

koeerü

会社概要

Agenda

目次

1 会社概要

2 デザイン思考で共創するVOCデータプラットフォーム

3 各プロダクトの紹介

4 国内事例

Agenda

目次

1 会社概要

2

3 各プロダクトの紹介

4 国内事例



会社概要

Koeerüとは？

Koeerü（コエル）は、顧客の声（VOC=Voice of Customer）の収集、連携、分析、活用におけるお客様の課題を解決するVOCデータプラットフォーム（VOCDP=Voice of Customer Data Platform)を開発するスタートアップ企業です。

事業拠点

神奈川県鎌倉市に本社を置き、ベトナムハノイの自社システム開発及びオペレーション拠点と連携し、国内及び海外でVOCDP事業を展開しています。

基本情報

会社名: 株式会社Koeeru

設立: 2021年3月11日

住所: 【鎌倉本社】〒248-0011 神奈川県鎌倉市扇ヶ谷1-8-1 山口ビル3F
【ハノイ支社】Floor 17, Ngoc Khanh Plaza, No 1st Pham Huy Thong, Ba Dinh, Hanoi, Vietnam

従業員数: 22名（ハノイを含む）

Email: hello@koeeru.com

電話番号: 0467-38-4220

ウェブサイト: <https://koeeru.com>

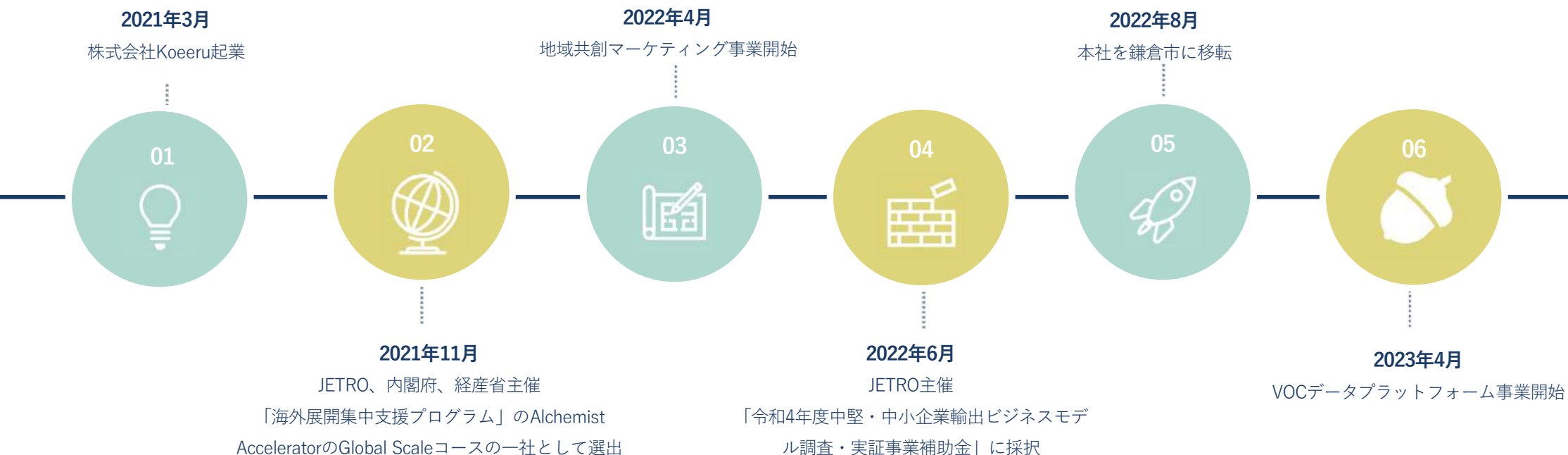
代表取締役: 長野 草児

所属団体

- 一般社団法人スマートシティインスティテュート
- 京都ビッグデータ活用プラットフォーム
- 鎌倉市スマートシティ官民研究会
- JETRO Startup
- MUIC Kansai
- NEXs Tokyo
- 神奈川県ベンチャー支援SHINみなとみらい



沿革



Management

マネージメント



代表取締役
Soji Nagano

- 英金融情報会社HIS Markitにてグローバルデータプラットフォームのキャリアをスタート、スウェーデン発リサーチプラットフォームCintの日本カントリーマネージャーを経て、2016年にデジタルマーケティングソリューションSyno Internationalをリトアニアにて起業、Syno Japan株式会社及びベトナム法人の代表取締役を兼任。
- 2021年に株式会社Koeerüを起業し、チーフデザインオフィサーとして、顧客の声(VOC)を起点とする顧客データ基盤(CDP)の設計、開発、運用に従事。2023年4月より代表取締役に就任。



取締役
Michael McDowell

- 南カルフォルニア大学国際関係学部を卒業後、2004年に来日し、英会話教師を経て、東海大学の英文学の非常時講師と日英翻訳、教科書の出版業務に従事。
- 2018年にマーケティング統括として入社し、現在はSyno Internationalのマーケティング統括とSyno Asiaのマネージングディレクターを兼任。2021年より株式会社Koeerüの立ち上げに参画。2023年4月より取締役に就任。

Mission

Koeerüのミッション

Beyond Borders : 境界を超える

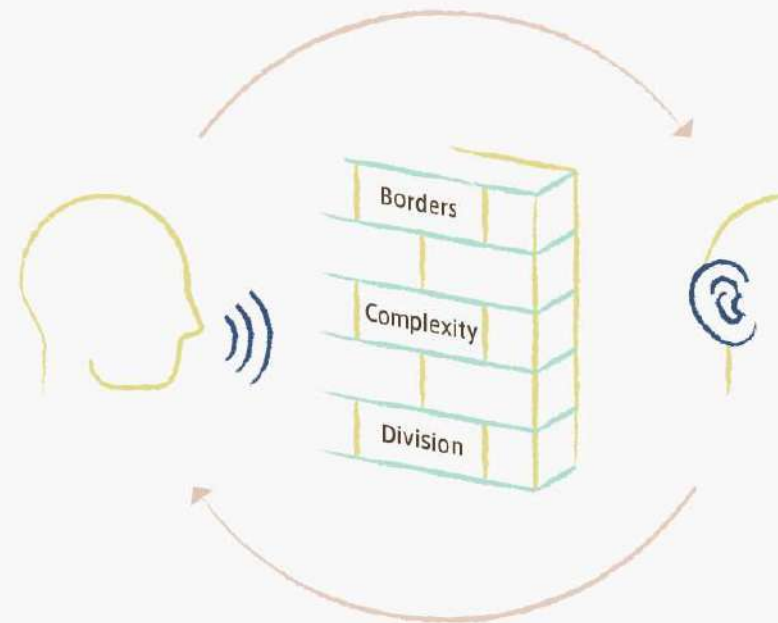
自国と海外、部署間や現場と経営、エンドクライアントとパートナーなど、市場や環境の違いでデータがサイロ化する境界を超える

