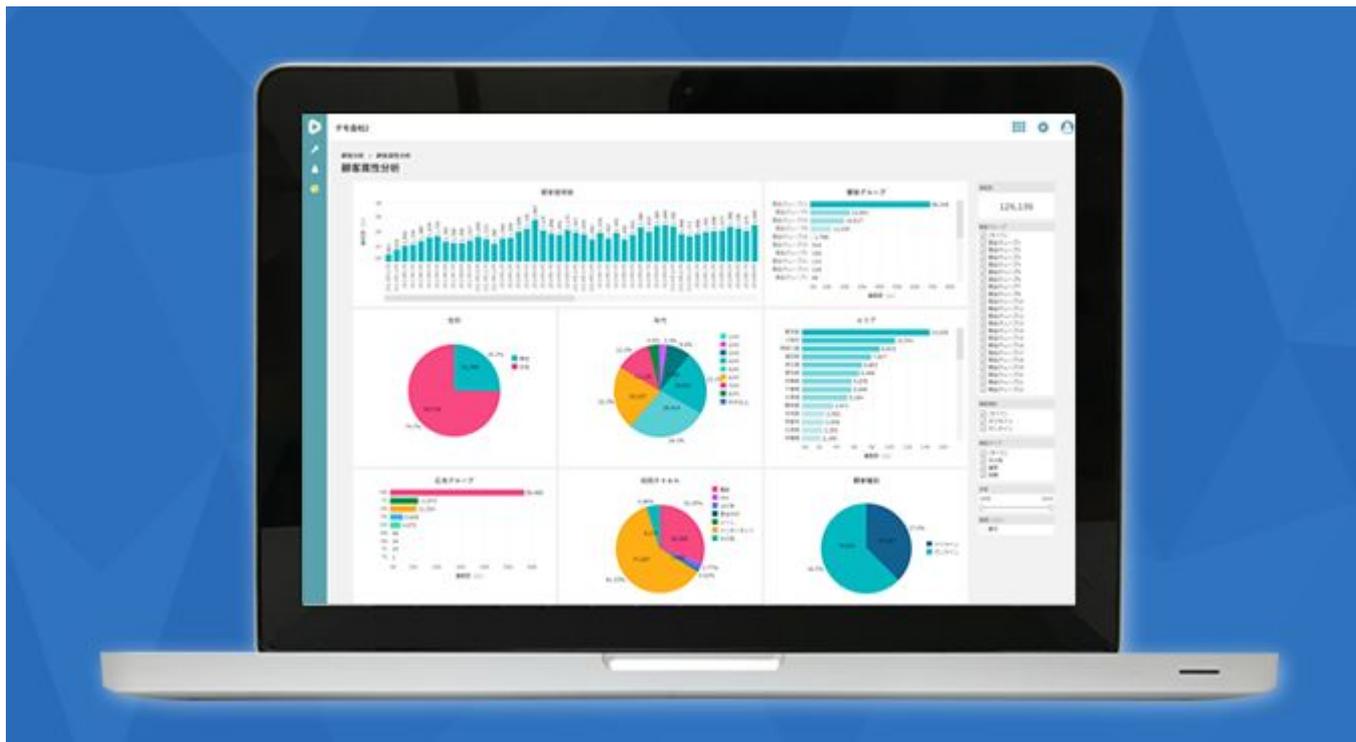
【施策】

- ・ フォローアクション (Thanks、アドバイス、購入者の声)
- ・ **限定オファー**
- ・ 利用チャネル (メール、DM、アウトバウンド、広告)

お試し商品発送



BI ツールと連携



Google Cloud

分析レポートから直接顧客の絞り込み



クライアント特徴

現在のクライアント

- 通販事業社
- ブロック紙(西側)
- ホテル
- 地方銀行
- 地方自治体

クライアント特徴

- 初めてデータ活用にチャレンジする企業である
- マーケティング担当者 / エンジニア専任者がいない
- 業種が多岐にわたる

クライアント特徴に由来する課題

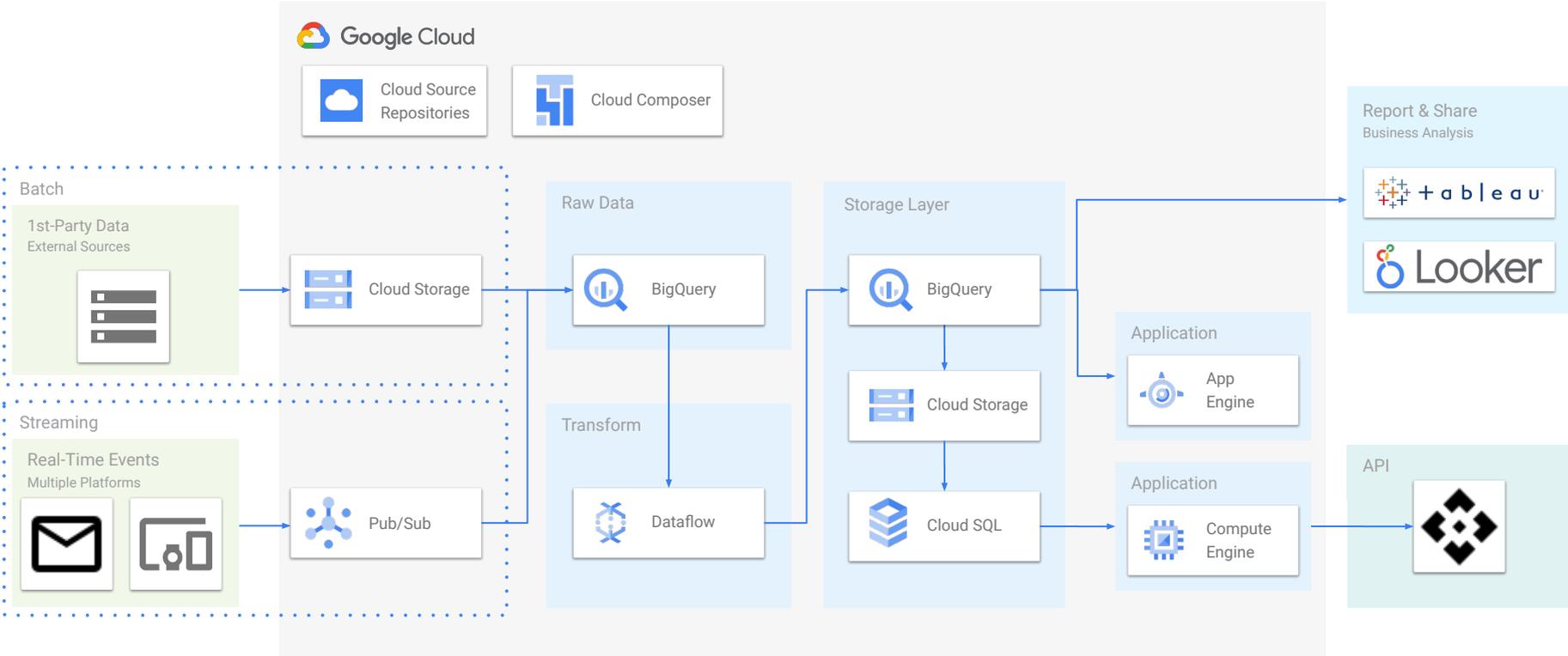
- クライアントごとに基幹システムが異なるため、保有データの形式や種類が統一されていない
- クライアントの顧客データが毎日更新されるため、毎日様々な場所からのデータの受け取りが必要
- 業種が多岐にわたるため、行いたい施策が多種多様

**Google Cloud の活用
課題の解決と
顧客データ基盤の構築**



Data Ware House

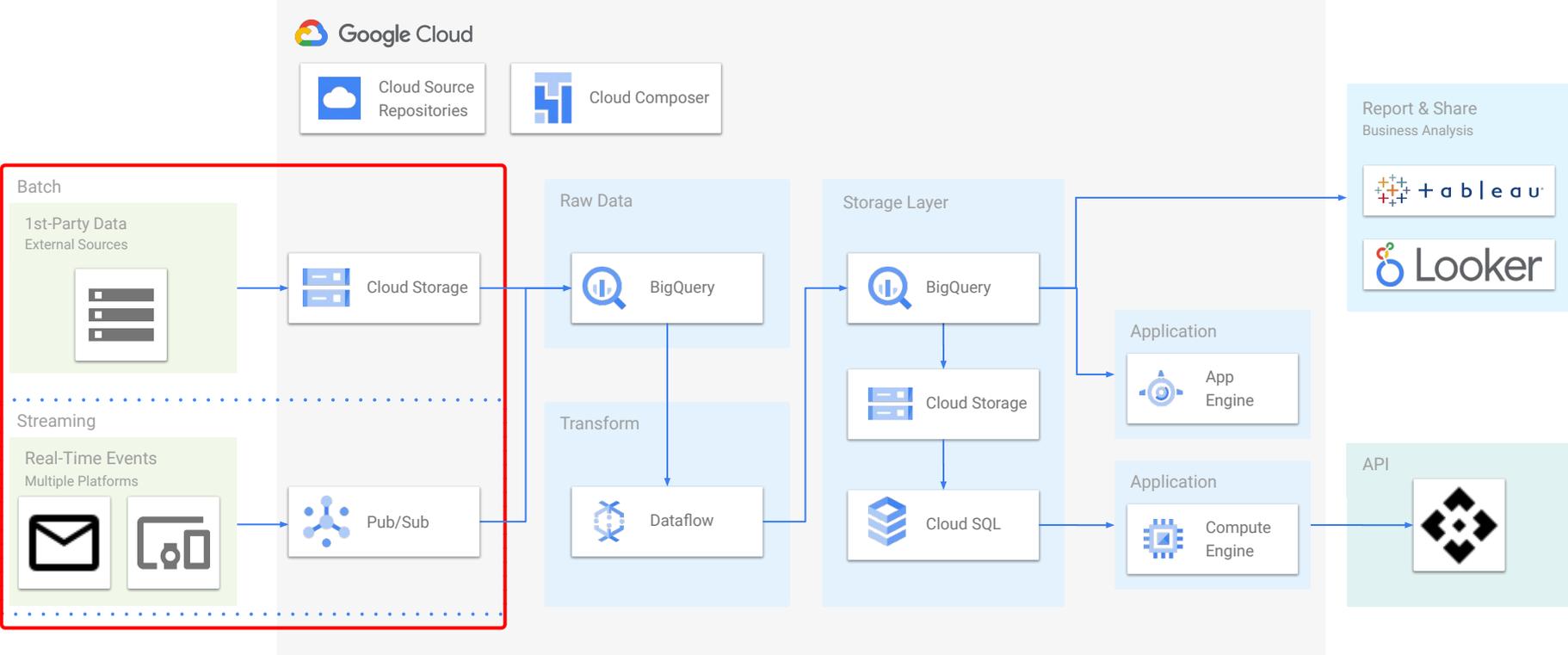
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

