

Pega Customer Decision Hub

リアルタイムのネクストベストアクションによるワンツーワンのカスタマーエンゲージメントで価値を最大化

Pega Customer Decision Hub™では、データ、分析、チャネルをひとつながりのエクスペリエンスに統合して、ビジネスに「Always-Onの頭脳」を提供し、顧客の生涯価値を最適化します。

Customer Decision Hubは、すべてのインタラクションからデータを収集し、そのデータを顧客のインタラクション履歴全体と組み合わせます。これにより、顧客の現在のコンテキストを判断し、顧客が必要とする瞬間にネクストベストアクションを提供します。Pegaを使用すれば、セールス、サービス、リテンション、ナーチャリング（顧客育成）の各段階をリアルタイムで切り替えることができ、刻々と変化するマーケットの状況や顧客の要求に対応するための新しい戦略をすばやく展開できます。

このアプローチを採用したクライアント企業は通常、全体で2〜3倍の改善が見られ、489%の投資収益率（ROI）を達成しています。

- **共感的なセールスで適切な商品を販売します。**Pegaは顧客に大量の商品を売りつけるためのものではありません。Customer Decision Hubでは、顧客が望み、現在の状況で付加価値がある場合に限り、顧客へのセールスを推奨します。共感的なアプローチのセールスにより、クライアント企業の応答/コンバージョン率は3〜6倍向上し、売上は毎年平均2億2600万ドル増加しています。
- **積極的に顧客のリテンションを改善します。**Customer Decision Hubにより、解約の申し込みを待つ代わりに、常に顧客の状況をモニタリングして、解約の兆候がないかを調べます。リスクが認識された場合、パーソナライズされたリテンションオファーを積極的に開始し、ネクストベストアクションに沿ってリアルタイムに顧客体験を提供します。これにより、過剰なインセンティブを与えることなく、売上が維持できます。Customer Decision Hubのクライアント企業は、このアプローチにより解約率を10〜50%削減し、年間平均1億9300万ドルの売上を維持しています。
- **先制的なサービスでロイヤルティを高めます。**顧客が問題に気づく前に、問題を解決できたらどのようなことが起こるでしょうか。Customer Decision Hubは、サービスを必要としている可能性の高い顧客を特定し、問題の発生前に解決する先制的なメッセージを配信します。ニーズが発生する瞬間を予測し、顧客の問題を先制的に解決することで、クライアント企業のNPSは通常10〜40ポイント上昇します。

課題

ほとんどのマーケティングスタックに導入されている「クラス最高」のポイントソリューションは、相互の連携がなく、顧客の状況にすばやく対応できていません。また、柔軟性に欠けるキャンペーン戦略や大規模セグメントに依存した売り込みを行っており、問題が解決されません。顧客に対する過度の接触は、ロイヤルティの向上にはつながらず、顧客は次第に耳を閉ざし、関心を失い、離れていきます。

ソリューション

収益を最大化し、顧客のリテンションやロイヤルティを高めるためには、顧客一人ひとりに丁寧に接し、ネクストベストアクションのアプローチを活用する必要があります。

Pega Customer Decision Hubを導入することにより、チャネルにかかわらず「一元化した頭脳」で顧客のニーズを予測し、すべてのインタラクションをパーソナライズして、最適な顧客体験を提供できます。

Pega Customer Decision Hubの競合製品に対する優位性は、以下のとおりです。

- **Customer Decision Hubが「頭脳」になります。**

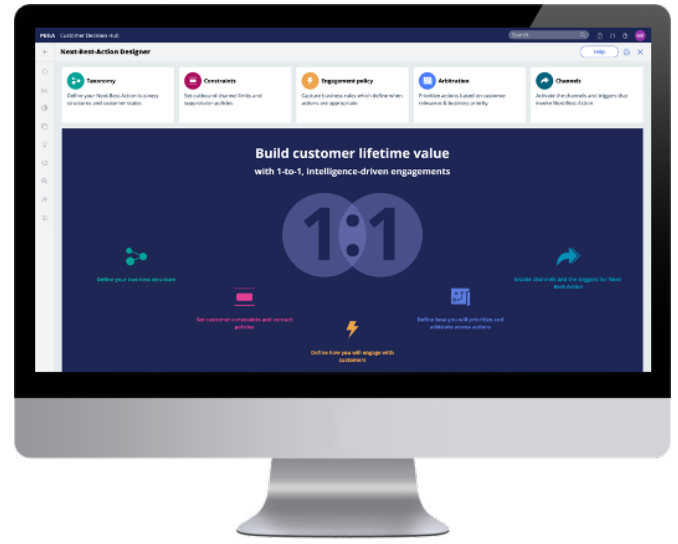
Customer Decision Hubがマーテックスタックの中核となり、すべてのデータ、分析、戦略を1つのプラットフォームに統合します。すべてのインタラクションは一元的に追跡管理され、すぐに次のインタラクションに反映されます。そのため、顧客がいつ、どこで問い合わせをしても、最適な体験を提供できます。

- **Customer Decision Hubはリアルタイムで機能します。**

世界の大手企業がスピードや規模、そして高度なニーズに対応するためにPegaを活用しています。PegaのCustomer Decision Hubのクライアント企業は、1日あたり数十万人の顧客に対し、数百万件の意思決定を数十のチャンネルで行っていますが、そのすべてが0.15秒を超えることはありません。フォレスターによる評価では、Pegaがリアルタイムインタラクション管理の分野で第1位を獲得しました。

- **Customer Decision Hubが共感を高めます。**

Pegaの導入により、顧客とワンツーワンのエンゲージメントを行い、一人ひとりに固有なニーズに応じて、セールスからサービス、リテンションまで瞬時にシフトできます。そして、顧客に適切な、ハイパーパーソナライズされたアクションのみを実行することで、時間の経過とともに顧客との関係を深めていく機会が生まれます。



Customer Decision Hubは、チャンネルに関わらず、顧客や見込客が企業と対話する際に、ワンツーワンのネクストベストアクションをリアルタイムに提案します。