Beyond Complexity : 非効率性を超える

VOCを活用した施策の費用対効果が低くなる原因となる、声の提供から収集、分析、活用までのプロセスに顕在する非効率を超える

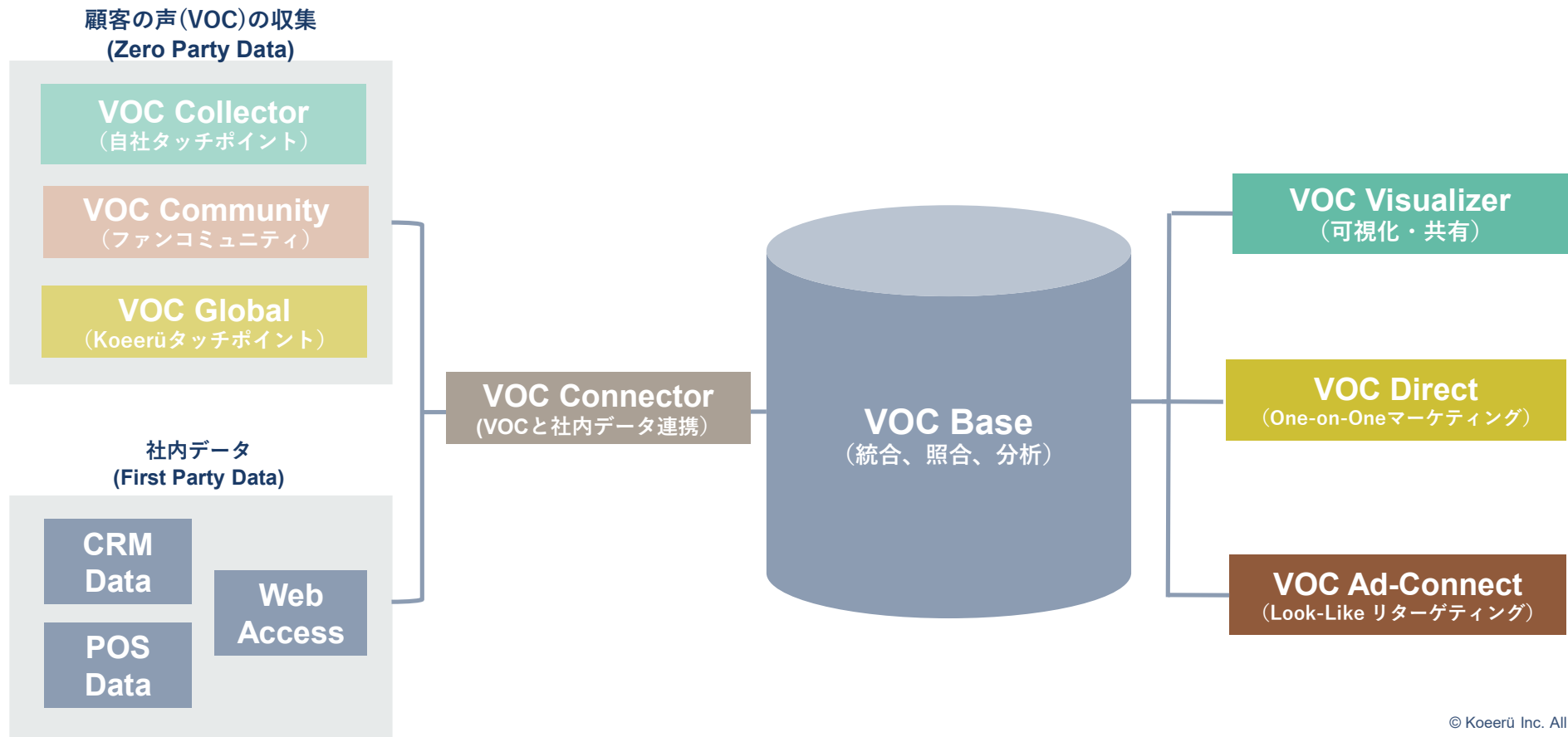
Beyond Division : 非対称性を超える

VOCの提供が一部に偏る、データ活用がリテラシーや一部のユーザーに偏るといったデータの民主化を阻害する非対称を超える



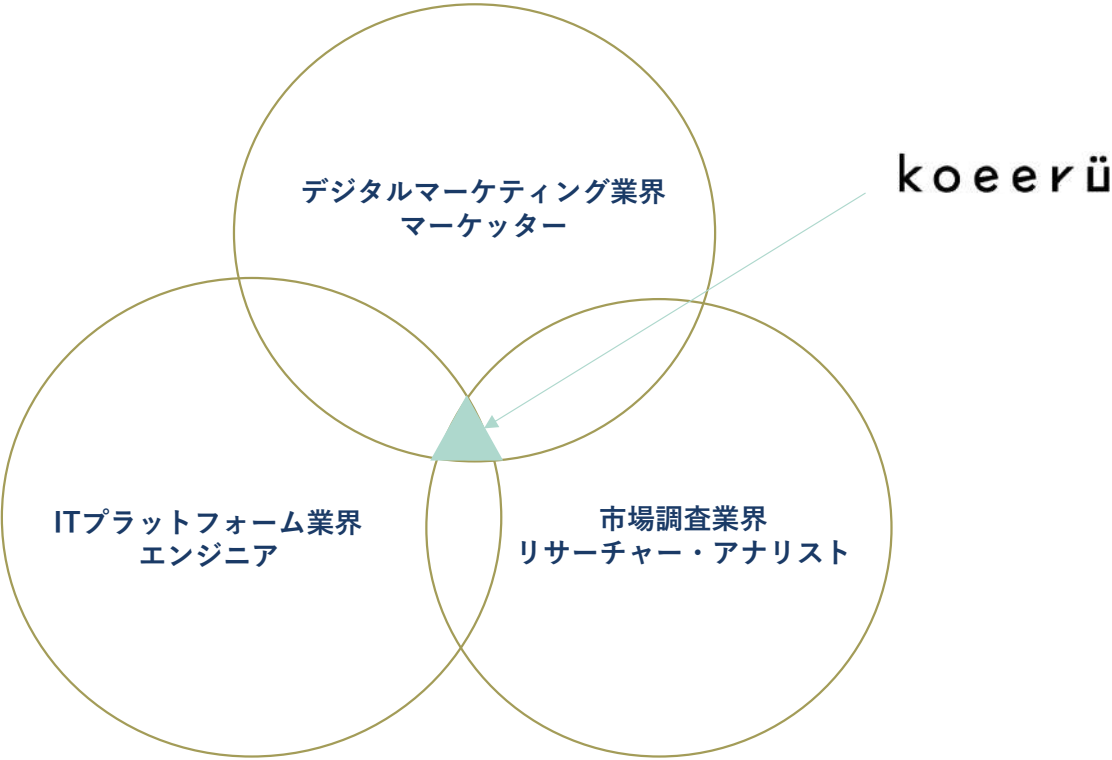
ビジネスモデル：デザイン思考で共創するVOCDP（Voice of Customer Data Platform）

お客様の顧客の声(VOC)の収集から連携、分析、可視化、活用に関する現状と課題に対して、自社のVOCプロダクトとサービスを組み合わせ、顧客の声(VOC)を起点とする顧客データ基盤(VOCDP)をお客様と段階的に共創しています。



Positioning

Koeerüのポジショニング



近隣業界の知識・ノウハウを融合させている稀有な存在

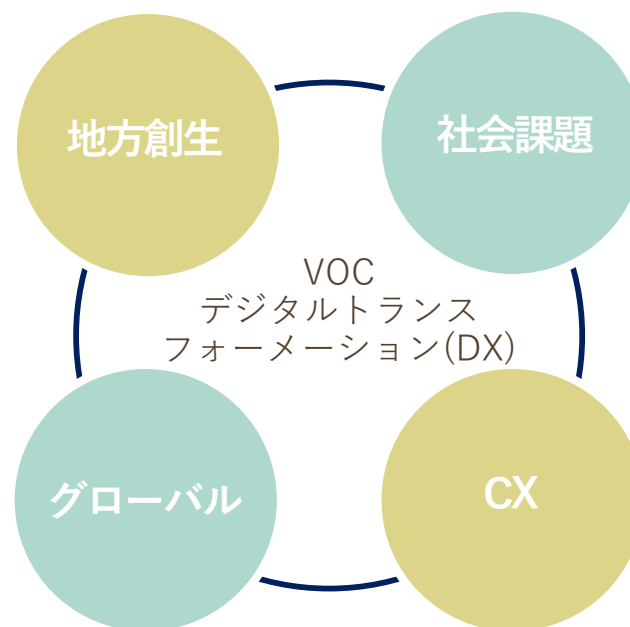
事業ポートフォリオ

地域共創マーケティング

地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）、地域のステークホルダーが一体となり、地域顧客（住民、観光客、インバウンド、二拠点生活者など）の声を活用した地域観光マーケティングに対してDXを推進する顧客データ基盤。

グローバルマーケティング

インバウンド観光客や海外顧客（消費者及びB2B）など、海外に対してビジネスを行う企業が抱えるマーケティング課題を解決を目的とする、顧客の声（VOC）の収集から分析、活用（商品開発、CRM施策、デジタルマーケティング）を行うための顧客データ基盤。



SHEP共創プラットフォーム

JICAがグローバル55か国で展開するSHEP事業の市場情報の活用において農家、バイヤー、農業普及員が抱えるデータを活用したビジネスに対してDXを推進するマーケティングプラットフォーム。

2020 JICA Africa Open Innovation採択事業

CXプラットフォーム

観光体験や宿泊体験、オンラインやオフラインの購買体験、B2B顧客、従業員体験などの向上を目的とする顧客体験（CX）指標の継続的な収集から一元管理、分析、タイムリーなCX施策につなげるための可視化から共有までを効率化するための顧客データ基盤。

B2GからB2B/B2Cのお客様が抱えるVOC課題に対して、顧客の声を起点とする顧客データ基盤（VOCDP）を構築し、顧客の声を取り入れたビジネスにデジタル変革を推進しています。

=VOC デジタルトランスフォーメーション(DX)

Agenda

目次

1 会社概要

2 デザイン思考で共創するVOCプラットフォーム

3 各プロダクトの紹介

4 国内事例



Koeerüのビジネスモデル：5つのステップ



デザイン思考で共創するグローバルVOCプラットフォーム

Koeerüが構築するVOCDPは、デザイン思考に基づき構築します。ユーザー中心設計のアプローチにより、有用性(Desirability)、実現可能性(Feasibility)、持続可能性(Viability)の三つの観点から、お客様独自のデータ基盤が実現します。

地域観光マーケティングを目的としたデータ基盤構築からタンザニアの小規模農家のマーケティングプラットフォームまで、5つのステップに基づき、ユーザー中心設計のデータ基盤を構築し、持続可能なビジネスを実現しています。

