



RECYCLE CAMPAIGN

リサイクルキャンペーン

お手持ちの加熱式たばこ機器をリサイクル



¥980

で新しいglo™と
交換しよう



ブリティッシュ・
アメリカン・
タバコ・ジャパン

トランスコスモスは、ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様の次世代加熱式たばこ専用機器glo™(グロー)ユーザーの、カスタマーセンターに寄せられた声(VOC)とWebサイト行動履歴をID連携させ分析。ユーザー属性にあわせたWeb接客やサイト導線、FAQ、コールスクリプトなど網羅的に顧客接点を改善し、カスタマーエクスペリエンス(CX)を最適化。各種販促キャンペーンやCRM施策を成功に導きました。

課題	年間を通じて展開される各種販促キャンペーンにおいて、応募方法が複雑で類似しているものが多い事から、Webサイトからの離脱率が高く、カスタマーセンターへの問い合わせが多かった。
サービス	<p>統合マーケティング [DECサービス]</p> <p>-デジタルマーケティング、カスタマーケア、データアナリティクスをワンストップで提供できるトランスコスモスならではのサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ カスタマーセンターに寄せられた声(VOC)とWebサイト行動履歴をID連携させ分析 ■ 対応シナリオを設計し、年間80本を超える施策を高速PDCAで実施・検証 ■ CXプラットフォーム [KARTE] 導入によるユーザー属性にあわせたWeb接客のほか、サイト導線、FAQ、コールスクリプトなど網羅的にユーザー接点を改善し、CXを最適化
成果	<p>ユーザーが持っている電子・加熱式機器を新しいglo™と交換できるリサイクルキャンペーンにおけるCX最適化による実績例</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ キャンペーンのコンバージョン率が、4.5ポイント向上 ■ カスタマーセンターへのお問い合わせ件数が、約1/4に減少

たばこ業界にとって新しいジャンルとなる、加熱式たばこ専用機器でのポジションを確立させることは、当社の大変重要なポイントでした。ユーザー接点に関するサービスをワンストップで網羅できるトランスコスモスとのパートナーシップなくしてはこの成功はなかったと思います。これからも引き続きよろしくお願いたします。



デジタルマーケティング
マネージャー
360 アクティベーション
クレア マリオ 様

CXの最適化でコンバージョン率向上と 問い合わせ削減を

1902年創業以来、世界のたばこ企業をリードするブリティッシュ・アメリカン・タバコ・グループの一員である、ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン様（以下、BAT様）。2017年には、次世代加熱式たばこ専用機器glo™(グロー)を世界に先駆けて発売しました。

BAT様はglo™販売促進のために様々なキャンペーンを実施されていましたが、Webサイトからの離脱率が高く、期待以上のコンバージョン率がだせずにいました。また、glo™オンラインストアの販促キャンペーンに関するカスタマーセンターへの問い合わせも多くありました。

トランスコスモスならではの 統合マーケティング「DECサービス」

コンバージョン率の向上と問い合わせの削減 — これらの課題解決のため、デジタルマーケティング、カスタマーケア、データアナリティクスなどユーザー接点に関するサービスをワンストップで提供できるトランスコスモスならではの統合マーケティング「DECサービス」を提供しました。

具体的には、カスタマーセンターに寄せられた声(VOC)とWebサイト行動履歴をID連携させ分析。データからユーザー一人ひとりの行動変化を読み取りました。その結果、キャンペーンの応募方法が複雑で類似しているものが多いことから、商品ページから離脱したユーザーが

FAQのページに行かず、カスタマーセンターへお問い合わせをしていることがわかりました。そこで、ユーザーをセグメント分けし、大小含め年間80本もの施策を投入。ユーザー接点を広範囲で改善していく中で、ユーザーの小さな変化に気づき、素早く対応を変え、時には中断することもし、高速にPDCAを回していきました。

これらのPDCAをもとに、Webサイトで一定時間が経過するとポップアップウィンドウでキャンペーンについてのガイド表示を行うCXプラットフォーム「KARTE(カルテ)」を利用したWeb接客をはじめ、WebサイトのUI改善、コンテンツ改修、FAQやコールスクリプトの見直しなど網羅的にユーザー接点を改善し、CXを最適化させました。

CX最適化でコンバージョン率4.5ポイント向上 お問い合わせ数が約1/4に減少

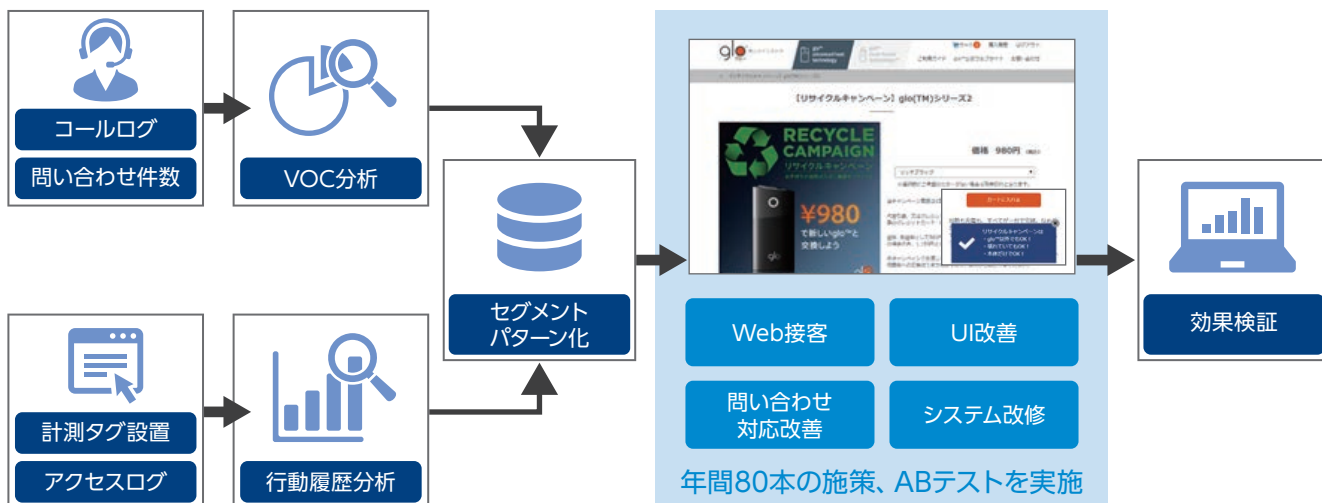
これは、ユーザーが持っている電子・加熱式機器を新しいglo™と交換できるリサイクルキャンペーンでの一例です。

CXを最適化させることで、キャンペーンのコンバージョン率が、4.5ポイント向上し、カスタマーセンターへのお問い合わせ件数は、約1/4に減少しました。

今後もトランスコスモスは統合マーケティング「DECサービス」で、お客様企業の各種販促キャンペーンやCRM施策を成功に導いてまいります。



リサイクルキャンペーンにおける取り組み



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



11820183
トランスコスモスは「Pライオン」の認定企業です。