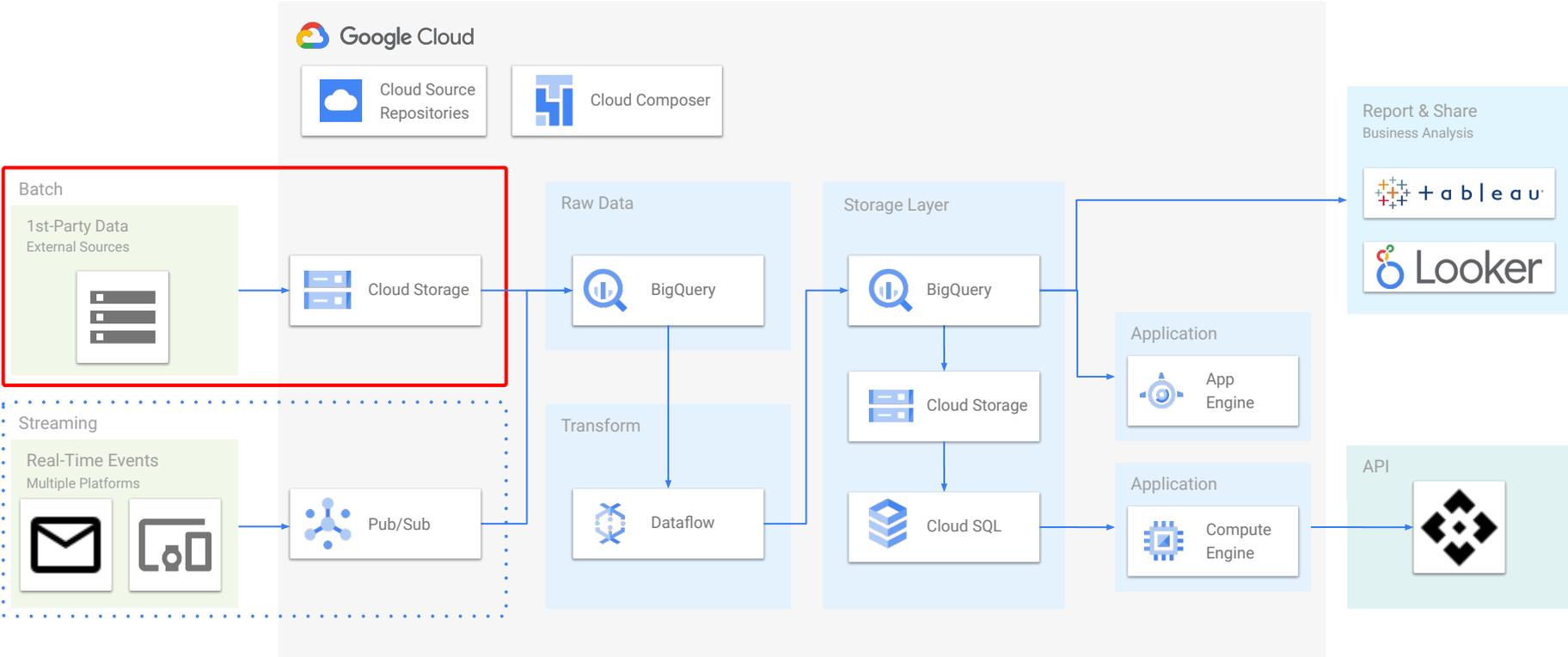
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

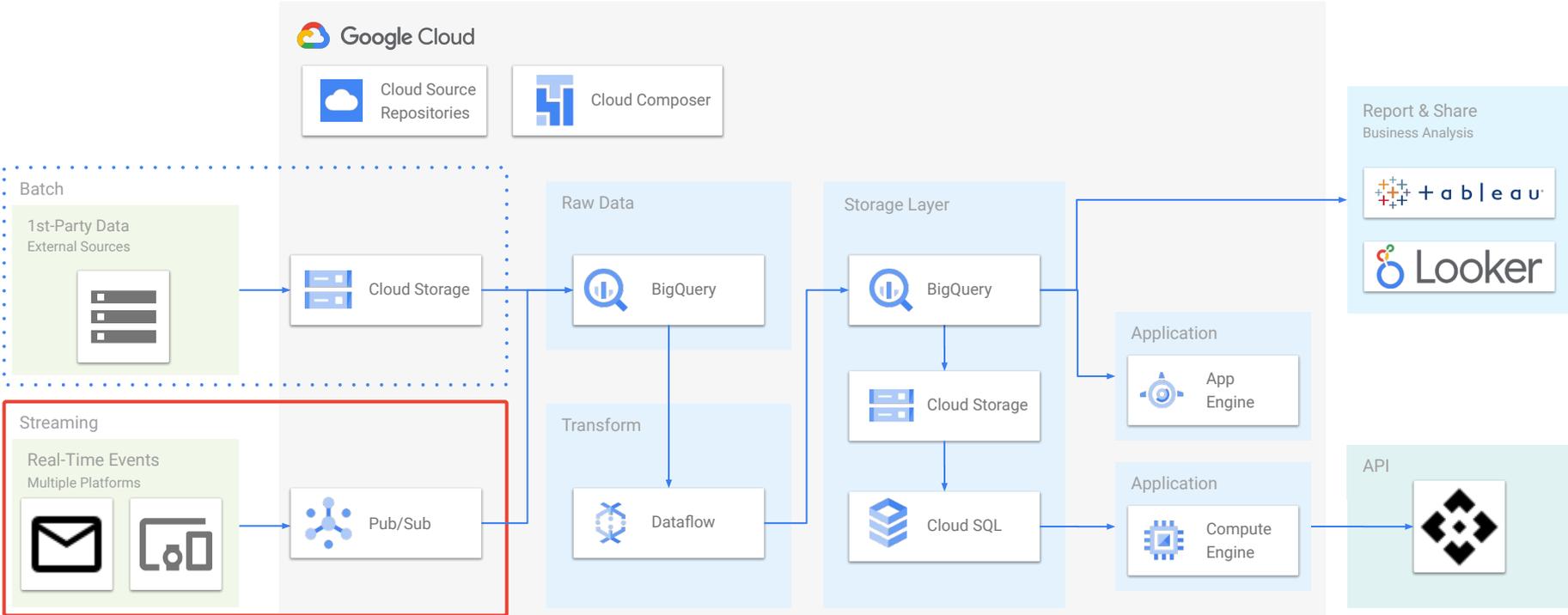
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

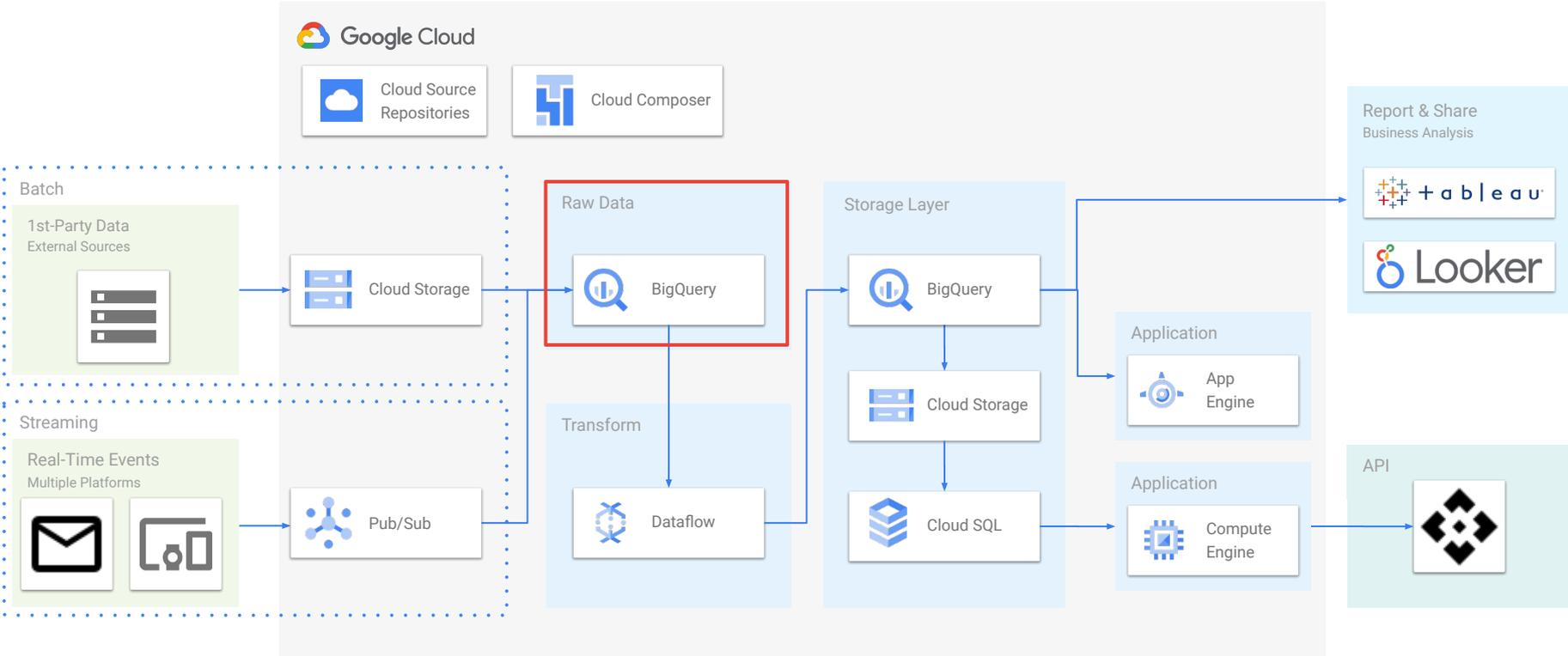
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

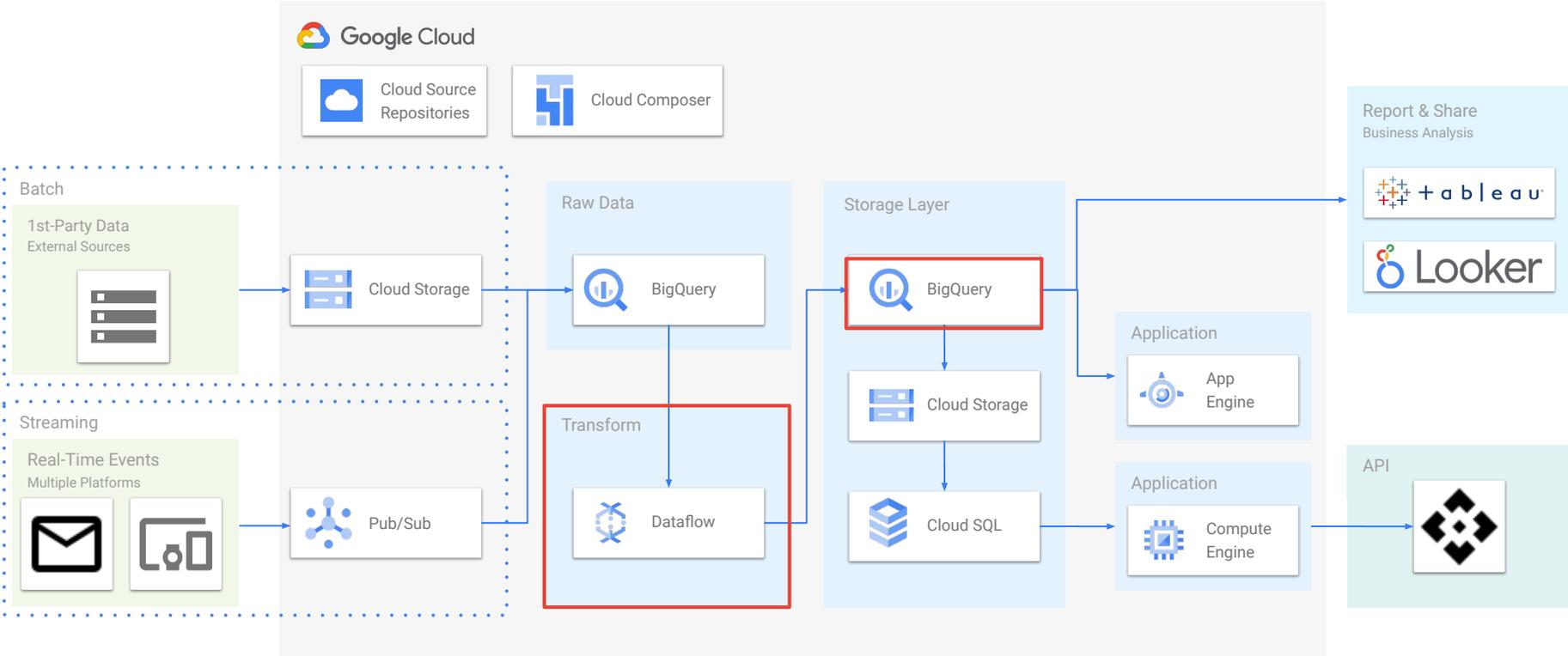
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