Step One

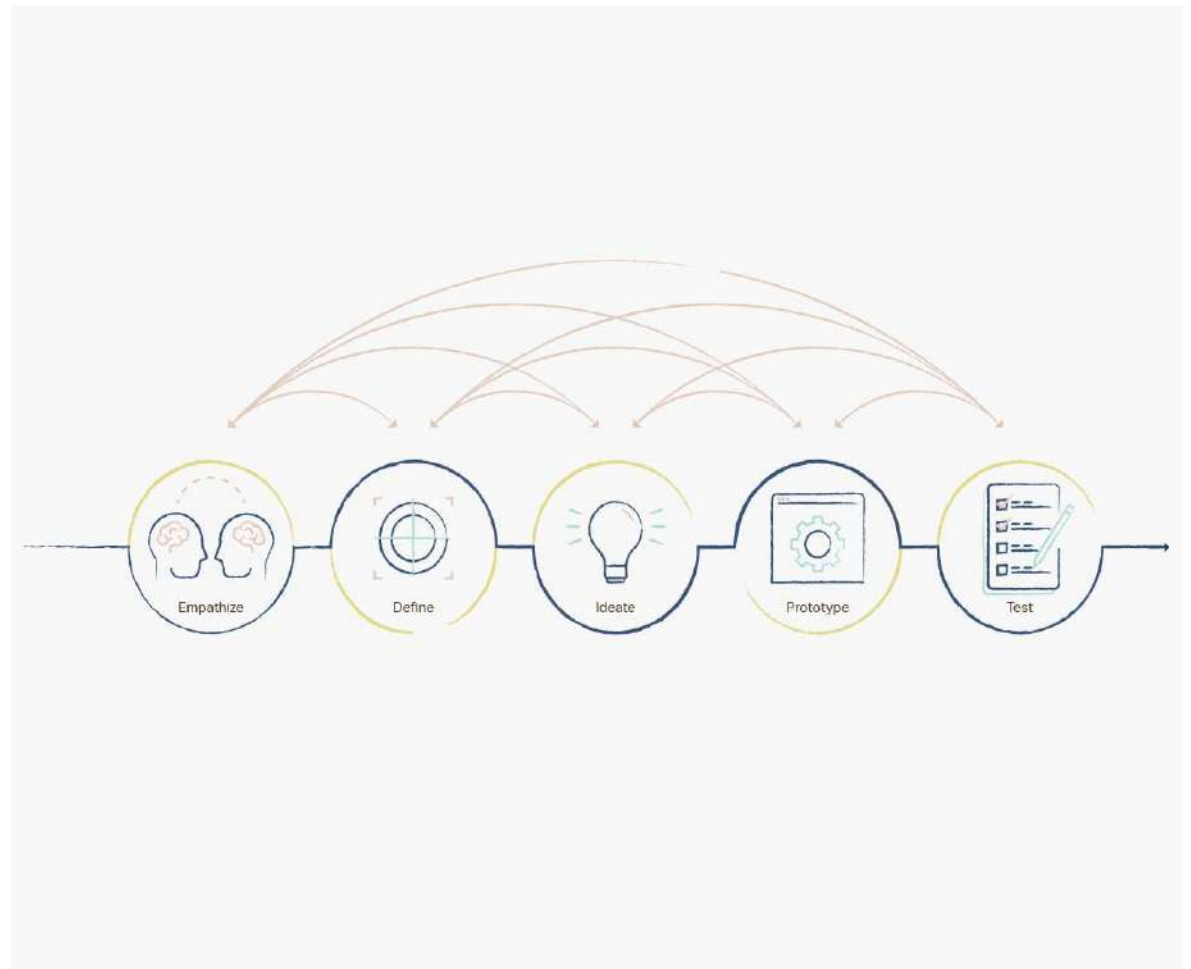
デザイン思考

デザイン思考とは？

Koeerüはユーザー中心設計のVOCDPの構築を目的とし、全てのプロダクトやサービスの開発においてデザイン思考を採用しています。

デザイン思考は、VOCに関わるステークホルダーの現状の理解と共感(Empathize)から始まり、VOCの収集から連携、管理、分析、活用までのプロセスにおける課題の明確化(Define)、理想のプロセス構築(Ideate)、当社が開発する必要最低限の機能を備えたプロダクト(MVP)をベースとしたプロトタイプの開発(Prototype)、実証実験(POC)により段階的にアジャイル拡張(Test)の5つのステップを指します。

このデザイン思考アプローチを通じてお客様と共創するVOCDPは当社の強みであり、従来のVOCあるいは顧客データ基盤(CDP)関連のシステムやサービスと差別化となるポイントです。



デザイン
思考

Step Two

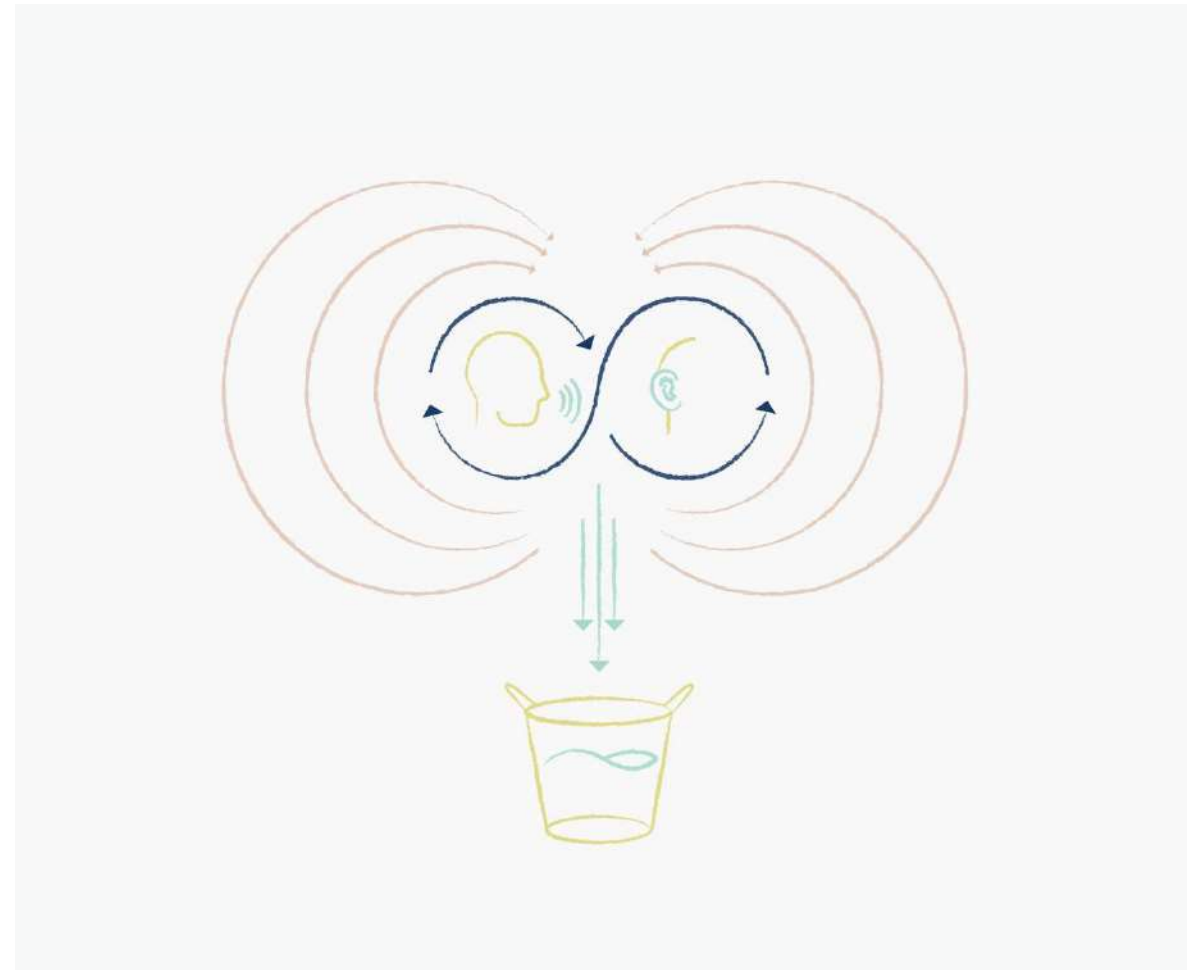
モチベーションループ

声の提供/収集の動機とは？

VOCDPの構築において、誰のニーズやウォンツを満たす必要があるのでしょうか？声を提供する人、それとも声を収集するクライアント？

継続的にVOCを蓄積し、活用していくための鍵は、声の収集から活用までのプロセスにおける両者の動機をブロックする壁を取り除き、一か所にVOCを統合し、継続的にデータ及びノウハウを蓄積していく必要があります。

