



ニュースリリース

## エクスペリアンジャパン、カスタマーレビューを活用したオウンドメディア戦略支援を開始 Bazaarvoice 社との契約締結により、 国内初の「レビューマーケティングソリューション」を提供

2013.8.20 – エクスペリアンジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：有田道生、以下エクスペリアンジャパン）は、Bazaarvoice, Inc.（本社：米国テキサス州オースティン、CEO：Stephen Collins、以下バザーボイス社）と契約を締結し、日本国内初の販売提携パートナーとなりました。

バザーボイス社の Bazaarvoice は、評価・レビュー（Ratings and Reviews）、Q&A（Questions and Answers）、ロイヤルティプログラム（Loyalty）、分析機能（proof of ROI）などの充実した機能を備えた「Bazaarvoice Conversations」、顧客の声と商品・顧客属性データから R&D、マーチャンダイジング、プロモーションの意思決定をスマートに導く分析機能を備えた「Bazaarvoice Intelligence」を含む、ソーシャルマーケティングソリューションです。

本契約により、エクスペリアンジャパンは、この Bazaarvoice の国内初の販売提携パートナーとして同製品の提供を開始するとともに、Bazaarvoice の豊富なレビューソリューションを活用するための具体的なマーケティング手法やメールを活用したコミュニケーション手法の提案、レビューを集めるためのキャンペーン立案など、総合的なレビューマーケティングのコンサルティングサービスを提供いたします。

本サービスは、既に国内大手ファッショントン販サイトへの導入も決定しており、今後はエクスペリアンジャパンが有するメールを中心としたマーケティングソリューションとの組み合わせにより、独自のカスタマーレビューソリューションとして国内企業のオウンドメディア戦略を支援してまいります。

E コマース市場の発展に伴い、商品レビューをはじめとする「お客様の声」は、売上向上、ブランドロイヤリティの向上につながる重要なデータとして、多くの企業が導入してきました。

カスタマーレビューは、直接的なマーケティング ROI の向上に役立ち、消費者購買プロセスに与える影響が最も大きい情報です。特に米国では、小売・ブランド企業において、顧客エンゲージメントプログラムを成功に導くため、カスタマーレビューを活用したコンテンツが増加しています。

また、マーチャンダイジングや広告への転用、SEO 対策、モバイルや実店舗を活用した O2O マーケティング、Facebook アプリを活用したソーシャルメディアとの連動など、収集したレビューデータの先進的な成功事例が次々と登場しております。カスタマーレビューは企業にとって、ロイヤルカスタマーのコミュニケーションをより最大化させるものとして、新しいビジネス価値の創出にも活用されています。

カスタマーレビューは、ブランドロイヤリティの形成に寄与するだけでなく、CVR の向上、また返品率の低減など、より直接的な収益向上へも寄与しうる情報であり、オウンドメディアマーケティングにおいて重要な役割を果たすものであると考えています。そこでエクスペリアンジャパンでは、日本国内でのサービス提供にあたり、専門チームを組織化いたしました。

バザーボイス社が世界に誇るレビューツールの導入のみならず、レビューデータの収集・活用支援をサポートする他、メールを中心とした CRM ツールと組み合わせ、エクスペリアン独自の「カスタマーレビューソリューション」のブランドでオウンドメディアにおけるパフォーマンスの向上を支援します。

カスタマーレビューソリューションの導入企業は、顧客との最適なコミュニケーションが可能です。既存顧客のロイヤリティ向上と新規顧客獲得効率の最大化による、オウンドメディアマーケティングの最適化が実現されます。

The image displays two main sections of the Bazaarvoice platform. On the left, the 'Content Dashboards - Ratings & Reviews' section shows various data visualizations including a bar chart of review volume over time, a pie chart of average overall rating, and a grid of product cards. On the right, a detailed product page for 'Hills Canine Adult' dog food is shown. This page includes a product image, a summary box with a 4.6 rating and 46 reviews, a 'Product Description' section, and a 'Reviews' tab. The 'Reviews' tab displays a 'Rating Snapshot' with a 4.6 average rating across three categories: Quality of Product (4.7), Value for Money (4.4), and Overall (4.6). Below this are two customer reviews with their ratings and timestamps.