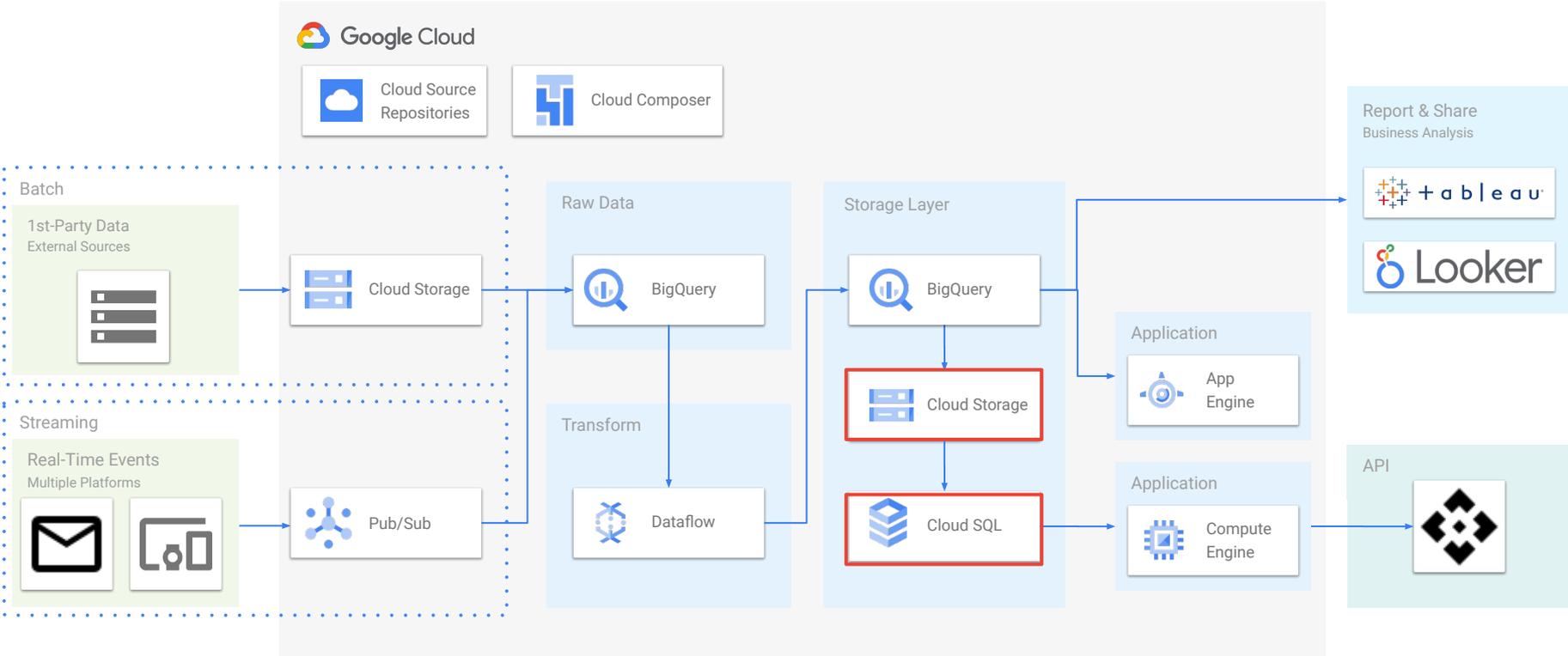
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

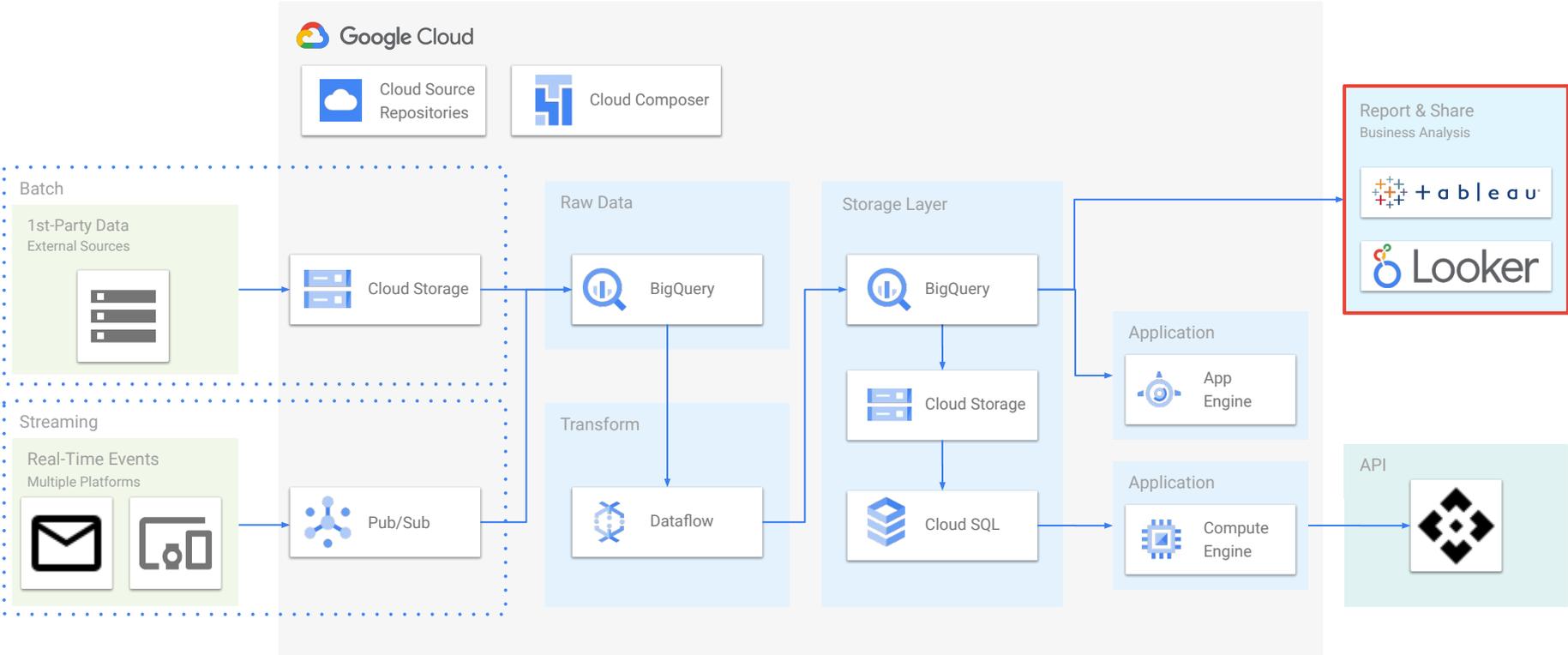
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House

