

株式会社コックス様：導入効果紹介 他のサービスベンダーにはない、 伴走している感じが長く使う理由

JAMU 株式会社（長野県軽井沢町、代表取締役：上田英明、以下 JAMU）は、株式会社コックス（東京都中央区、代表取締役社長：三宅英木、以下 COX）サイトで導入いただいているコンバージョン最適化プラットフォーム「Fanplayr」において、実施した施策の事例と結果を公開いたします。



■導入の経緯

COX 様は EC サイトの立ち上げ以来、データを重要視してきました。複数ブランドのモールにおいて、トップのブランドの集客数や、他のブランドへの移行数などの動向を把握するため、いくつかのツールを使用して分析を行い、さらに細かい情報を得るために別のシステムツールも活用していました。

取得しているデータは多いものの、一人のお客様がどのような行動をとったかは分からな

かったため、データとお客様の行動のより明確な可視化を実現するため、ツール探しを始めました。他のツールに比べて Fanplayr が取得できるデータが多かったことや、データを蓄積・可視化し、アクションに活用できる一貫性に興味を持ち Fanplayr の導入を決定しました。

■Fanplayr の導入でクーポンなしでコンバージョンを促す

Fanplayr で取得したお客様の購買行動データを元に、クーポンを使わずに顧客を誘導し、コンバージョンを促しています。特に導入当初は、ターゲットとなるお客様に興味を引きつける可能性が高い情報を Web 接客などで提供することで、通常の購買行動に影響を与える点分かりやすかったです。ターゲットとなるお客様によって異なるアプローチを取り、コンバージョンを促す取り組みが効果的であることが分かり、明らかに数字の差が現れました。

■Fanplayr の特徴やメリット

お客様を購入金額や購入頻度などでランク付けしていますが、定価での購入と割引を含めた購入では同じ購入金額でもお客様の行動は異なります。定価で購入したことがあるお客様はクーポン施策など値引きの影響を受けないため、提供するコンテンツも異なるはずです。Fanplayr の活用により細かいパーソナライズやデータの分析から、ご購入の後押しができる確度の高い接客が可能になることを目指しています。購買行動データをマーケティングオートメーションなどで連携させてシナリオを用意すれば、自動的に成果につながるようになります。

■他のサービスベンダーにはない、伴走している感じが長く使う理由

ユーザー企業である私達と一緒に作業しているカスタマーサクセスの方のやり取りが大きかったと思います。アイデアの相談や提案が行われ、利用者のニーズに合わせて柔軟に対応してもらっています。具体的には、管理画面の使い方に関するレクチャーや、週ごとのポップアップ施策の相談、また、クーポン表示などの効果測定なども効果があると感じています。

サポートの定例会に参加している Fanplayr の運用担当者が、いろいろな疑問に対して即座に解決策を提案してくれることが印象的です。他のツールではなかなか実現できないようなリアルタイムな対応がありました。

■インタビュー企業

株式会社コックス

デジタル推進本部 デジタル運営部 部長 安井大午様

デジタル推進本部 デジタル運営部 運営支援グループマネージャー 小畠和之様

展開ブランド:ikka/LBC/venge share style notch./NO NEED/sleeping.com/

TOKYO DESIGN CHANNEL buyers select)

業種：アパレル

導入サイト：<https://tokyodesignchannel.com/>

■Fanplayr とは

- ・ 世界で 1,500 社以上の導入実績を持つコンバージョン最適化プラットフォーム
- ・ ユーザーの行動解析をもとにした Web 接客・レコメンド・Web プッシュ通知など、サイト上のツールのみならず、マーケティングオートメーション (MA)・顧客管理システム (CRM) も標準機能に実装済み
- ・ サイト内外を問わず、ユーザー行動解析分析→アクション→効果計測→管理までをワンストップで提供し、運用もサポート
- ・ シリコンバレー発の金融取引システムが生み出した高度な特許技術をベースにした、リアルタイム解析とパーソナライズされた豊富なアクションが強み
- ・ Fanplayr 公式サイト：<https://www.fanplayr.jp/>
- ・ これまでの導入事例：<https://www.fanplayr.jp/case>

■JAMU 株式会社について

企業名：JAMU 株式会社

設立年月日：2013 年 2 月

代表取締役：上田英明

本社所在地：長野県北佐久郡軽井沢町追分 342-73

事業内容：Fanplayr の販売・導入支援

■問い合わせ先

JAMU 株式会社 長瀬和哉

Email アドレス：fpsales@jamuinc.com

お問い合わせフォーム：<https://www.fanplayr.jp/inquiry>