

米国におけるトランスプロモの実践
～米国ホテルチェーンにおける実証実験結果～

インフォプリント・ソリューションズ・ジャパン株式会社
特機営業部 基幹印刷セグメントマネージャー

岩崎 透



アジェンダ

米国におけるトランスプロモの実践
～米国ホテルチェーンにおける実証実験効果～

- インフォプリントの考えるトランスプロモ・ソリューション
- ベストウェスタン・ホテルにおけるパイロットケース
- トランスプロモへのアプローチ



インフォプリント・ソリューションズの考える トランスプロモ・ソリューション

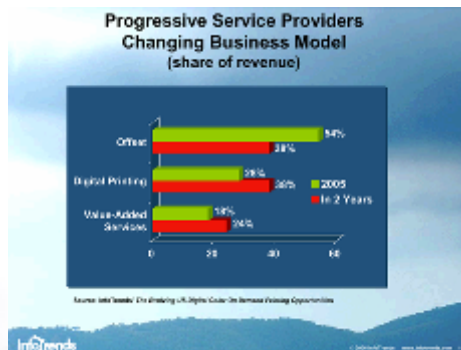


トランスプロモのドキュメント

Economy of scale (量) → Economy of value (質)

Mass Printing (大量印刷) → Personalized Printing (多品種少量印刷へ)

オフセット印刷 → デジタル印刷機(高速プリンター) + 付加価値サービス



TransPromo (トランスプロモ)
 顧客向けに定期的に発送される
 開封率100%の取引明細書に
 パーソナルメッセージを掲載した、
 低コストかつ高いレスポンスが
 見込めるマーケティング手法

Transaction Data +
 Promotion Material (Customer
 Relationship Management) =
TransPromo



トランスプロモのドキュメント

RICOH | TRM
Infiniti Business Company



トランスプロモは、お客様とのコミュニケーションを強化し、
アップ・セル/クロス・セルを増大させる



ガートナーのトランスプロモの予測

RICOH | TRM
Infiniti Business Company

ガートナーの2009年戦略プランの想定によると

2012年までに:

- 米国では、全ての印刷された請求書や利用明細書の75%に関連する製品又はサービスに関する広告が同時に印刷される事になり、結果として請求書発行者は28億ドル以上の広告収入を得ることになるだろう。

- ・ ガートナー2009年の予測: “印刷テクノロジーがコスト削減と収益の増加をもたらす。
by Pete Basiliereなど Jan 13th, 2009.



マーケティング最高責任者（CMO）の優先項目

CMO Councilの2007年調査によるとマーケティング最高責任者は、次の5項目を優先目標としています。

- ① マーケティングプログラムと投資を計量化する。
- ② マーケティング部門を効率化する。
- ③ お客様の理解や知識を深め、コミュニケーションを活性化させる。
- ④ マーケティング予算を拡大し、ROIを高める。
- ⑤ 既存のカスタマー・リレーションシップからより大きな潜在価値を探し出し、収益性を拡大させる。

CMO Council は、世界最大のCMOの（マーケティング関係者の業界団体）です。約4,500社のCMOが参加しています。

CMO Council 2007 Marketing Outlook



トランスプロモの実践への課題と解決案

トランスプロモを実践する上でCMO/CIOが直面する課題

マーケティング最高責任者(CMO)

- CMO自身がトランスプロモの知識がなく、価値を見過ごすこと。
- トランスプロモのロードマップの欠如。
- キャンペーンからタイムリーかつ有効なデータの抽出すること。
- 最新のデータ解析ツールを使いこなすこと。
- トランスプロモへの投資の正当性を示す客観的な指標の入手。

情報担当役員(CIO)

- CMOをサポートするための必要項目。
- 現状のまま、あるいは最低限度のシステム変更。
 - 新しいデータ抽出方法。
 - 効果のあるドキュメント作成方法に直結させること。