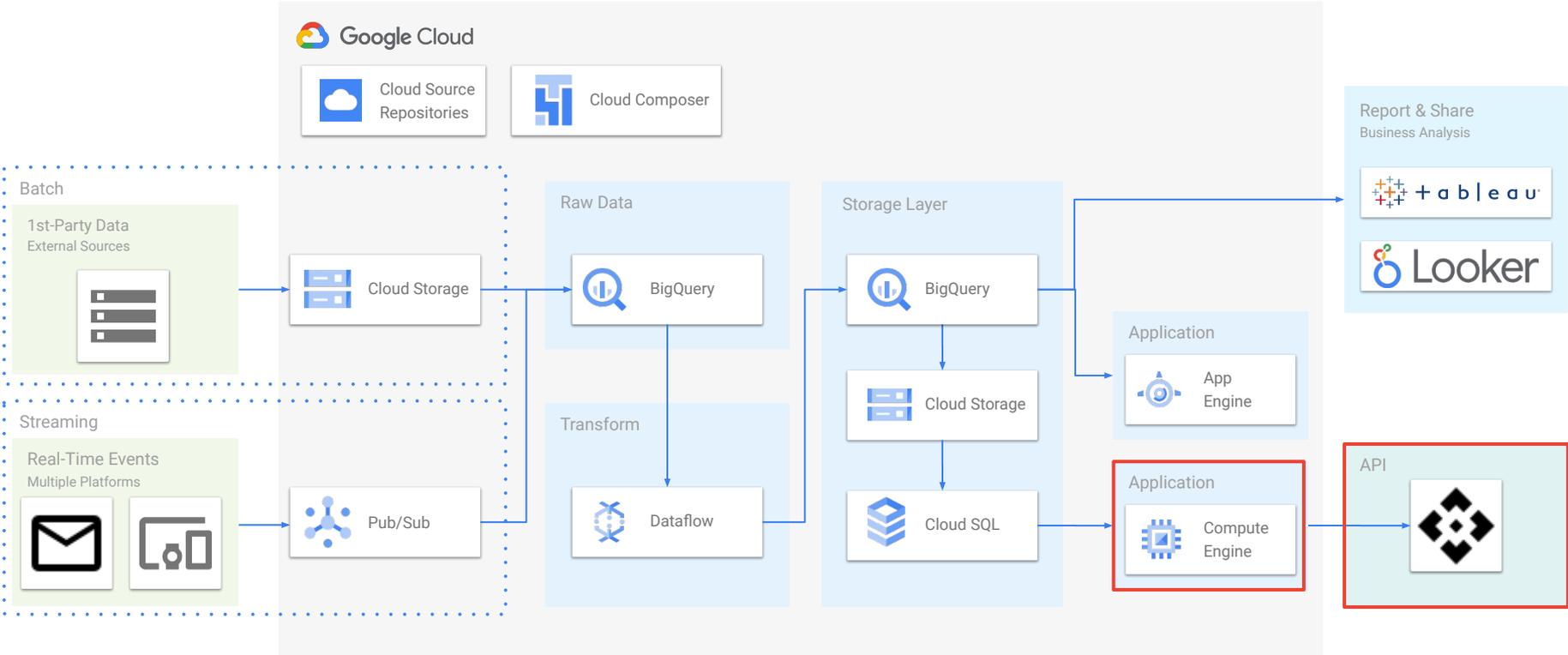
Data Ware House



Google Cloud

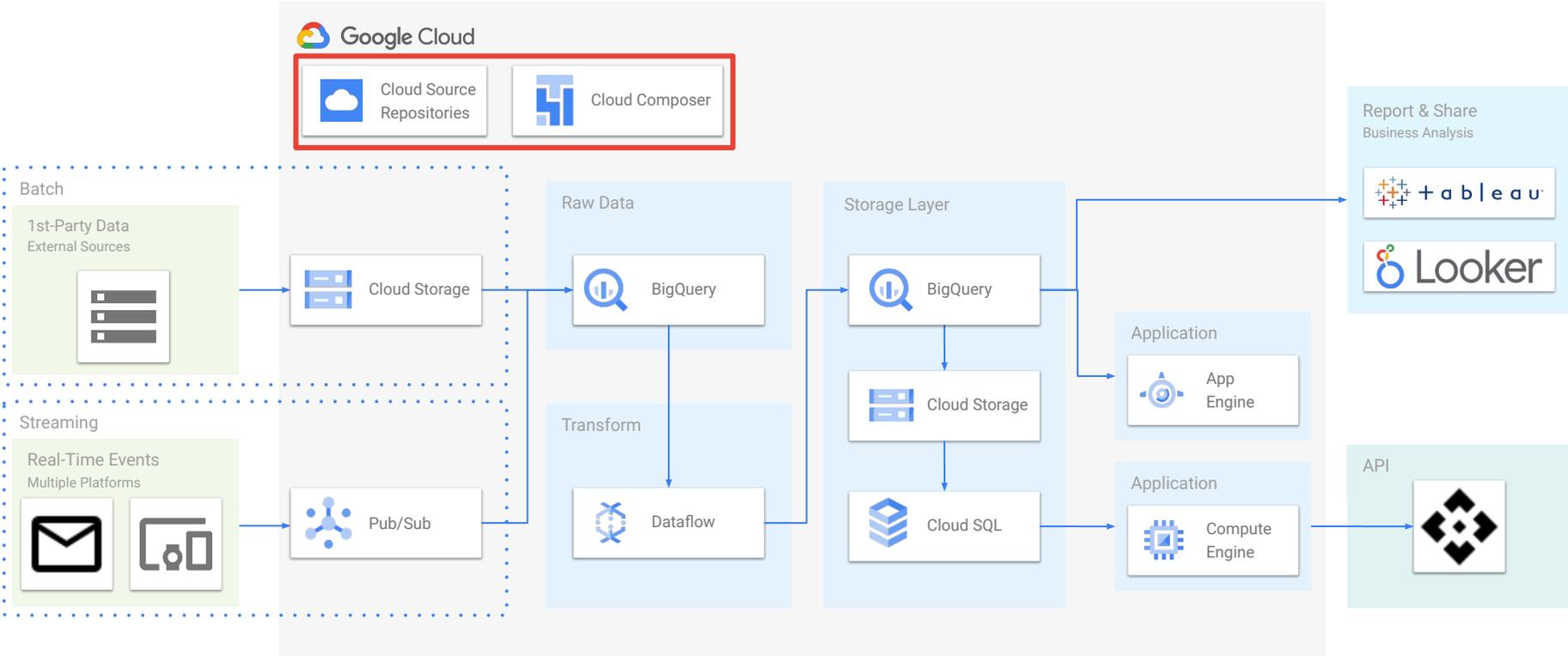
Data Ware House

Data Ware House



Data Ware House

Data Ware House



On DAG: 00001002_actions

schedule: 5 18 * * *

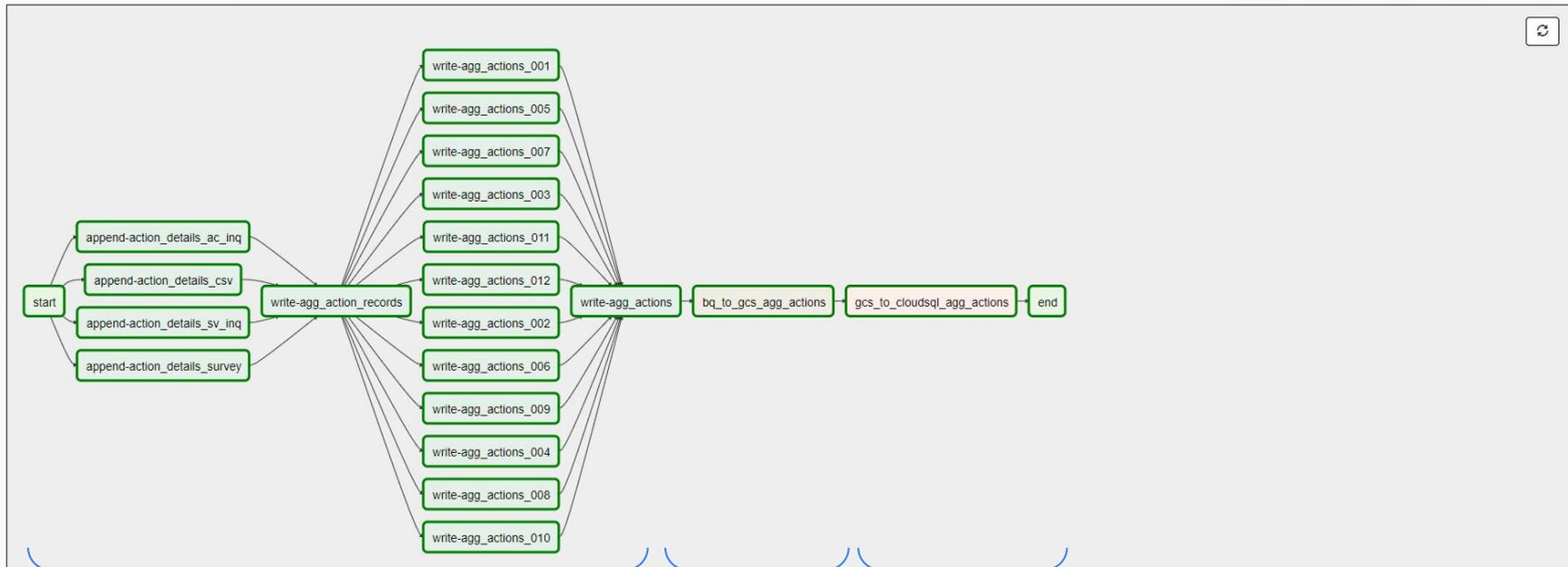
- Graph View
- Tree View
- Task Duration
- Task Tries
- Landing Times
- Gantt
- Details
- Code
- Refresh
- Delete

success Base date: 2021-06-02 18:05:01 Number of runs: 25 Run: scheduled__2021-06-02T18:05:00+00:00 Layout: Left->Right Go

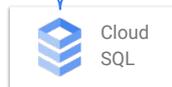
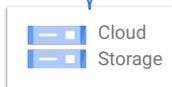
Search for...

BashOperator BigQueryOperator DummyOperator PythonOperator

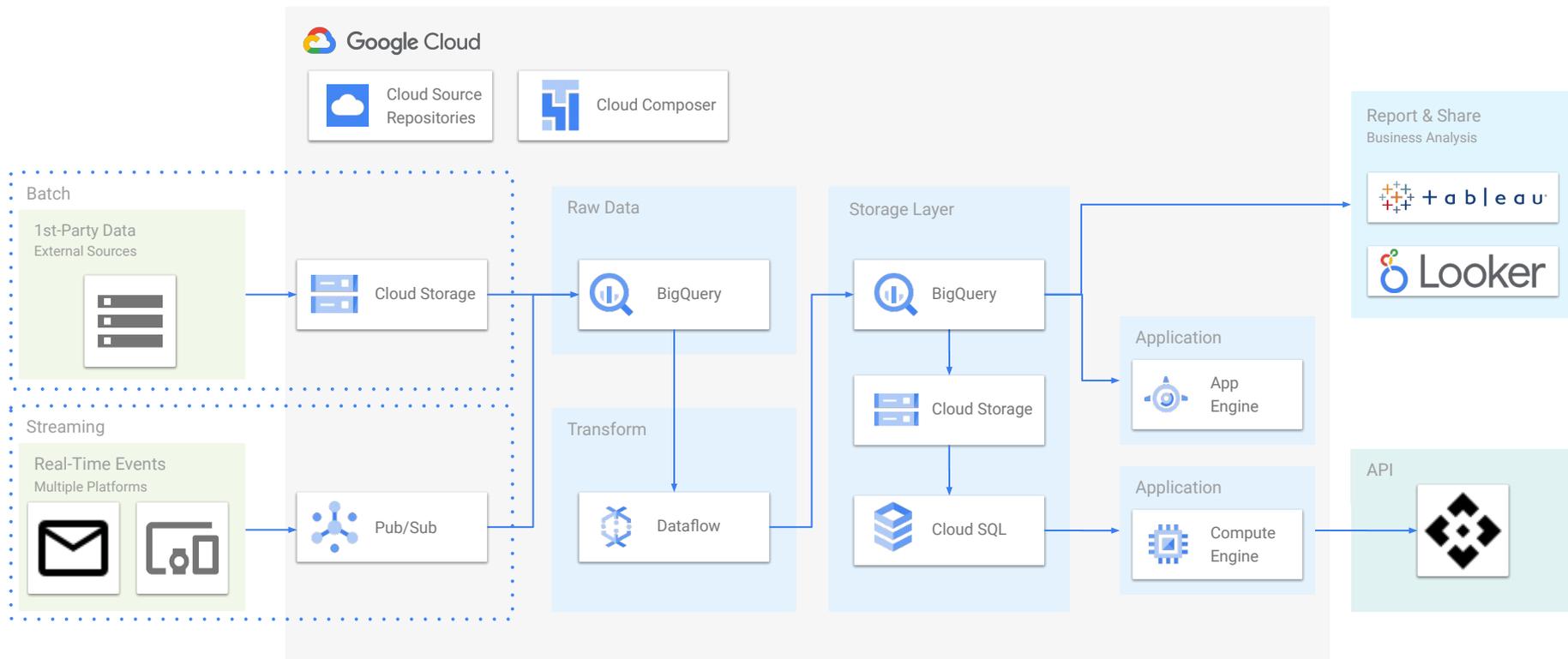
success running failed skipped rescheduled retry queued no status



