

## ライブスポーツ & エンターテインメント会社 顧客登録件数が前年比で 1,300% 増加



### 状況

米国を拠点とするある大企業は、伝統的なスポーツチーム、大手エンターテインメント制作会社、有名なイベント会場などを保有し、ライブスポーツ & エンターテインメント業界で世界をリードしています。同社は、ファンやチケット購入者とのブランドエンゲージメントを強化および拡大するために、一元化されたデジタルチームを形成しました。このチームの目的は、複数のブランド、資産、事業部門全体にわたって顧客情報を 1 か所でまとめて表示するための戦略とソリューションを特定することです。

### 課題と目標

同社は、カスタマーアイデンティティにかかわる多くの課題に直面しました。最も大きな課題は、サイロ化したデータが事業部門ごとに別々のプラットフォームに保存され、会社全体で利用できないことでした。こうした既存のシステムの多くは、自家製のプラットフォーム上で古いテクノロジーによって運用されていました。

事業部門間の連携ができず、たとえば、あるイベントのチケットを購入した顧客が同社の別のブランドのファンでもあるという情報を確認できませんでした。さらに、同社が使用しているカスタマーアイデンティティのデータは、リアルタイムで提供されていませんでした。そのため、顧客のエンゲージメント活動に対応できる機会が限られていました。こうした課題を解決するために、一元化されたデジタルチームは、エンタープライズ規模のカスタマー・アイデンティティ・アクセス管理 (CIAM) ソリューションが同社に必要であると判断しました。

**事業部門間の連携ができず、たとえば、あるイベントのチケットを購入した顧客が同社の別のブランドのファンでもあるという情報を確認できませんでした**

#### 会社

世界をリードするライブスポーツ & エンターテインメント企業

#### 業種

スポーツ & エンターテインメント

#### ソリューション

Akamai Identity Cloud

#### 主な影響

- 複数のブランドや資産にわたる一元化されたユーザープロファイルのデータベース
- ソーシャルログインなどのスムーズな登録プロセス
- 顧客登録が前年比で 1,300% 増加

## ライブスポーツ &amp; エンターテインメント会社

顧客登録が前年比で 1,300% 増加

## Akamai Identity Cloud を使用する理由

利用可能な CIAM ソリューションを調査した後、同社は Akamai Identity Cloud を選択しました。一元化されたデジタルチームが最初に取り組んだのは、2つのソリューションの導入です。最も重要な機能は、すべてのブランドのユーザープロフィールをリアルタイムで集約する、Identity Cloud のデータベースでした。同社のマーケティング担当者は、「信頼できる唯一の情報源」である一元化された顧客プロフィールに基づいて、顧客が登録しているブランドを明確に把握する必要がありました。

また同社は、顧客をさらに深く理解し、登録プロセスをスムーズにすることでユーザー体験を強化したいと考えました。Identity Cloud のソーシャルログイン機能によって、ユーザー名を新規作成したり、別のパスワードを覚えたりする必要がなくなり、顧客の登録プロセスが容易になりました。同時に、Identity Cloud の登録機能により、同社は認証済みユーザーをそのファーストパーティーの正確なデータとともに獲得できるようになりました。

Akamai Identity Cloud により、同社の登録ユーザーのデータベースは急速に拡大し、導入後の最初の 3 か月で前年比 1,300% の増加となっています。Identity Cloud のソーシャルログイン機能が新規登録の 25% を占めるようになりました。それにより、最初の 3 か月で登録が月平均 200 件から週 200 件になったのです。現在、同社はこれらのユーザーを、音楽イベント愛好者などのカテゴリー、購入履歴、購入傾向、イベント同伴者傾向などをもとに動的にセグメント化しています。



Akamai は世界中の企業に安全で快適なデジタル体験を提供しています。Akamai のインテリジェントなエッジプラットフォームは、企業のデータセンターからクラウドプロバイダーのデータセンターまで広範に網羅し、企業とそのビジネスを高速、スマート、そしてセキュアなものにします。マルチクラウドアーキテクチャの力を拡大させる、俊敏性に優れたソリューションを活用して競争優位を確立するため、世界中のトップブランドが Akamai を利用しています。Akamai は、意思決定、アプリケーション、体験を、ユーザーの最も近くで提供すると同時に、攻撃や脅威は遠ざけます。また、エッジセキュリティ、ウェブ/モバイルパフォーマンス、エンタープライズアクセス、ビデオデリバリーによって構成される Akamai のソリューションポートフォリオは、比類のないカスタマーサービスと分析、365 日/24 時間体制のモニタリングによって支えられています。世界中のトップブランドが Akamai を信頼する理由については、[www.akamai.com/jp/ja/](http://www.akamai.com/jp/ja/)、[blogs.akamai.com/jp/](http://blogs.akamai.com/jp/) および Twitter の [@Akamai\\_jp](https://twitter.com/Akamai_jp) でご紹介しています。全事業所の連絡先情報は、[www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp](http://www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp) をご覧ください。公開日：2019 年 4 月。