

SUUMO 流ログデータ活用事例紹介

✓概要

近年、弊社では、顧客理解・接点強化を目的に、顧客のログデータを蓄積・管理・分析の重要性が高まっており、蓄積したログデータを活用したサービス強化への取り組みを続けている。

活用事例として、

- ✓ 顧客の行動属性を活用したリコメンデーションといったサイト活用
- ✓ 意思決定の高度化・スピード化のためのビジネス・インテリジェンス
- ✓ モデルルーム来場データやアンケートデータを活用した営業支援から新サービスの開発

等の、数々の施策に接続し、ビジネスの現場で活用されている。

本稿では、これまで取り組んできた弊社のログ活用の事例を交えつつ、今後の展望について言及する。その内容は大きく、下記の構成に基づく。

1. 弊社ログデータ活用取り組み事例
2. サイト改善に向けた試み
3. ログデータ活用の今後

弊社でのログデータ活用の取り組み事例を紹介した上で、中でも特に注目度の高いサイト活用の事例に焦点を当て、リコメンデーションロジックの展開について言及する。具体的には、弊社がサイト内にて実装しているリコメンデーションについて言及するとともに、効果の際についても触れる。

その上で、リコメンデーションやメール等の我々からカスタマへの接点に対して、コミュニケーションデザインを含めた世界観を記すとともに、今後実現したい事象および取り組み内容について言及する。