Google Cloud

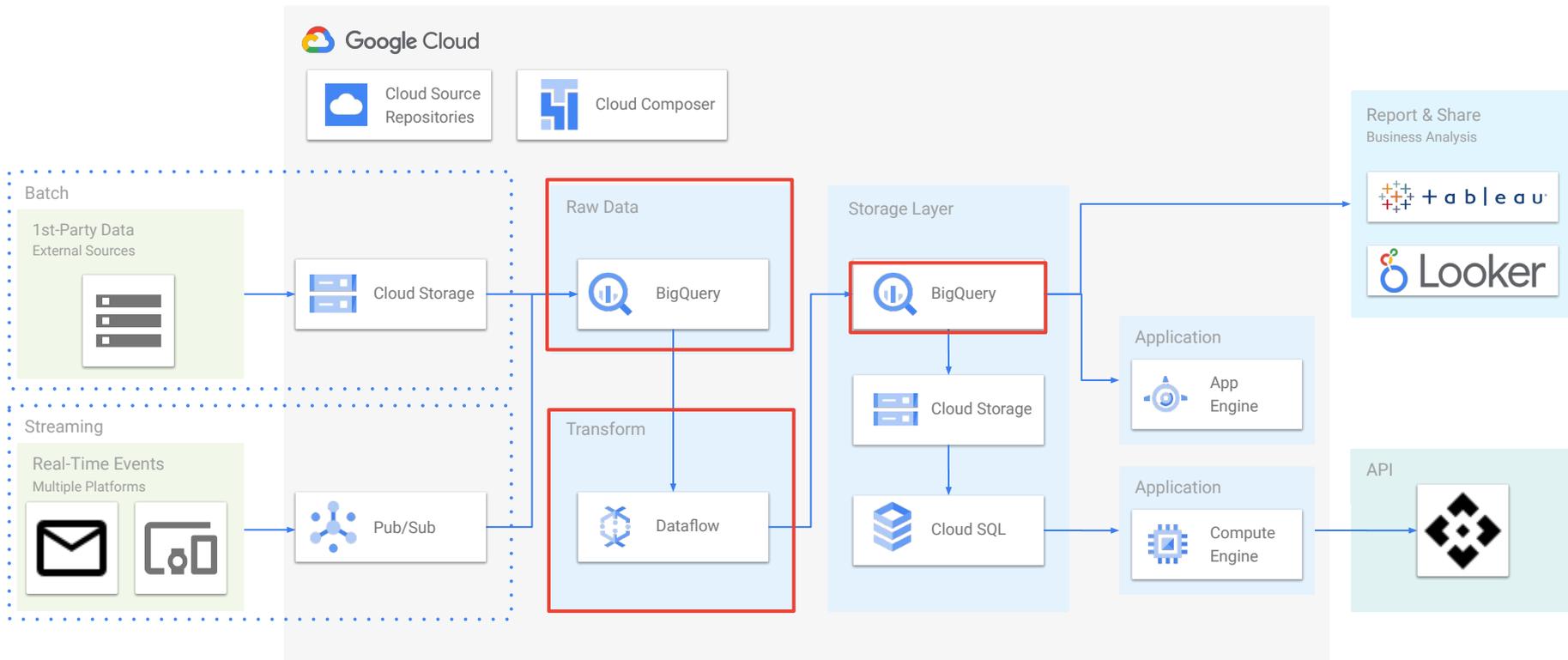


アーキテクチャ構築における試行錯誤



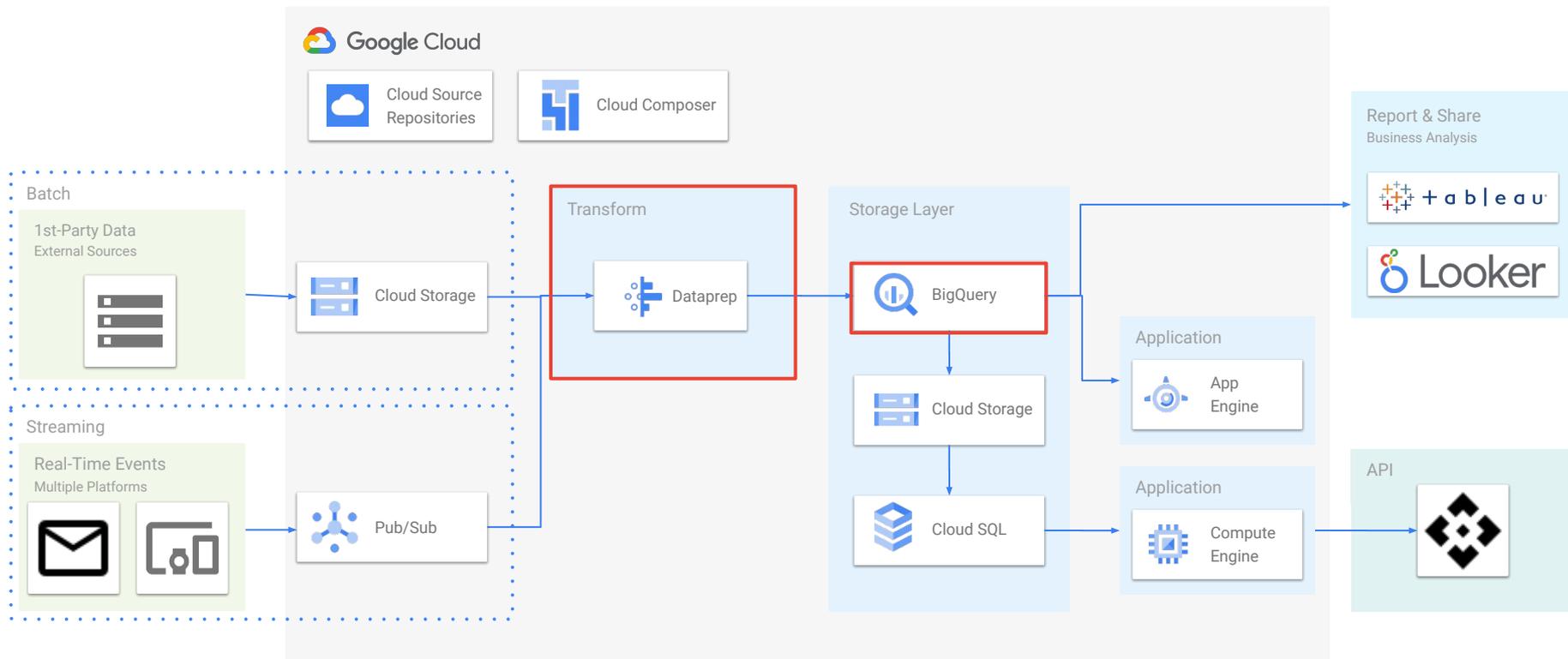
Google Cloud

試行錯誤 その1



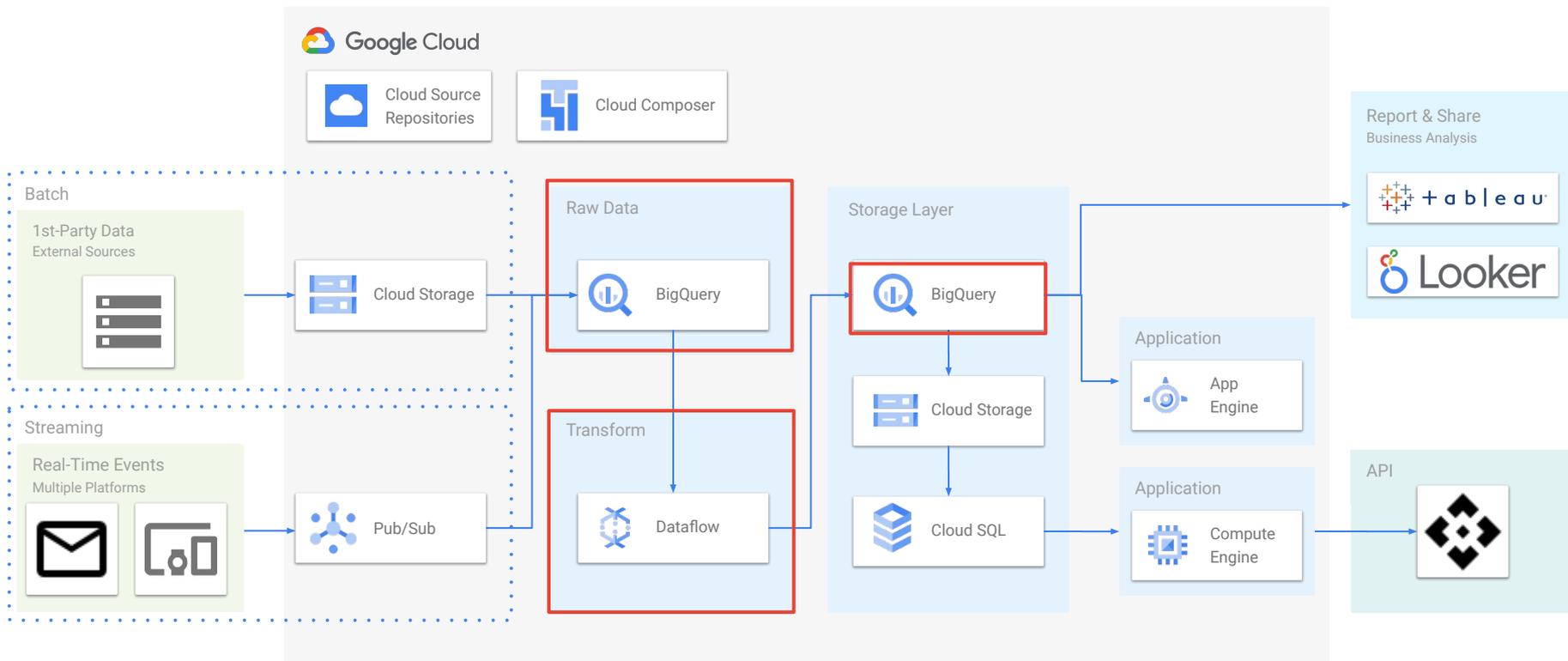
Google Cloud

試行錯誤 その1



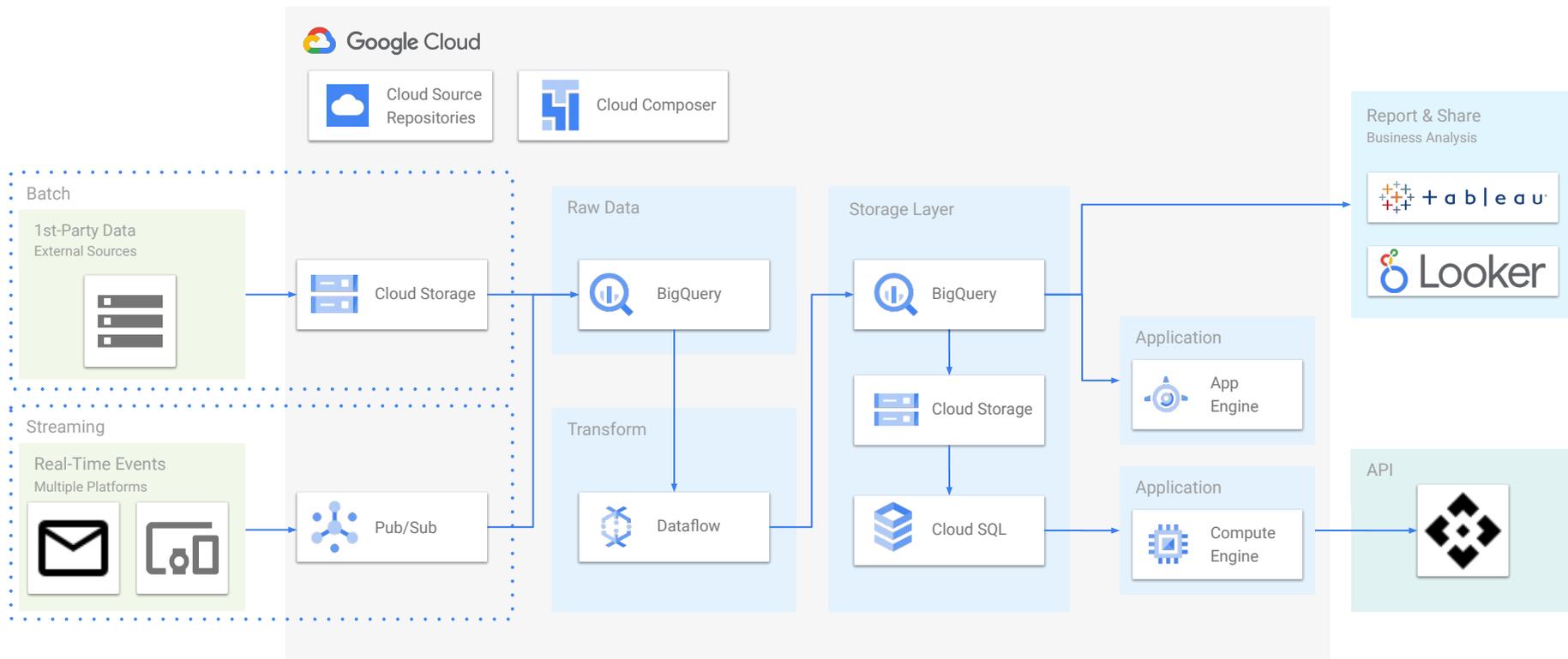
Google Cloud

試行錯誤 その1