□サービスに関する詳細はこちら

URL : <http://www.experian.co.jp/customer-review-solution/>

尚、今回の日本国内におけるカスタマーレビューソリューションの提供にあたり、バザーボイス社より以下のエンドースメントをいただきました。

**Bazaarvoice, Inc.**

**Vice President of Business Development for APAC**

**Michael Zung 氏**

今回のエクスペリアンジャパンとの合意により、日本市場のビジネスに顧客の声を届けられる様になることを、非常に嬉しく思います。

日本市場での事業展開は、Bazaarvoice の成長過程にとっても非常に重要です。そしてマーケティング・サービスの領域で長年に渡り、実績とノウハウを蓄積してきたエクスペリアンジャパンと協力し合えることを、光栄に思います。

私たちの力強い協業体制は、クライアントの皆様のマーケティング ROI を最適化し、顧客とのエンゲージメントを深めることにつながると確信しています。

#### 【Bazaarvoiceについて】

バザーボイス社が提供する Bazaarvoice は、顧客の生の声（カスタマーレビュー）を収集し、ビジネスへの有効活用を実現するソーシャルマーケティングソリューションです。

Bazaarvoice ネットワークには、毎月 4 億人以上の声や意見が集まり、2 千万種の商品に対する質問や体験談がよせられています。

企業は Bazaarvoice を導入しカスタマーレビューを活用することで、購買行動に影響を与える消費者の声を広く発信し売上向上が実現できる他、顧客の声を営業・マーケティング活動の改善に生かすことが可能になります。

#### Bazaarvoice, Inc.について

Chief Executive Officer and Director    Stephen Collins  
3900 N. Capital of TX hwy, Suite300 Austin, TX78746  
URL : <http://www.bazaarvoice.com/>

#### エクスペリアンジャパンについて

1999年12月設立。2012年11月、エイケア・システムズ株式会社、株式会社アルトビジョン、Experian Japan K. K. の3社が合併・社名変更。マーケティングサービス、ビジネスインフォメーションサービス、意思決定分析サービスを軸に、グローバル情報サービス企業であるエクスペリアングループの強みを生かして事業を展開。主力サービスにメール配信システムの提供、メールコミュニケーション支援サービス、金融機関向け与信戦略管理／不正対策ソリューションの提供、海外企業調査レポートなど。

URL: <http://www.experian.co.jp>

#### Experianについて

エクスペリアングループは、世界各国でデータや分析ツールを提供しているグローバルな情報サービス企業です。信用リスク管理、不正防止、マーケティングのターゲット絞り込みや意思決定の自動化などのサービスを提供しています。また、企業だけでなく個人に対しても、信用情報管理やID盗難防止などのお手伝いをしています。Experian plcはロンドン証券取引所(EXPN)に上場し、FTSE 100インデックスの上位50銘柄にも選ばれています。2013年3月期の年間売上高は47億ドルにのぼりました。アイルランドのダブリンに本社を置き、イギリスのノッティンガム、米国カリフォルニア州コスタ・メサとブラジルのサンパウロに事業本部を構え、40カ国で17,000人以上の従業員を擁し、ビジネスを展開しています。

#### サービスに関するお問い合わせ :

エクスペリアンジャパン株式会社 マーケティングソリューション営業部  
TEL : 0120-60-9920 E-mail : info-ms@jp.experian.com

#### 報道機関からの取材に関するお問い合わせ :

エクスペリアンジャパン株式会社 マーケティング部 PR・プロモーショングループ 担当 : 神森  
TEL : 03-5786-2653 E-mail : pr@jp.experian.com (広報窓口)

Experian、及び Experian ロゴは Experian Information Solutions, Inc. の商標または登録商標です。その他、このニュースリリースに記載されている会社名および製品・サービス名などは、各社の商標または登録商標です。