両者の長期的な動機付けを促す仕組みを構築するためには、各ユーザーの現状と課題の理解が不可欠となります。

デザイン
思考モチベーション
ループ

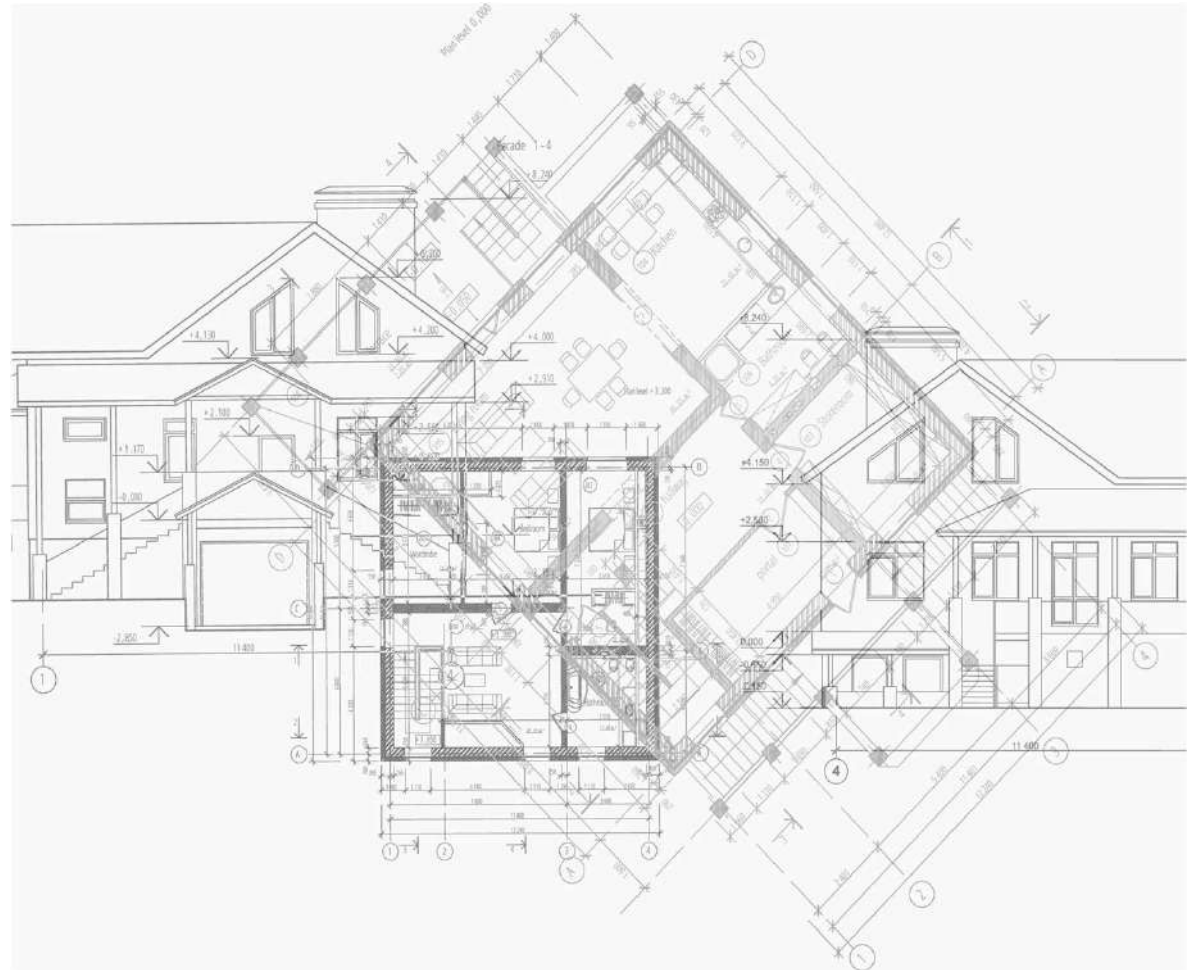
Step Three

理想のVOCを設計

デザインリサーチ+ MVP + 専門性

声に関わる各ユーザーの現状や課題を把握し（デザインリサーチ）、当社のデザインノウハウと自社開発のMPV（最低限の機能を備えたプロダクト）を組み合わせ、お客様の継続的な声の収集から活用を実現するための理想のフローを設計します。

VOCデザイナーとして、VOCの設計は完成するまでに何度も修正やクライアントのやり取りを経て、家を建てる建築家のように、お客様独自のフローを構築します。

デザイン
思考モチベーション
ループ理想のVOC
を設計

Step Four

MVPから拡張

デザイン思考 + アジャイル開発

理想のフローを設計した後、当社が開発するMVPを組合わせ、プロトタイプを構築し、実証実験を繰り返しながら、段階的にアジャイル開発を繰り返し、データ基盤を拡張していきます。

設計、構築、テスト、修正のサイクルを繰り返すことで、声を提供する側、収集する側のモチベーションを高め、持続可能なデータ基盤を構築することができます。



Step Five

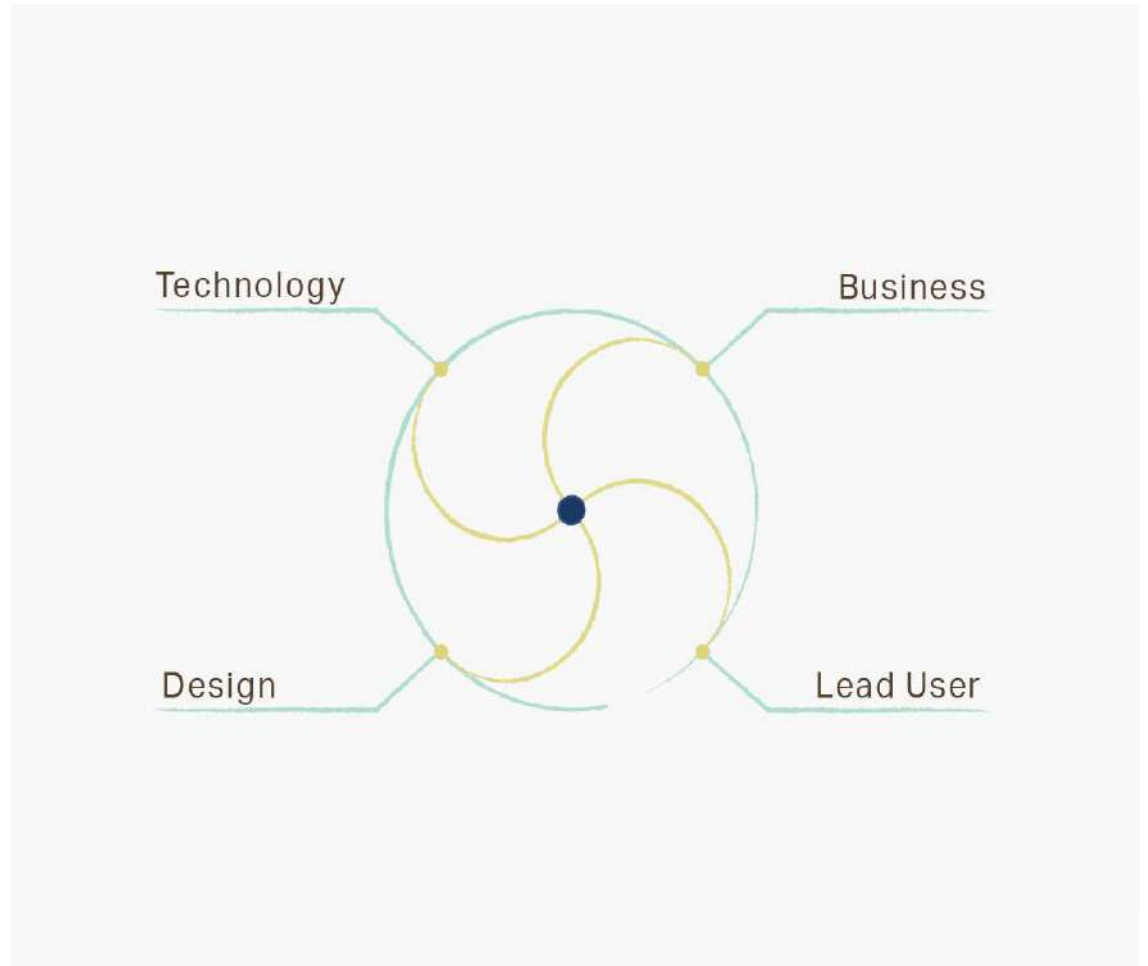
共創体制

四位一体で共に構築する共創モデル

多くのシステム開発は、直線型プロセス（クライアント（ユーザー）
-> セールス（ビジネス） -> デザイン-> テクノロジー）が通常です。

この方法で良くあるのが、エンジニアが実際の開発を行う段階で、クライアントのニーズやモチベーションが不明瞭になってしまう場合が多いです。

当社は、デザイン思考で開発するシステムの全てのプロセスにおいて関連するチームが参加します。テクノロジーチームのエンジニアは、リードユーザーに対するインタビューに参加し、デザイナーチームはビジネスチームにフィードバックを随時行い、ユーザー中心設計の開発を徹底します。



