

2024年5月27日

株式会社Hakuhodo DY ONE

Hakuhodo DY ONE、Macbee Planetの子会社である株式会社Smashと業務提携～LTV向上の実現とCRMを活用したマーケティング支援の体制強化～

株式会社Hakuhodo DY ONE（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長：田中雄三 代表取締役社長：小坂洋人、以下 Hakuhodo DY ONE）は、株式会社Macbee Planet（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：千葉知裕、以下 Macbee Planet）の子会社で、リテンションボット『Smash』を提供している株式会社Smash（本社：東京都渋谷区、代表取締役CEO：石山真也、以下 Smash）と業務提携をいたしましたので、お知らせします。本提携により、顧客分析を軸としたCRMを活用したマーケティング支援体制の強化を図り、企業と顧客のリレーション強化とLTV^{※1}向上を支援してまいります。

Hakuhodo DY ONE



昨今、生活者の購買行動の起点がオンラインに移行したことにより、定期購入型サービス^{※2}やサブスクリプション型サービス^{※3}が普及しています。そのため企業は、顧客満足度を向上させサービスの解約を抑制するカスタマーエンゲージメント施策や、カスタマーリテンション^{※4}戦略に取り組む必要があり、中長期的にわたる顧客との良好な関係構築とLTV向上が求められています。

Hakuhodo DY ONE はこれまで、企業のCRMを支援するためのソリューション提供から、顧客分析データを軸にパーソナライズされたコミュニケーション施策に取り組み、LTVを向上させるためのマーケティング支援をおこなってきました。一方、Smashは、顧客に対して「解約」というタッチポイントでコミュニケーションを図り、解約の抑制と分析をおこなうAIチャットボット『Smash』を提供し、企業の解約率の低下や顧客のリレーション強化を支援してきました。

このたびの提携により、Hakuhodo DY ONEが保有するデジタルマーケティング領域のノウハウ・ナレッジと、Smashに集約された顧客データ・会話ログデータなどを掛け合わせることで、クライアント企業に対し、さらなる高度なマーケティングソリューションの提供を実現します。クライアント企業は、中長期的にわたる顧客との良好な関係構築を通じた顧客価値の最大化を図ることで、利益・企業価値の向上を見込むことができます。

【『Smash』について】

顧客の回答により好感度や嫌悪感などの感情を測定し、顧客ごとに会話内容や表現方法を変容させる特許技術を導入し、より人間との会話に近いコミュニケーションを実現しています。また、チャットボット上で蓄積されるコミュニケーションデータや解約データをマーケティング施策に活用し、解約抑止率の向上に繋げることを強みにしています。

■本提携による主な提供サービス

1. 『Smash』の代理販売

サブスクリプションサービス提供企業を中心に、解約防止や離反顧客の呼び戻しとしてのソリューション『Smash』の導入支援をおこないます。

2. 解約理由の顧客分析を起点にした CRM 施策

解約理由等の顧客分析を通じ、クライアント企業の CRM 施策の支援や強化をおこないます。
(MA 活用支援・コンテンツ開発支援 等)

3. サービスページの UI/UX 改善によるエンゲージメントの向上によるロイヤル化・顧客体験価値の向上を通じた新規獲得の支援

『Smash』の AI チャットボット機能を活用した Web 接客、顧客体験の向上を通じた新規獲得・既存顧客のエンゲージメント向上施策の提案・支援をおこないます。

■今後の展開について

今後も、Hakuhodo DY ONE と Smash は事業連携をさらに強化し、クライアント企業のマーケティング成果を最大化とビジネス成長を支援してまいります。

■株式会社Smash <https://smash.ne.jp/>

本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷3-11-11 IVYイーストビル4F
代 表 者 : 代表取締役CEO 石山 真也
株 主 : 株式会社Macbee Planet
社 員 数 : 約13名 (2024年4月1日時点)
創 立 : 2021年3月31日
事 業 内 容 : マーケティング・コンサルティング及びデータ分析・解析

※1 LTVとは:「顧客生涯価値 (Life Time Value)」の略称で、ある顧客が自社の利用を開始してから終了するまでの期間に、自社がその顧客からどれだけの利益を得ることができるのかを表す指標。

※2 定期購入型サービスとは：毎月、隔週、など一定期間のサイクルで決まった商品を自動で購入するサービス。

※3 サブスクリプション型サービスとは：月額や年額といった定額料金を支払うことで一定期間、商品などを利用できるサービス。

※4 カスタマーリテンションとは：顧客維持を指し、商品やサービスのリピーターやファンを増やし、継続的に購入・利用してもらうための施策です。

以上

<会社概要>

■株式会社Hakuhodo DY ONE <https://www.hakuhodody-one.co.jp>

本社所在地 ： 東京都渋谷区恵比寿四丁目20番3号 恵比寿ガーデンプレイスタワー

代 表 者 ： 代表取締役会長 田中雄三 代表取締役社長 小坂洋人

株 主 ： 博報堂DYグループ100%

社 員 数 ： 約3,000名（2024年4月1日時点）

創 立 ： 2024年4月1日

事 業 内 容 ： デジタルマーケティング全般にまつわる企画・コンサルティング・代行業業・投資事業

※デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社（DAC）と株式会社アイレップは、2024年4月1日に統合し株式会社Hakuhodo DY ONEを設立しました。新会社での統合的な運営を進めるにあたり、当面の間は移行措置としてお取引窓口や役職員の採用等はこれまで通りDACおよびアイレップが変わりなく担います。今後2025年以降に完全な統合を実施する予定です。

【本件についてのお問い合わせ】

株式会社Hakuhodo DY ONE

広報担当 E-mail：info-pr@hakuhodody-one.co.jp