CMO/CIOを後押しするために必要な要素

マーケティング

- トランスプロモの認知度向上

ケース・スタディ/パイロット

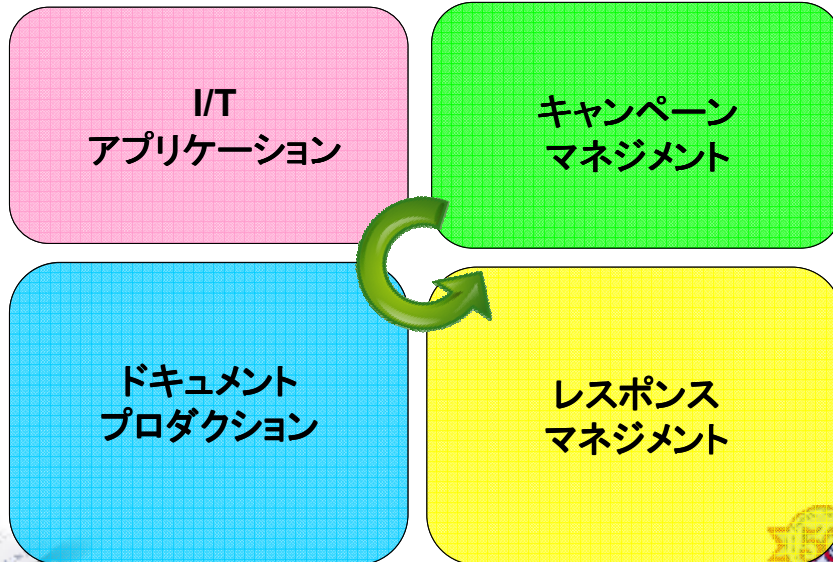
- 他での事例参照
- マーケティング分析・データ分析
- ROI や効果測定指標の策定

ロードマップ

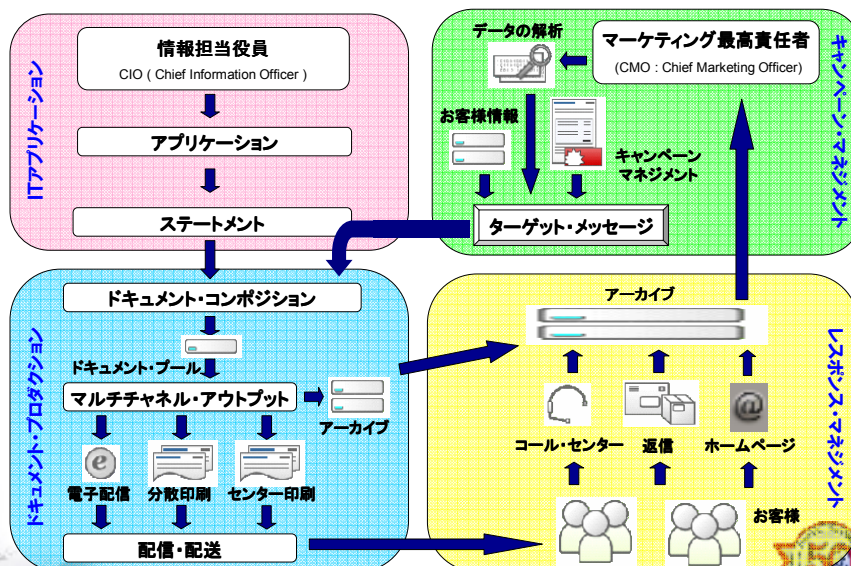
- End to end アプローチ
- 先行成功事例
- テクノロジー、構成要素の最適化
- システムとしての統合



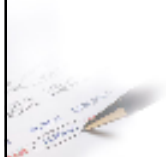
トランスプロモの構成



トランスプロモ・ソリューションの概要



ベストウェスタン・ホテルにおけるパイロットケース



ベストウェスタン・ホテルでのパイロット

目的：トランスプロモの効果測定

▶比較グループ(無作為で抽出)

- コントロール・グループ (50,000名)
 - ・従来どおりの明細とキャンペーンを封入物で送付したグループ
- テスト・グループ (50,000名)
 - ・トランスプロモ・ドキュメントを配布したグループ

▶トランスプロモ・ドキュメント

- 見た目を再構成・カラー化
- 封入物から紙上の印刷へ移行
- メッセージや個人向けに対して可変データ
- 片面印刷から両面印刷

▶評価指標

- 秋のキャンペーンに参加
- マスターカードへの入会
- 売り上げへの影響



ベストウェスタンホテル

約80カ国、4000件以上のグループホテルを抱える、世界最大級のホテルチェーン。本社は、USアリゾナ州フェニックス



従来の明細書

トランス・プロモの明細書



トランスプロモ・ドキュメントのポイント

RICOH | TRM
InfoPrint Solutions Company

インフォプリントが行なったサービス

- キャンペーンデザイン：
 - 現状分析：ビジネスツール
 - 紙面のデザイン
- InfoPrint 5000 を使った印刷
- キャンペーンの効果測定とROI