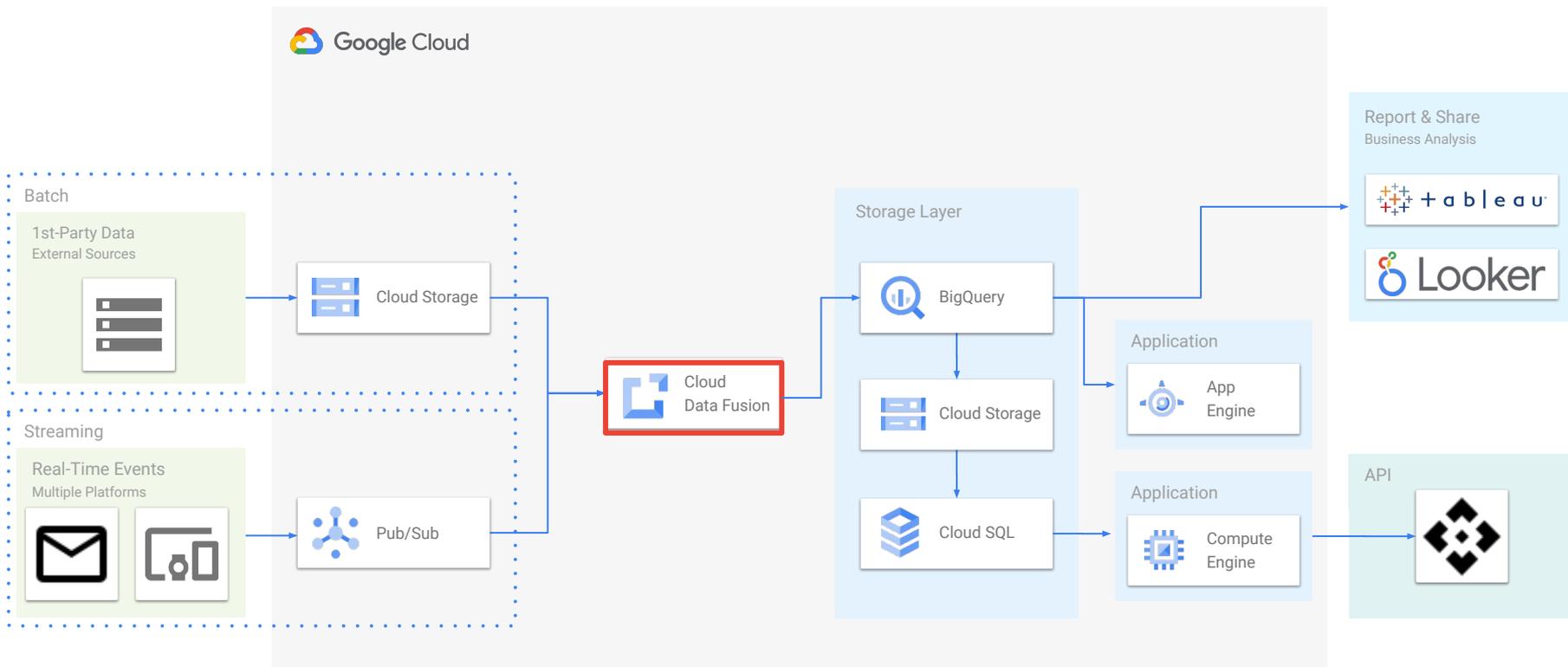
Google Cloud

試行錯誤 その2

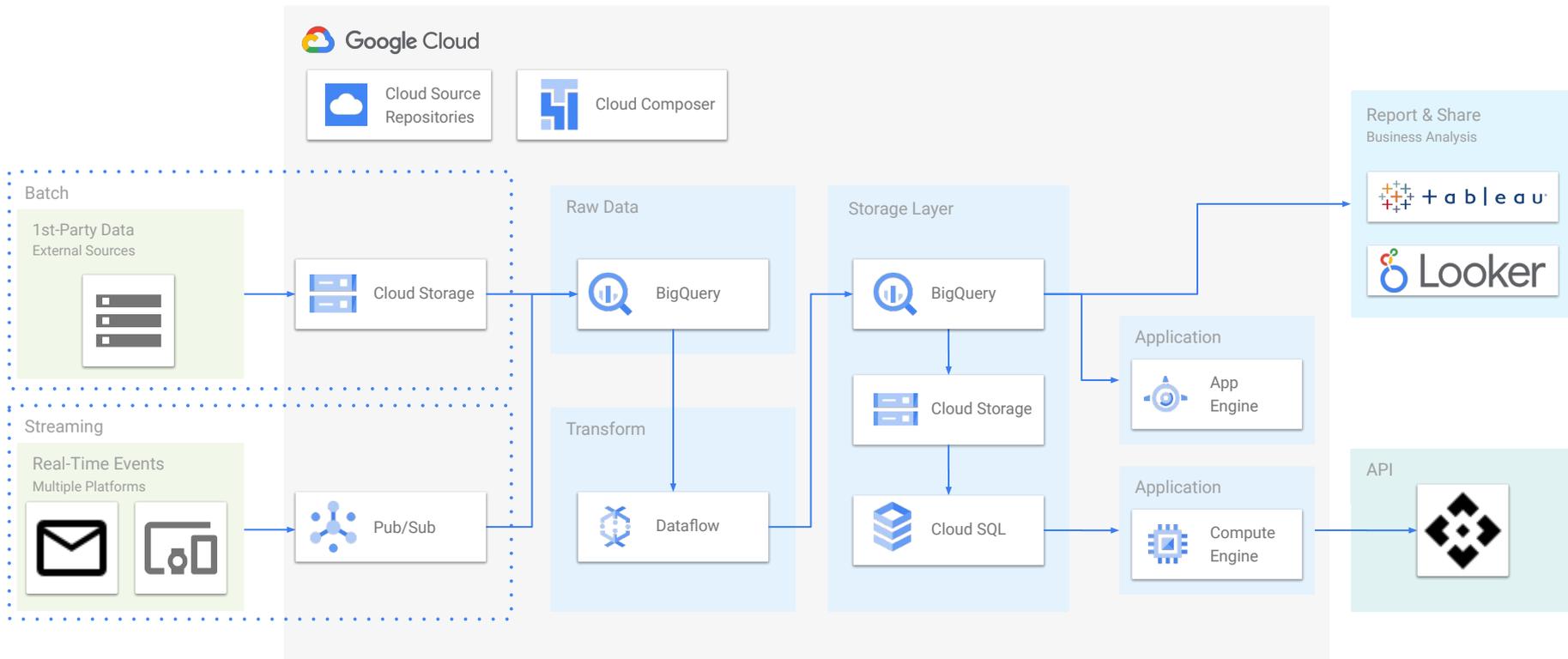


Google Cloud

試行錯誤 その2



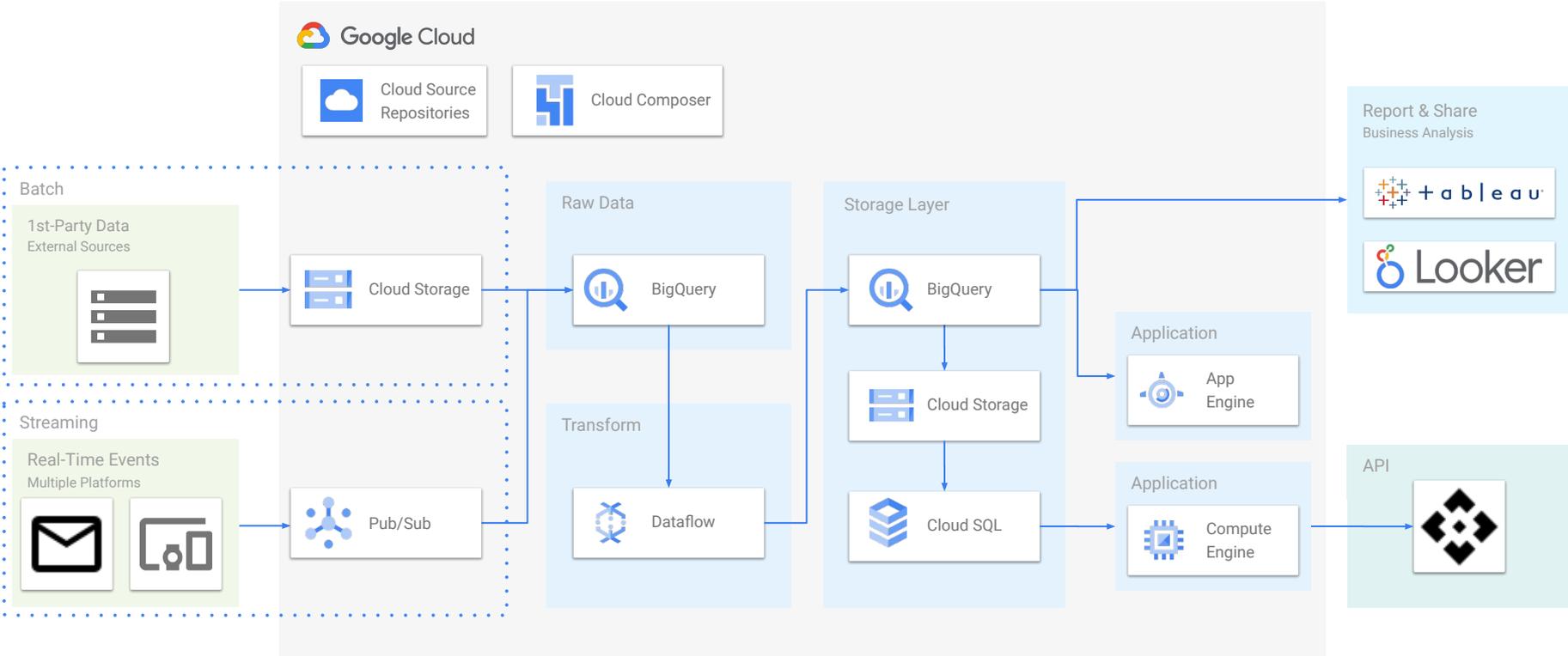
試行錯誤 その2



Google Cloud

Data Ware House

Data Ware House



Google Cloud

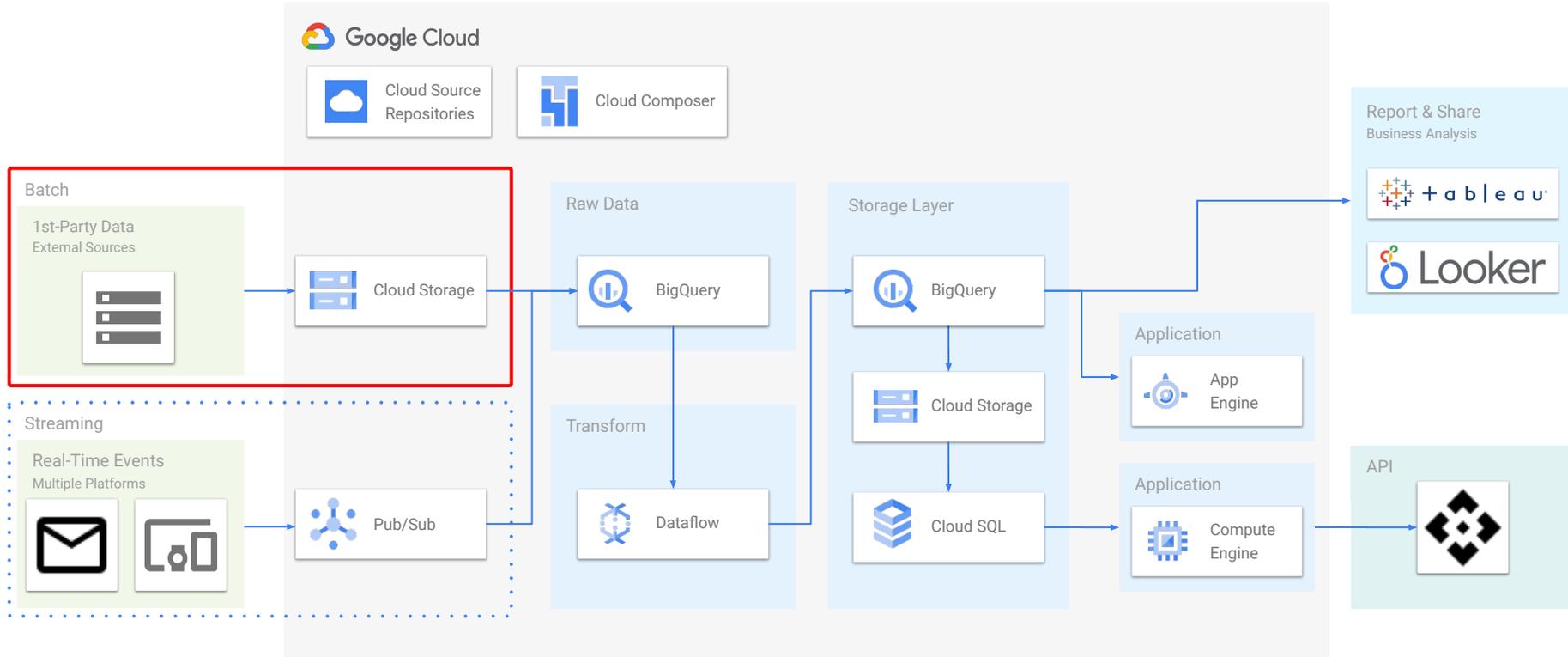
クライアント特徴に由来する課題