Agenda

目次

1 会社概要

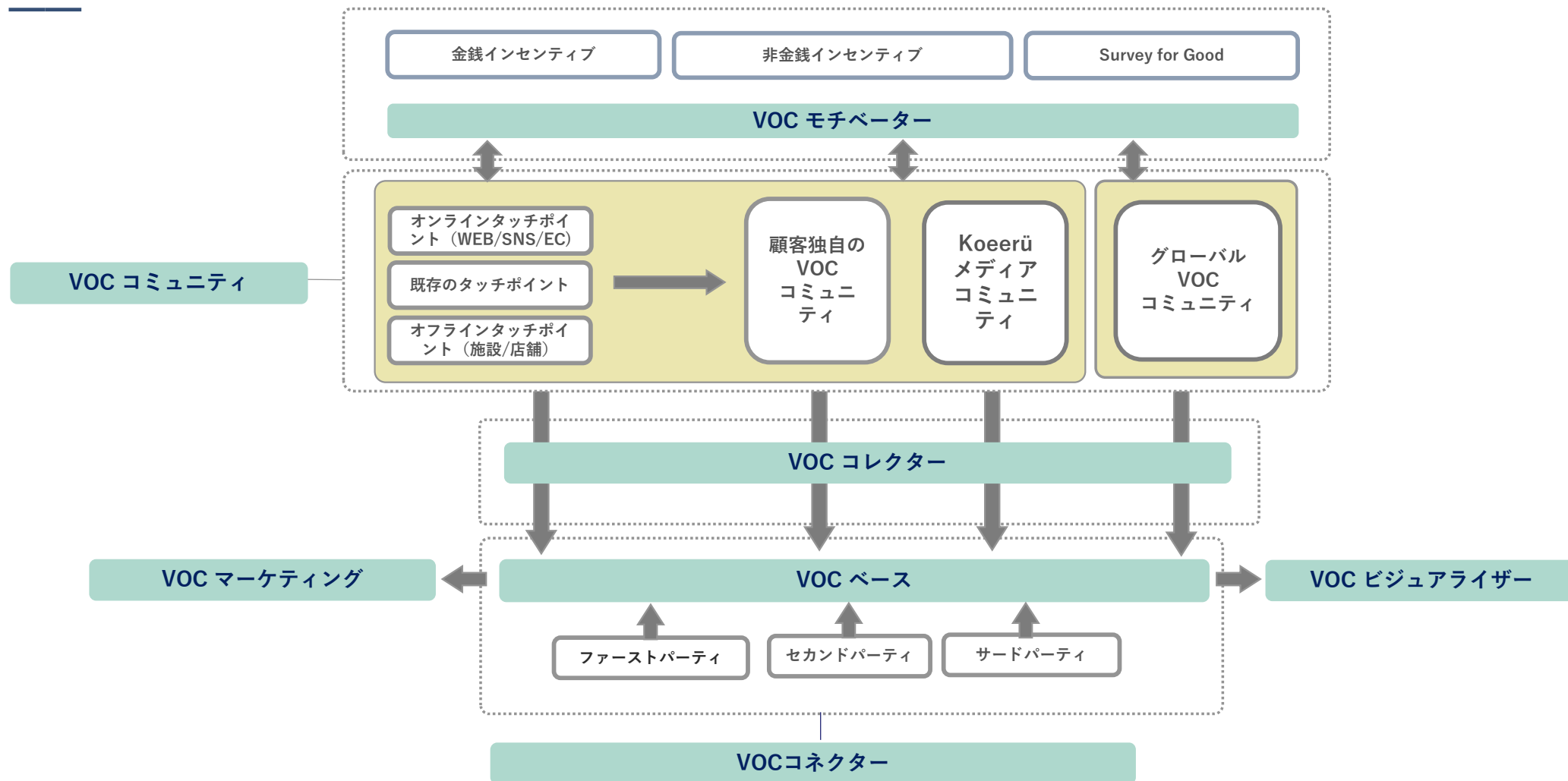
2 デザイン思考で共創するVOCプラットフォーム

3 各プロダクトの紹介

4 国内事例



顧客の声（VOC）を起点とする顧客データ基盤（VOCDP）



VOC Collector

VOC コレクター

VOCコレクターとは？

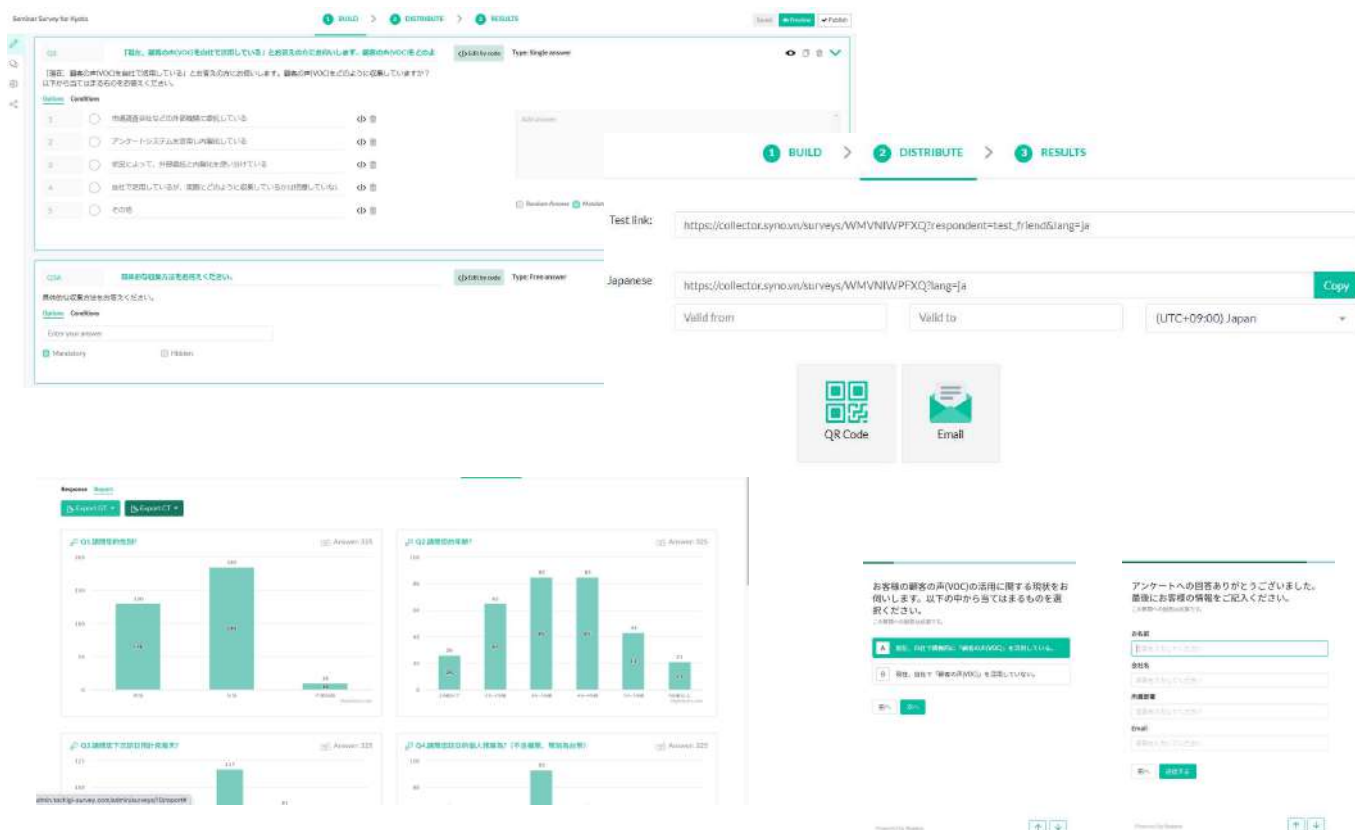
VOCコレクターは、お客様が顧客と持つタッチポイントやコミュニティに所属する顧客の声を継続的に収集するためのセルフ型の多言語アンケートシステムです。

コーディングの知識なしに、どなたでも簡単にアンケートを多言語で作成することができます。

アンケートの作成から配信チャネルの選択（QRコード/Email）、回答の回収から集計、分析まで一元管理することができます。

お客様のニーズに応じて、カスタマイズすることができ、他のシステムを組み合わせることも可能です。

市場調査や顧客体験(CX)の把握、マーケティング効果測定まで、さまざまな用途で顧客ニーズを効率的に理解することができるマーケティングツールです。



VOCモチベーター

VOCモチベーターとは？

VOCモチベーターは、VOCの提供のモチベーションを上げるための自動インセンティブ付与システムです。

VOCの提供に対するモチベーションは顧客によって様々です。同システムは主に下記の三種類のインセンティブを指定することができます。

金銭的インセンティブ：アンケートの回答者に対してAmazonギフトカードや自社のクーポンなどを提供することができます。
非金銭的インセンティブ：特定のファイルや画像などの情報コンテンツを提供することができます。

Survey for Good：回答に対する対価を社会に還元する仕組みです。連携するチャリティ事業に寄付することができます。

インセンティブの付与方法は、個人情報取得の有無及び受け取りの頻度など、自由に設定することができます。

New reward

1 報酬の種類を選択してください。
アンケート回答者に付与する報酬の種類を選択してください。

2 詳細を記入
報酬の種類及び希望報酬付与日数を指定してください。

3 報酬作成

- 手動メール報酬付与**
報酬をメールにて手動付与するために、アンケート回答者のメールアドレスを収集します。
- メッセージ**
報酬情報を含むカスタムメッセージを表示します。
- ファイルダウンロード**
アンケートの完了時に配信するためのファイルをアップロードしてください。
- Survey for good**
アンケートの回答を完了するとチャリティ事業に寄付します。
- ロイヤリティポイント**
独自のロイヤリティポイントプログラムを使用して報酬を付与することができます。これらのポイントを独自のサービスで提供にご使用可能となっております。
- デジコポイント**
回答者にデジコポイントを付与します。Pekポイントは、amazonギフト券のコード、Google Playストアコード、Tポイントなどと交換できます。
- 同クーポン**
同クーポンでは、対象となるすべての回答者に同じ報酬とクーポンコードが表示されます。
- ユニーククーポン**
利用可能なユニーククーポンリザーブメッセージ csv ファイルをアップロードするシステムにクーポンが付与されます。
- リンクのある報酬**
共有領域からの報酬の再利用を許可する。