構成とビジネスルール

キャンペーン見出し強調

コンタクト先を複数回にわたって表示

明確な個人の取引データ

変動的なプロモーションやメッセージ

同封物をドキュメントに直接印刷

13

パイロット・ケースでの指標

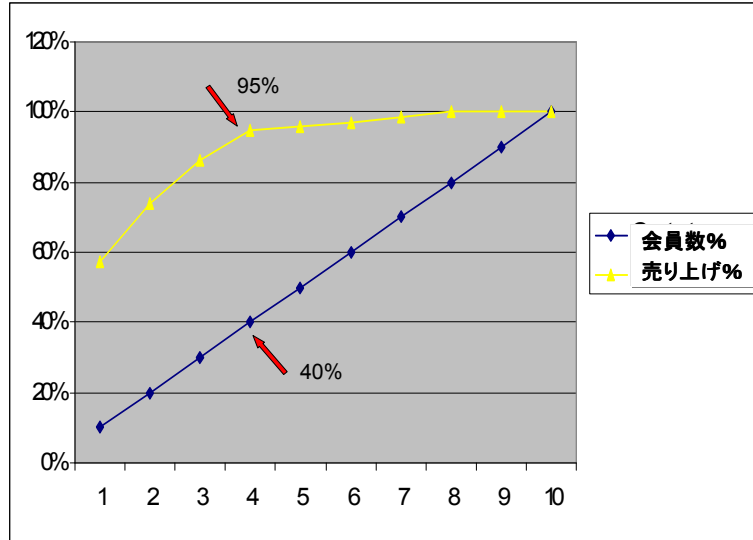
RICOH | TRM
InfoPrint Solutions Company

✓データ分析と指標コンサルティングがキー

1. キャンペーン勧誘：ホテル会員の秋のプロモーションに参加する割合
2. ホテル会員の秋のプロモーションに予約をする割合
3. ホテル会員が再度訪れる回数・宿泊数
4. ホテル会員が宿泊からの売り上げ（付随する売り上げを含む）
5. ホテル会員がクレジットカードのオファーに登録をする割合
6. パイロット： 6-8週間モニター



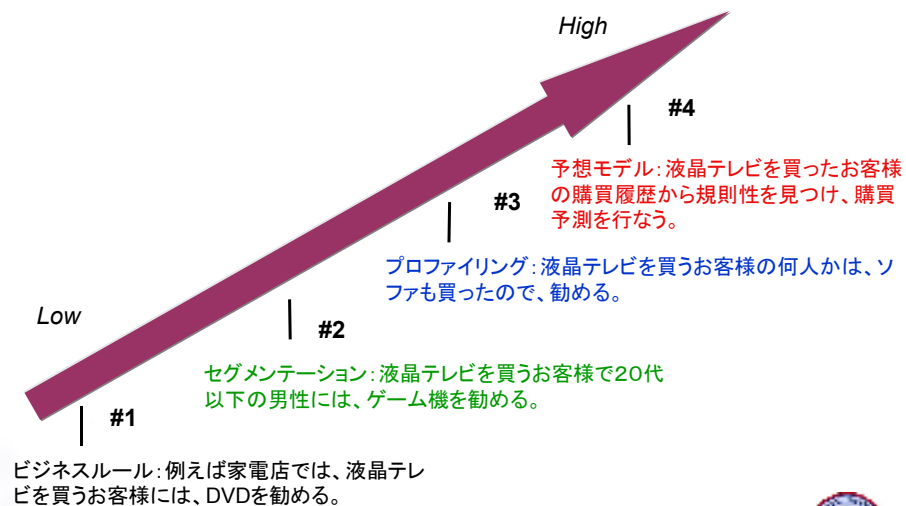
お客様の分析



Source : InfoPrint Solutions



トランスプロモのためのお客様の行動分析へ



ベストウェスタン・ホテルパイロット結果

RICOH | IBM
InfoPrint Solutions Company

(トランスプロモのテストグループが、行なわないコントロールグループに対しての増加)

- **15% up** 秋のキャンペーン・プログラム登録数
- **39% up** 再滞在回数
- **34% up** 滞在宿泊日数
- **30% up** 売り上げ
- **500% up** ベストウェスタンとのタイアップマスターカード申し込み数
- **33% up** エコロジー（紙の節約）

278% vs. **178%** ROI (Return On Investment)
(テストグループ vs. コントロールグループ)