- クライアントごとに基幹システムが異なるため、
保有データの形式や種類が統一されていない
- クライアントの顧客データが毎日更新されるため、
毎日様々な場所からのデータの受け取りが必要
- 業種が多岐にわたるため、行いたい施策が多種多様

クライアント特徴に由来する課題

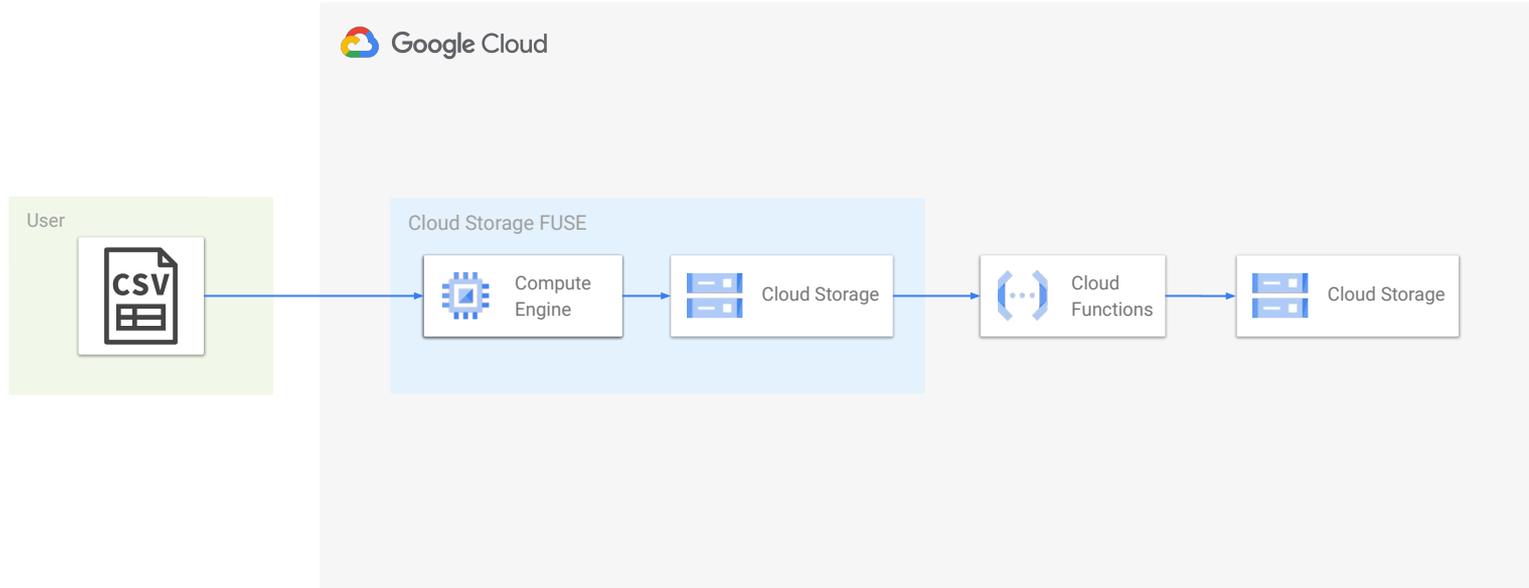
- クライアントごとに基幹システムが異なるため、保有データの形式や種類が統一されていない
- クライアントの顧客データが毎日更新されるため、毎日様々な場所からのデータの受け取りが必要
- 業種が多岐にわたるため、行いたい施策が多種多様

