

TOPPAN、CXプラットフォーム「KARTE」の Official Partner に認定

CX(顧客体験)プラットフォームを提供するプレイドと協業し、
データ活用から施策実施まで企業の顧客エンゲージメント向上をトータルに支援

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下 TOPPAN)は、2023年10月より株式会社プレイド(本社:東京都中央区、代表取締役 CEO:倉橋 健太、以下 プレイド)の提供する CX(顧客体験)プラットフォーム「KARTE」の Official Partner に認定されました。

「KARTE」は、ウェブサイトやアプリを利用する顧客の行動をリアルタイムに解析して一人ひとり可視化し、個々に合わせた自由なコミュニケーションをワンストップで実現する CX(顧客体験)プラットフォームです。今回、これまでの TOPPAN グループにおける「KARTE」運用実績やプロダクトを理解したビジネス提案などが評価され認定に至りました。

今後は、「KARTE」と TOPPAN の持つ店頭やメタバースなどのリアル・デジタルの各ソリューションと連携させる事で、オフライン・オンラインの顧客行動に合わせたパーソナライズしたコミュニケーションを実現し、顧客データを活用した企業の CX 向上施策を支援していきます。

**■ 認定の背景**

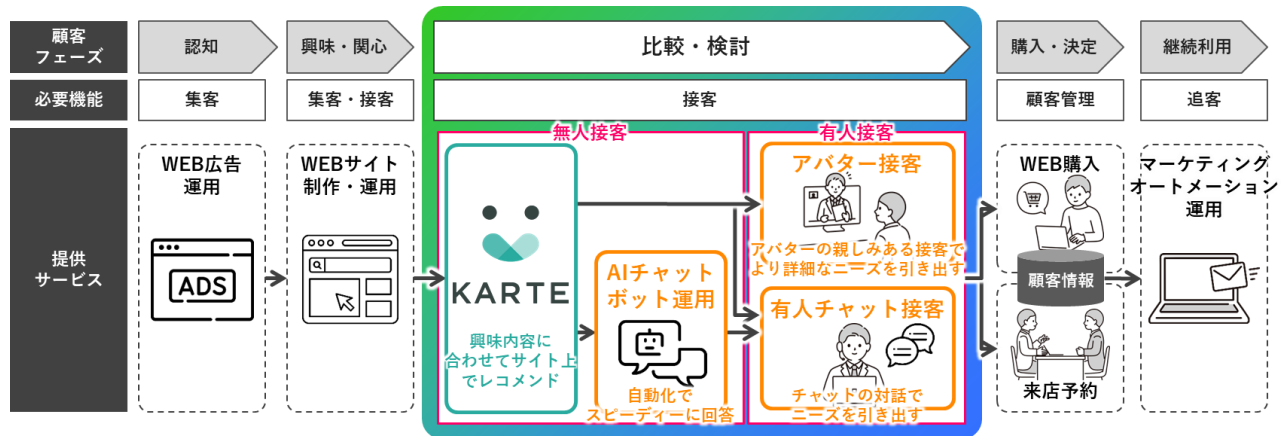
近年、企業が顧客との非対面接点チャネルでのコミュニケーションを強化している中、オンライン上では顧客に対するウェブ行動履歴やアプリ利用状況などあらゆるデータの取得が可能となり、取得したデータをもとにパーソナライズしたコミュニケーションを実施することが、企業の顧客エンゲージメントを高める上で重要になっています。

TOPPAN では、企業の顧客獲得や育成におけるデジタルマーケティング領域で、TOPPAN が提供するオウンドメディア制作・運用、AI チャットボット運用、有人チャット運用などのサービスと連携し、「KARTE」の導入・運用支援を推進してきました。その運用実績やプロダクトを理解したビジネス提案などが評価され、「[KARTE Partner Accelerate Program](#)」の一環として、このたび Official Partner に認定されました。認定により、TOPPAN とプレイドは、「KARTE」を活用した新たなソリューションパートナーとして連携していきます。

■ 「KARTE」の Official Partnerである TOPPAN の提供サービス

・CX 向上施策全体の設計から有人接客運用までの伴走支援

業界ごとのビジネスモデルに合わせた課題を発見し、顧客コミュニケーションにおけるあるべき姿を立案。カスタマージャーニー等を用いて有人対応も見据えた具体的なコミュニケーションのシナリオをプランニングし、「KARTE」導入を支援します。また、「KARTE」の導入だけでなく、ウェブ上での顧客との直接対話による有人接客で、CX 向上、CVR(※1)の向上につなげ、運用の高度化、最適化を支援します。この導入及び運用は、専門スキルを有した専門スタッフが伴走で支援します。



「KARTE」と有人接客を活用した CVR 向上施策の概要

・「KARTE」で解析する顧客データと TOPPAN のソリューションを連携したマーケティング支援・サービス開発

「KARTE」で解析したウェブサイトやアプリ内の顧客データを、TOPPAN が提供する WEB 広告運用、オウンドメディア制作・運用、AI チャットボット運用、有人チャット運用、マーケティングオートメーション運用などの各種ソリューションと連携する事により、顧客の獲得から育成までを統合運用し、顧客の行動全体を考慮したマーケティング活動を支援します。

■ 今後の目標

TOPPAN は、「KARTE」プラットフォームを活用し、各企業へオンライン上の顧客データの収集・統合、顧客理解に基づくパーソナライズなコミュニケーション、取得データの活用など顧客企業のビジネス拡大に寄与し、2025 年までに「KARTE」導入支援をはじめとした顧客データを活用した CX 向上施策で関連受注を含め約 10 億円を目指します。

※1 CVR: Web サイト訪問者のうち、購入や問い合わせなどその Web サイトの最終成果に至った件数の割合

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上