17



パイロットケース第2弾（全米大手ケーブルTV社）

RICOH | IBM
InfoPrint Solutions Company

CSG System社と協業し、大手ケーブルTV社とパイロットを展開



Leading Cable Provider Selects InfoPrint and CSG Systems to Enable Personalized, Targeted Communications

BOULDER, CO -- (MARKETWIRE) -- 03/10/09 --

InfoPrint Solutions Company, a joint venture between IBM and Ricoh, today announced it has successfully implemented a colorful, customized and targeted marketing campaign for one of the top US cable operators. This was set up via the independent consortium, the Chief Marketing Officer (CMO) Council, under the Council's Routes to Revenue project. This campaign was carried out with CSG Systems (NASDAQ: CSGS), leaders in customer interaction management and customized color print communications. The pilot highlighted an impressive 27 percent increase in registrants to the cable operator's, or Multi-System Operator's (MSO), digital phone service.

The business combination of the two firms is expected to provide a significant competitive advantage in the market for digital printing solutions. The combination of the two firms is expected to provide a significant competitive advantage in the market for digital printing solutions. The combination of the two firms is expected to provide a significant competitive advantage in the market for digital printing solutions.



18



パイロットケース第2弾

RICOH | TRM

パイロットを行なったのは、従業員数が
10万人の全米大手のケーブルTV社
(MSO: Multiple System Operator)

ケーブルTV契約数	2410万
インターネット契約数	1530万
電話サービス契約数	680万

ケーブルTV社の意図：ケーブルTV
契約者、インターネット契約者を
電話契約に囲い込みたい。

Talk a big game for a small price.

Home Phone Service
with unlimited nationwide calling.
Only \$19.99
per month

Add VDP



- **UNLIMITED LOCAL LONG-DISTANCE CALLING** includes calling from 20+ states, including into Michigan, Florida, Canada, and Puerto Rico.
- **Free Big Game Deal!** Free pass for cheerleaders and cheerleaders for home league cheerleaders. Over 200+ free items.
- **24-hour customer assistance** includes video support, live chat, call center, call routing, and video support for home.
- **Working to connect a large** home and other pass available call details below. This offer is only available in select areas.

Call to action

Offer available in select areas. See details below. Offer ends 12/31/11. Offer subject to change without notice. © 2011 Ricoh. All rights reserved. Ricoh is a registered trademark of Ricoh Company, Ltd. TRM is a registered trademark of TRM. Home Phone Service is a registered trademark of Home Phone Service. Unlimited nationwide calling is a registered trademark of Home Phone Service. Free Big Game Deal is a registered trademark of Home Phone Service. 24-hour customer assistance is a registered trademark of Home Phone Service. Video support is a registered trademark of Home Phone Service. Live chat is a registered trademark of Home Phone Service. Call center is a registered trademark of Home Phone Service. Call routing is a registered trademark of Home Phone Service. Video support for home is a registered trademark of Home Phone Service. This offer is only available in select areas.



19

パイロットケース第2弾 - 結果

RICOH | TRM
InfoPrint Solutions Company

- 電話サービス加入者を除く、中西部地区限定
- カラー、VDPのサンプル50,000
- モノクロ、メッセージのみのサンプル50,000
- 分析・デザイン: CSG System
- 効果測定: InfoPrint Solutions



**コントロール・グループに対しテスト・グループは、
電話サービスへの成約率が+27%上昇**

大手ケーブルTV社のコメント：現在の厳しい経済状況や中
西部地区の激しい電話サービスの状況を考慮すると、この
結果には満足している。



20

トランスプロモへのアプローチ



21



どのように進めるのか？ 最初のステップは？

現行からトランス・プロモに移行するには専門の知識と入念な準備が不可欠です。

- ステップ1: お客様の目的を明確にする
 - マーケット・プログラム を作るのか
 - 帳票を作成することなのか
 - テクノロジー基盤を作ることなのか
- ステップ 2: 現状を分析する
- ステップ 3: どのようにすれば、トランスプロモに移行できるか、やるべきロードマップを作成すること
- ステップ 4: 次のステップのための評価を行う
 - ビジネスケース作成のための包括的な評価
 - 成功へ加速させるためのパイロットの実施
 - トランスプロモ部分展開の実施
 - トランスプロモ全面展開の実施