メッセージ

1 報酬の種類を選択してください。
アンケート回答者に付与する報酬の種類を選択してください。

2 詳細を記入
報酬の種類及び希望報酬付与日数を指定してください。

3 報酬作成

報酬名 (内蔵)
りんごをプレゼント ✓

アンケート回答者に名前を表示する
りんごをプレゼント

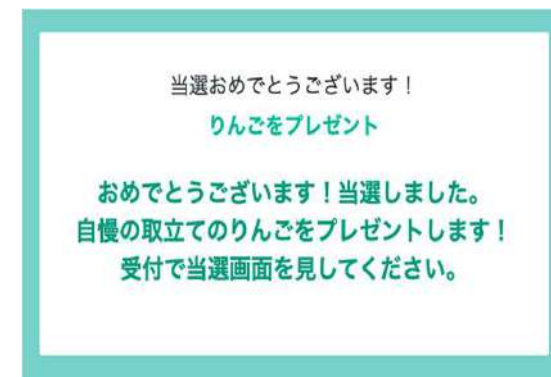
報酬額
100

※ 報酬額
100

メールアドレスを収集する
☒

毎日最大付与数
1回 ✓

続ける →



VOC コミュニティ

VOCコミュニティとは？

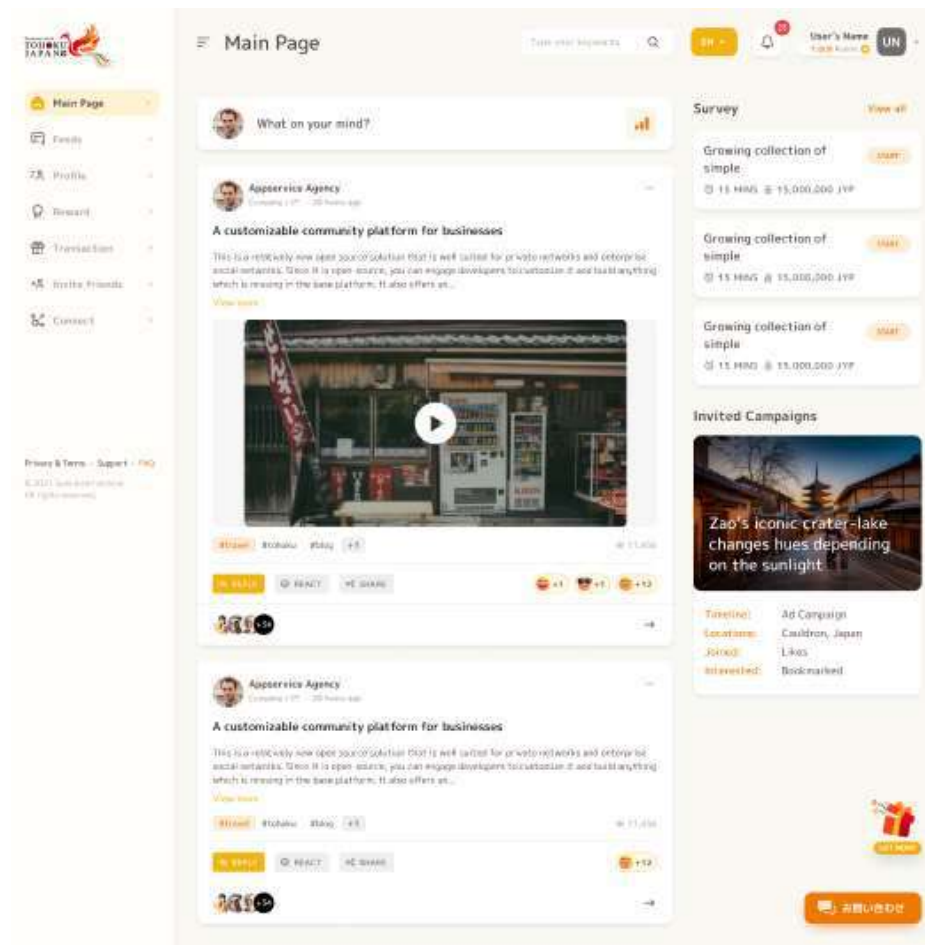
VOCコミュニティとは、お客様のタッチポイントより自社独自のファンコミュニティを構築するCRMシステムです。

登録用のランディングページから、登録後のファン専用ページ、アクティビティ毎に付与されるポイント制度やインセンティブシステムの連携まで、既存のシステムをお客様用にカスタマイズして構築します。

お客様からファンに対するアンケートやディスカッションフォーラムの提供から、ファン同士の交流、ファンに対するキャンペーンや情報の配信など、既存のSNSやCRMシステムにはない、ファンを育成していく機能が多くあることが特徴です。

登録した個人情報は、GDPR及び国内の個人情報保護条例に準拠し、セキュリティが担保された環境で安全に管理されます。

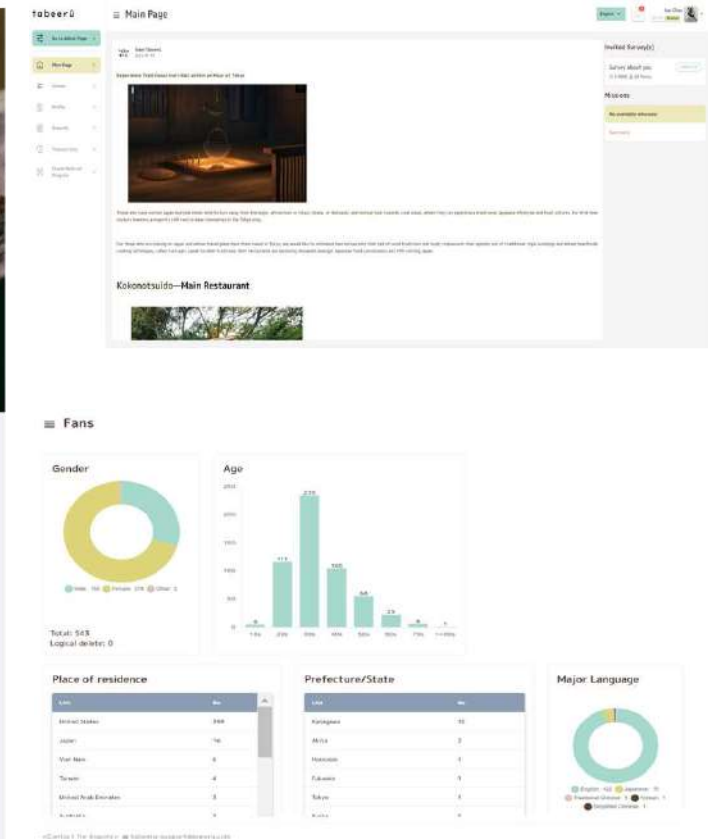
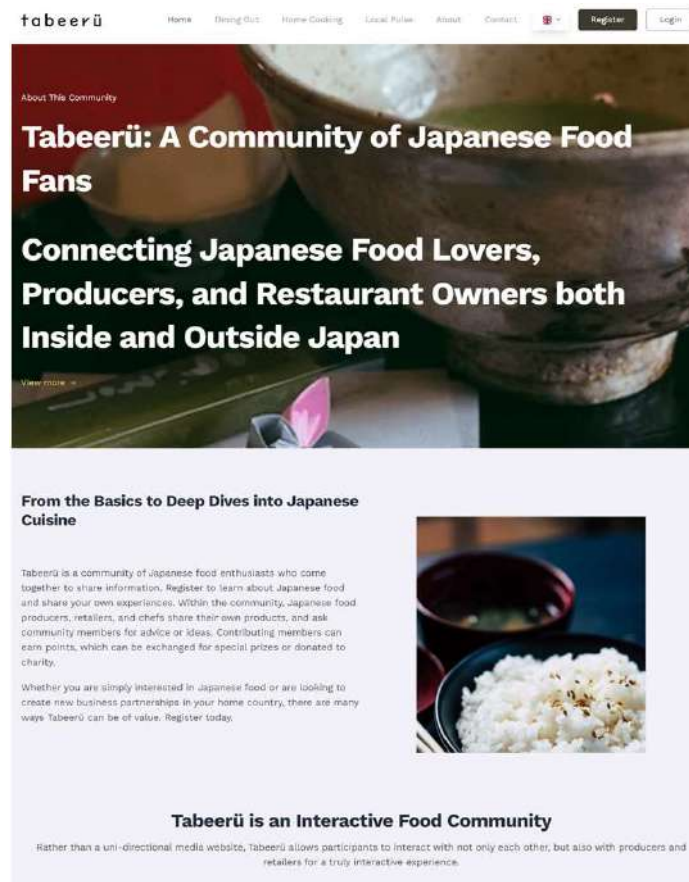
自社のファンコミュニティ以外の声を収集したい場合は、当社が構築するメディアコミュニティや外部のVOCコミュニティに対してアンケートを配信することも可能です。