Cloud Storage FUSE & Cloud Functions

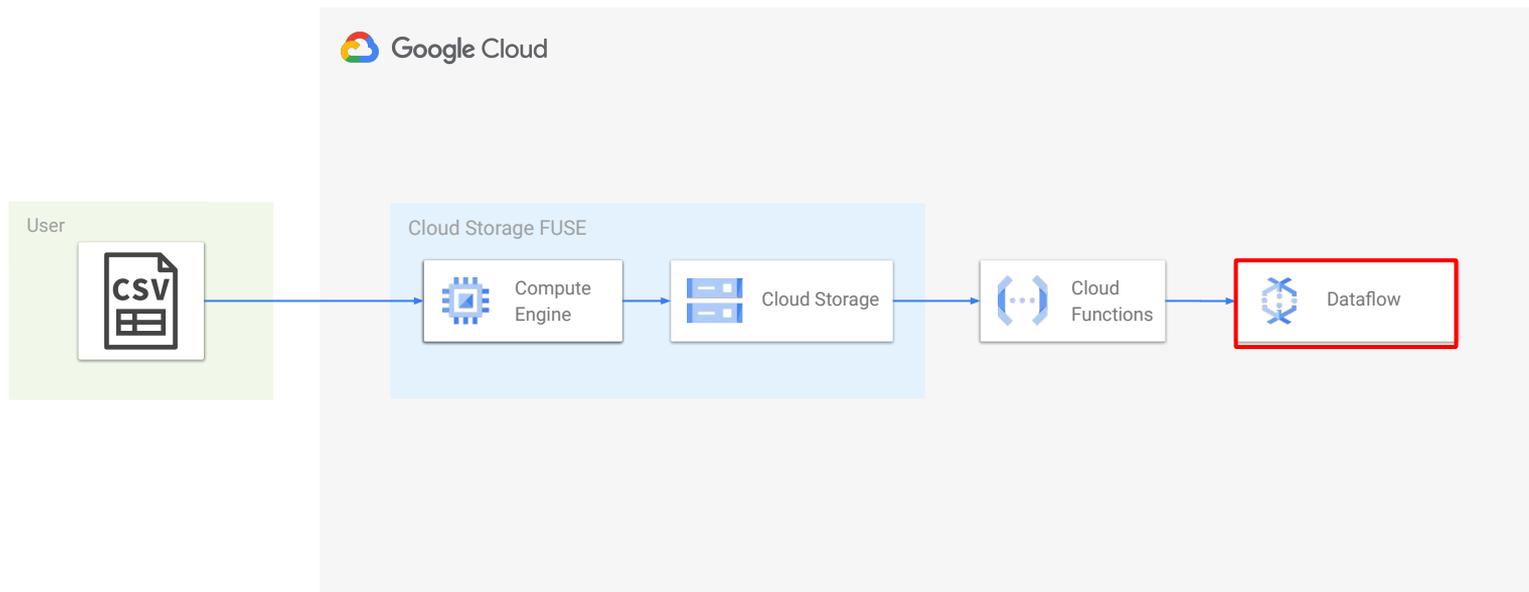


Google Cloud

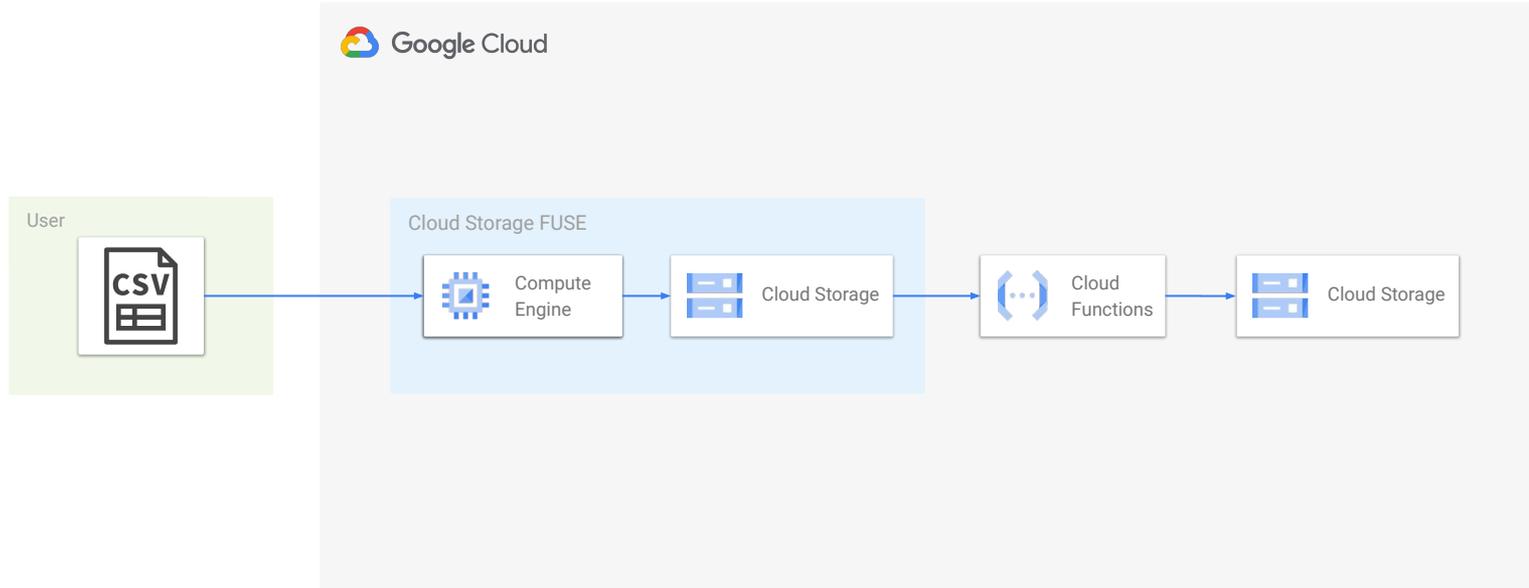
Cloud Storage FUSE & Cloud Functions



試行錯誤 その3



Cloud Storage FUSE & Cloud Functions



クライアント特徴に由来する課題

- クライアントごとに基幹システムが異なるため、保有データの形式や種類が統一されていない
- クライアントの顧客データが毎日更新されるため、毎日様々な場所からのデータの受け取りが必要
- 業種が多岐にわたるため、行いたい施策が多種多様

LINE を用いて行動データ取得 フォーム作成機能

- 利用ユーザーの多いLINE を活用
- 回答結果から顧客抽出を行い、次のプロモーションにつなげる
- 既存顧客、見込み顧客の両方にアプローチ

株式会社〇〇〇〇

アンケート : アンケート作成 > アンケート作成編集

受信設定 ダウンロード

アンケートURL	<input type="text" value="https://url.line.me/1654968905-10dAP9vE/n/zwseBT1jD"/>	
名称	<input type="text" value="マイページ"/>	<input type="text"/>
カテゴリ	親カテゴリ	<input type="text"/>
	子カテゴリ	<input type="text"/>
アクションカテゴリ	<input type="button" value="選択"/>	
アンケート情報の説明文	説明文	<input type="text" value="お手数ですが、以下の情報についてご入力をお願いいたします。入力後、「入力内容の確認」ボタンを押し、次のペー"/>
	リンクテキスト	<input type="text"/>
	リンクURL	<input type="text"/>
個人情報取り扱いのメッセージ	説明文	<input type="text"/>
	リンクテキスト	<input type="text" value="プライバシーポリシー"/>

〇〇アンケート

お手数ですが、以下の情報についてご入力をお願いいたします。入力後、「入力内容の確認」ボタンを押し、次のページで必ず「送信」ボタンを押してください。<所要時間：約3分>

お名前を姓・名で教えてください

姓 必須

名 必須

最大20文字

お名前を姓・名(ふりがな)で教えてください

姓 必須

名 必須

最大20文字

メールアドレスを教えてください 必須

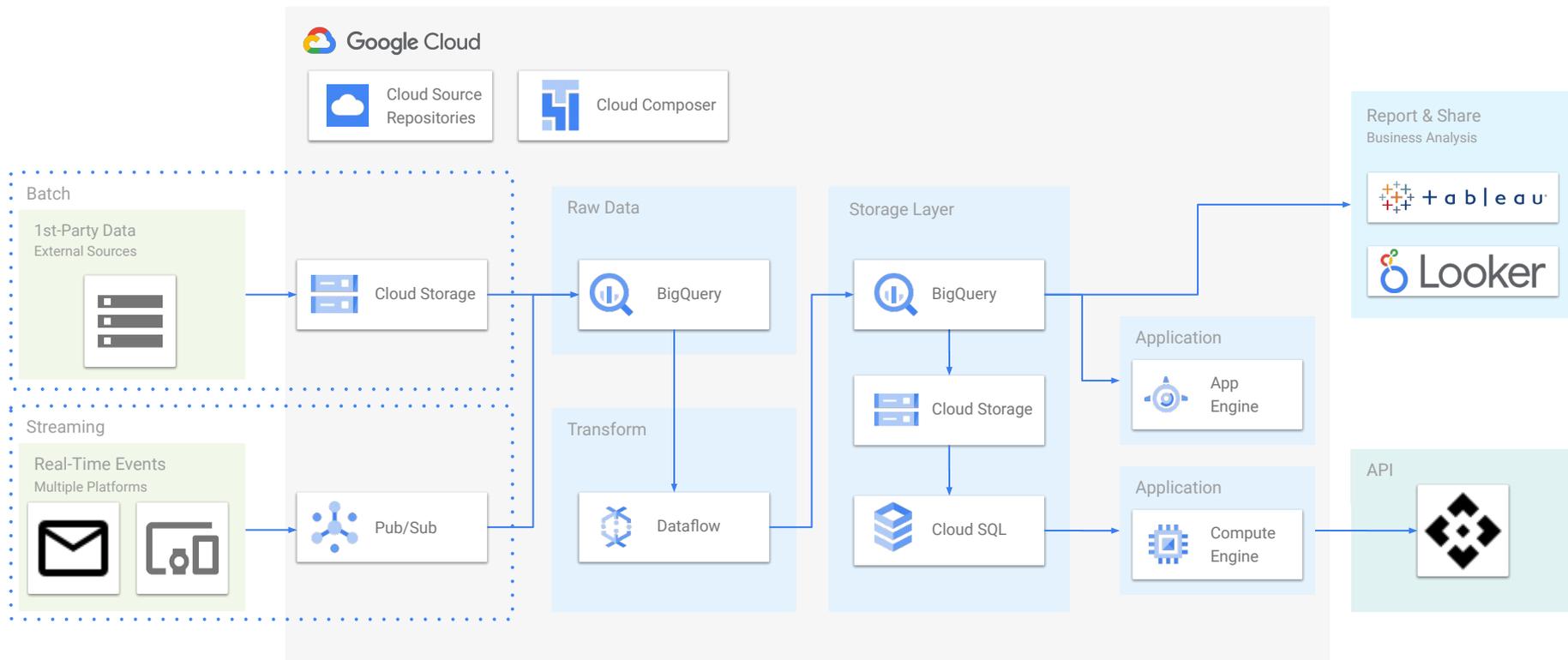
最大100文字

将来像



Data Ware House 将来像

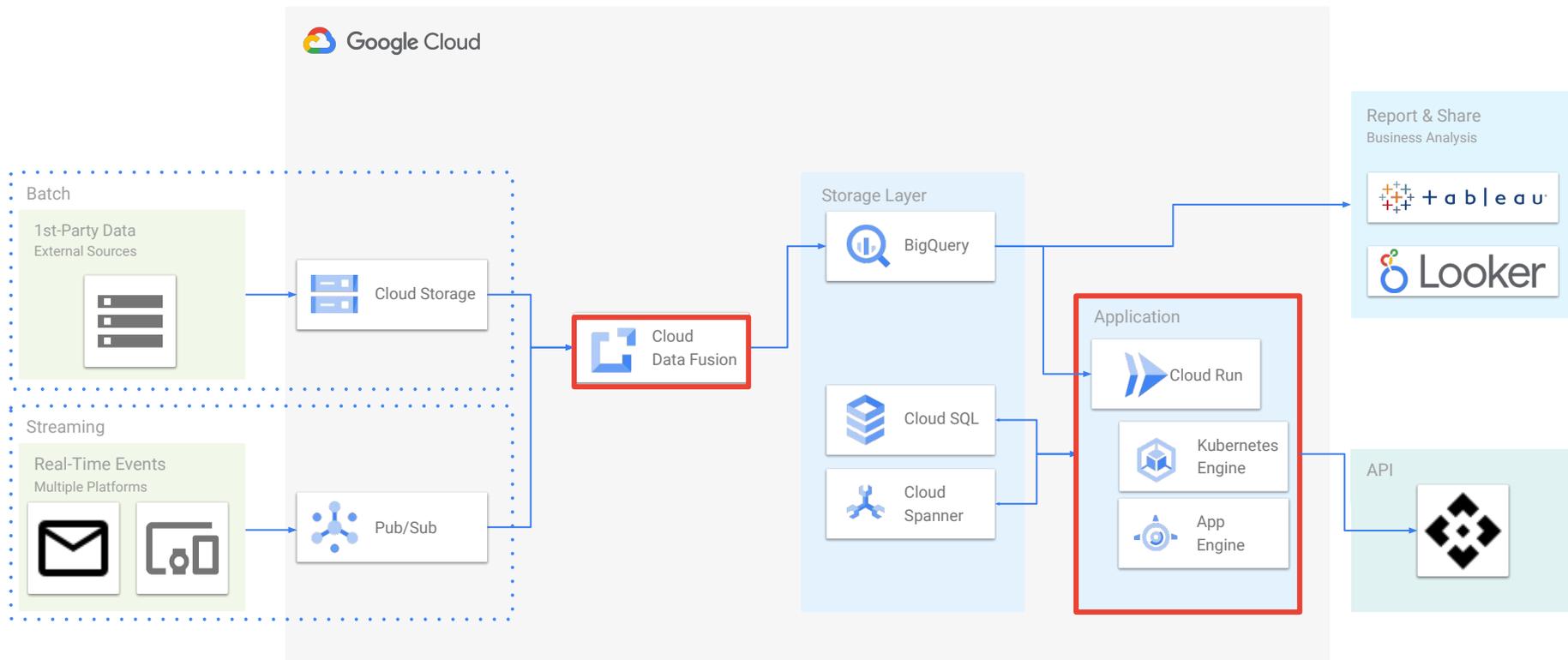
Data Ware House



Google Cloud

Data Ware House 将来像

Data Ware House



Thank you