22



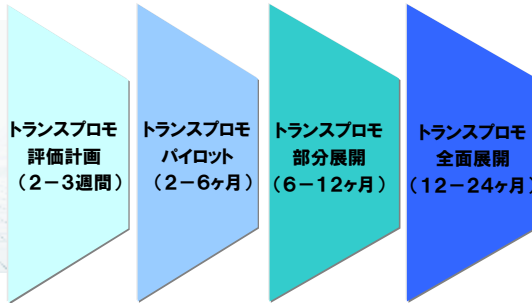
トランス・プロモへの移行

ワークショップが完了しロードマッププランを作成の後、トランスプロモの移行プランを作成・実施します。

ワークショップ (1-2日) ステップ1,2



InfoPrint Solutions
TransPromo Team



ステップ3

ステップ4以降



マルチチャネル・コミュニケーション

個人向けの郵便ハガキ

個人向けキーホルダー

個人向け待ち受けページ

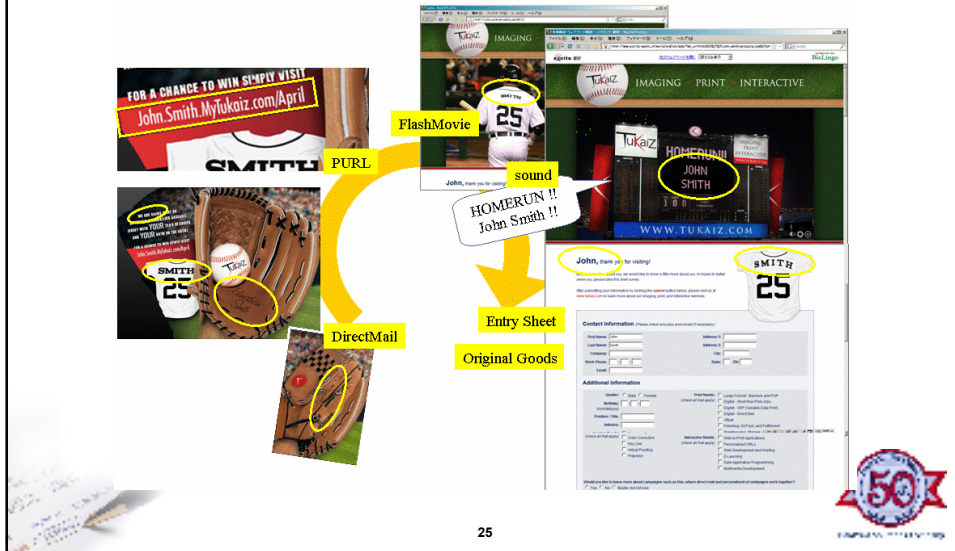


E-メール



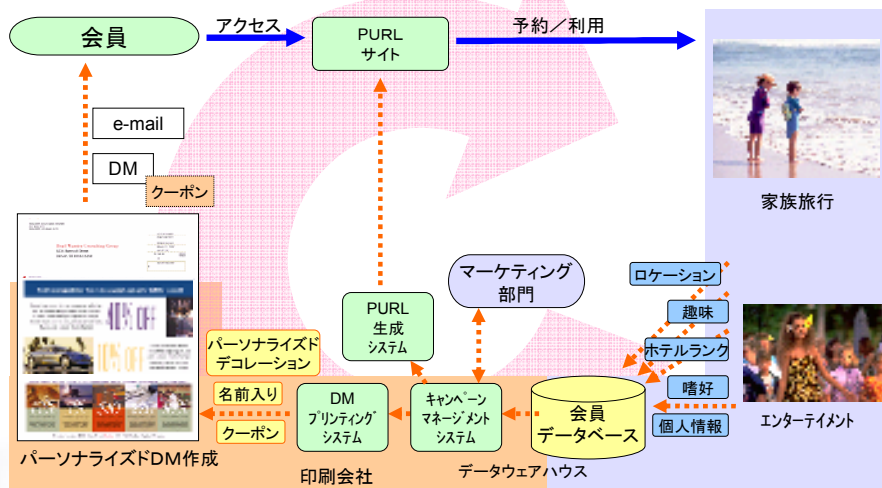
パーソナル・デコレーション

個人向けURLに個人名をいれたイメージを作り出し、関心およびアクセス数を増大させる。



PURL One to One DM マネージメント・サイクル

・キャンペーンマネージメントのサイクルを回す



- ✓ 日本でのパイロット・ケース実施
- ✓ 統合的なシステム提供
- ✓ 日本固有の事情(業務慣習・お客様との関係・文化意識など多岐に渡る)の吸収・反映



ご清聴ありがとうございました

<http://www.infoprint.com/jp>

e-mail: tohru.iwasaki@infoprint.com