VOC グローバル

VOCグローバルとは？

- VOCグローバルは、Koeeruが構築するグローバルのVOCコミュニティのネットワークです。
- 国内外の顧客（タッチポイントを持たない潜在顧客を含む）に対してVOCの収集を効率的に行うことができます。
- Koeeruがネットワーク化するコミュニティは大きく分けて以下の3つとなります。
 - Koeeru独自のVOCコミュニティ
 - Koeeruのコミュニティシステムで自社コミュニティを構築するメディアパートナーのコミュニティ
 - 各国の調査会社が保有するアンケートパネルコミュニティ
- コミュニティに対して、市場調査やテストマーケティング、自社商品に関する情報配信などを行うことが可能となります。
- コミュニティ内の登録情報や属性情報を活用し、ターゲットを絞り込んだone-on-onマーケティングが可能となります。



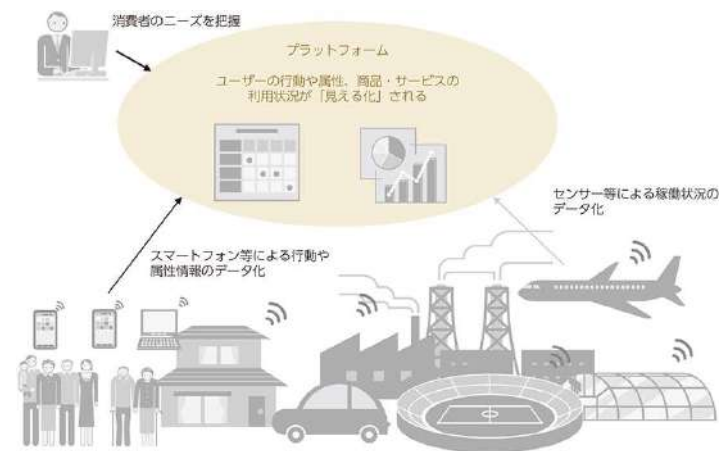
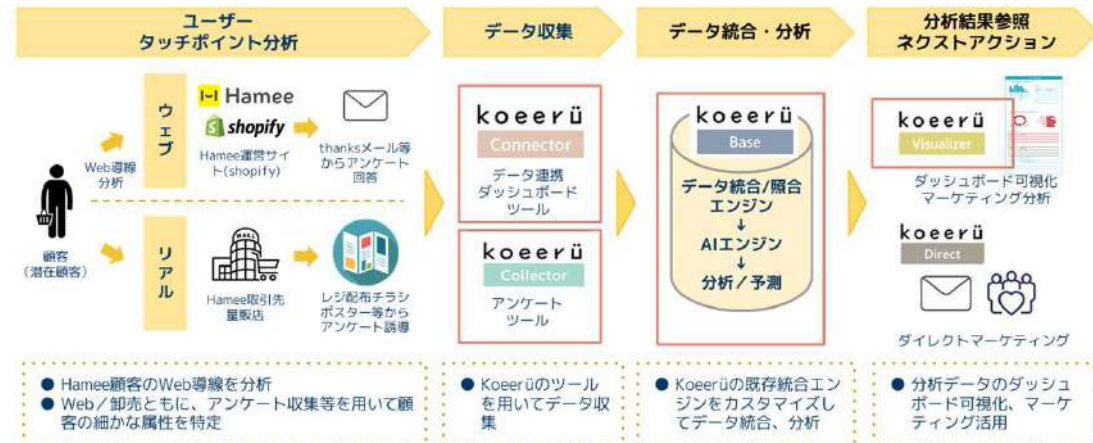
Koeeruが構築する世界各国の日本食ファンと日本の生産者をつなぐコミュニティ:Tabeeeru

VOC コネクター

VOCコネクターとは？

VOCコネクターとは、VOCコレクターやコミュニティ内で収集するデータ以外のデータをVOCベースに連携（あるいはクライアントのデータ基盤に連携）するためのシステムです。
主に連携するデータは下記となります。

- ファーストパーティデータ
自社サイトのCookieやCRM/POSなどの顧客情報や行動情報
- 第三者プラットフォーム
SNSやレビューサイト、ECなど、第三者プラットフォームで蓄積されるデータ
- Bigデータ/オープンデータ
IOTや行動情報、気象情報等の第三者が提供する規模の大きいデータ
- その他のデータ基盤(DMP/CDP)
既に構築しているDMPやCDPなどのデータ基盤との連携



VOC ベース

VOCベースとは？

VOCベースは、各システム（VOCコレクター、コミュニティ、コネクター）で収集あるいは連携した全てのデータを以下のプロセスで管理するシステムです。

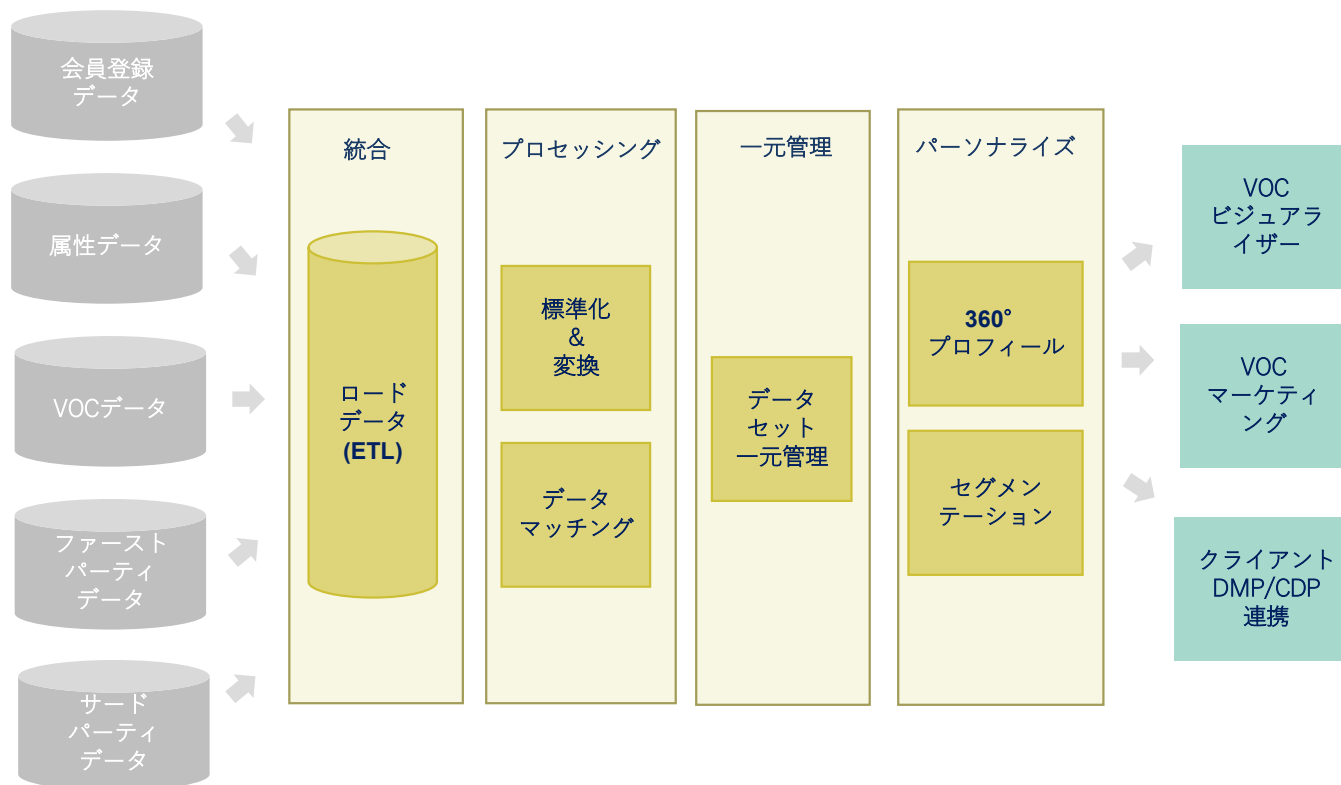
統合：全てのデータを単一のプラットフォームにまとめます。

プロセッシング：バラバラな形式のデータを標準化し、共通IDで照合します。

一元管理：全てのデータをセキュリティの担保された環境で一元管理します。

パーソナライズ：個を特定できるIDを活用し、属性、意識、行動、購買など様々なデータから360°のプロフィールとペルソナを構築します。

管理されたデータをタイムリーなアクションにつなげるために可視化ツールやマーケティングツール、お客様のデータ基盤に連携します。

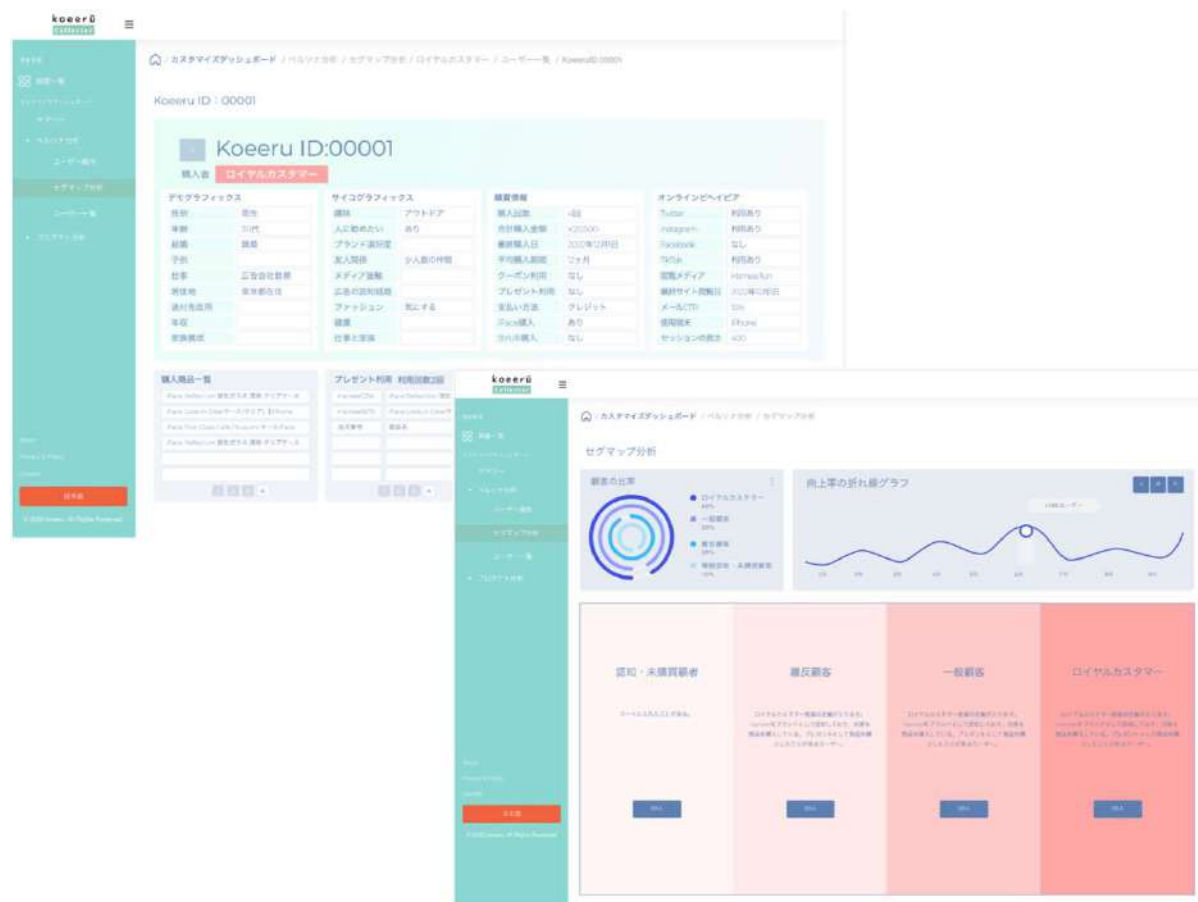


VOC ビジュアライザー

VOCビジュアライザーとは？

VOCビジュアライザーとは、一元管理したデータを効率的に、分析、可視化、共有するためのデータ可視化ツールです。主な機能は以下となります。

- 分析機能：一元管理したデータを集計・分析し、観光客の実態把握やペルソナ分析を実施する機能。
- 可視化機能：一元管理したデータを視覚化し、タイムリーかつ正確なアクションに繋げるためのダッシュボード機能。
- 共有機能：ダッシュボードやチャートへのアクセスを、クライアントや第三者（例：会員企業）に提供することができる機能。データの閲覧権限もアカウントごとに設定することができます。

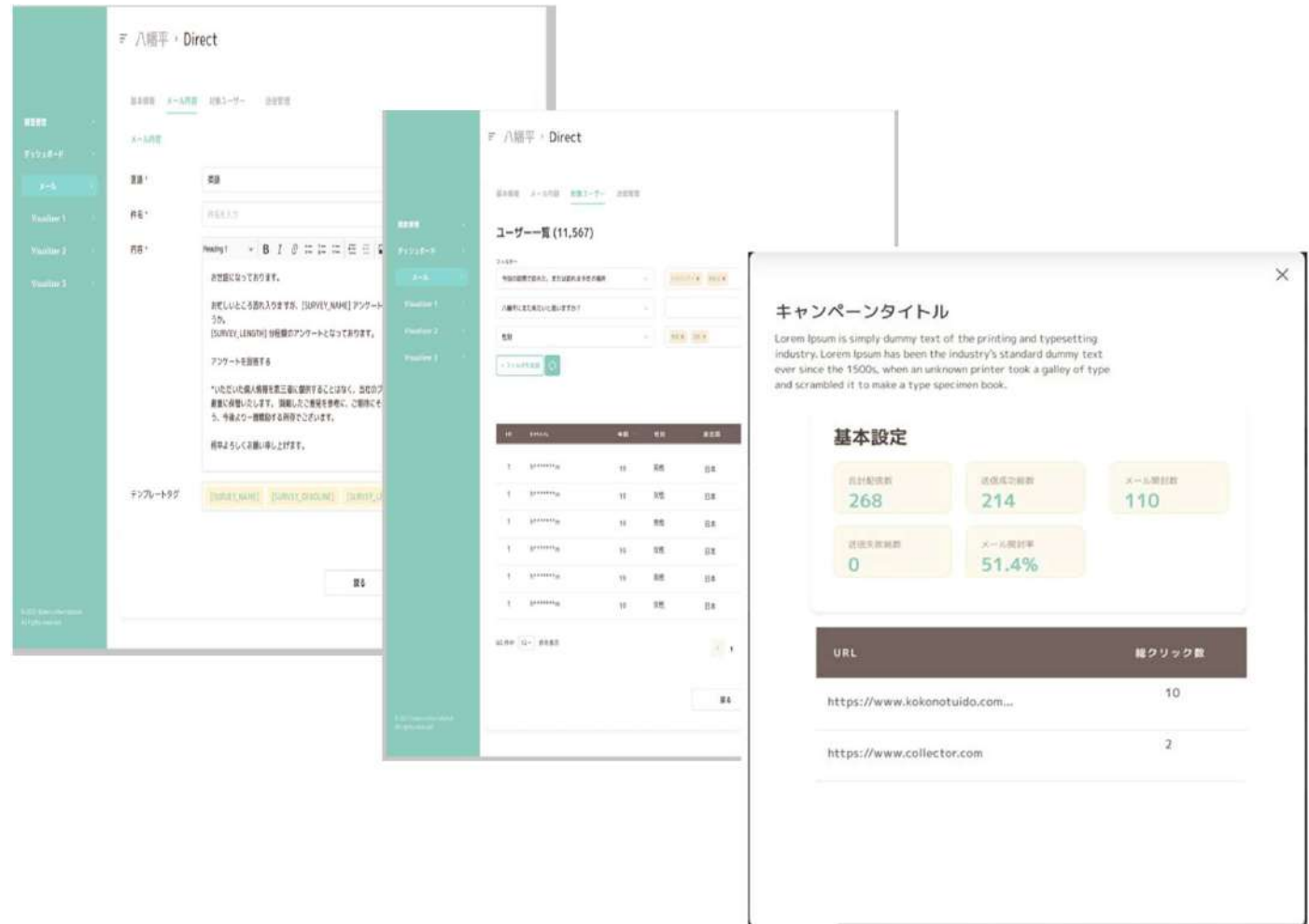


VOC マーケティング

VOCマーケティングとは？

VOCマーケティングとは、VOCベースで一元管理するVOCを含む全てのデータを活用したOne-on-One マーケティング(VOC Direct)及び広告リターゲティング(VOC Ad-Connect)を行うための機能です。

- Email配信機能：データを元にペルソナを構築し、対象者となる層に合った情報を提供することができる機能です。
- リコメンド機能：OWNメディア再訪者に対して、構築したセグメントを基にページや商品をリコメンドするCMS機能
- リターゲティング機能：リターゲティング機能とは、サイトを訪れたユーザーの行動履歴を元に、サイトから離脱した後に広告を配信することで、サイトへの再訪問を促す機能です。
- マーケティング効果測定機能：記事コンテンツや広告に接触した会員を特定し、認知度や関心、訪問意向などのマーケティングの効果を測定するためのアンケートを配信し、その効果を測定する機能。



Agenda

目次

1 会社概要

2 デザイン思考で共創するVOCプラットフォーム

3 各プロダクトの紹介

4 国内事例



地域共創マーケティング（東北VOCプラットフォーム）

東北観光推進機構では、「訪東北者数の増加及び観光関連消費額の拡大を目指し、域内コンテンツの収集、コロナ禍における「旅行回数減少」「観光関連消費の減少」、また人口減少による将来的な国内旅行者数、旅行回数の減少により東北域内の観光関連の消費額は減少の一途をたどる可能性が高い。そのため、東北のコアファンであるロイヤルカスタマーを会員化することで恒常的かつ継続的プロモーション、及びマーケティングを実施する基盤構築、東北広域DMPと連携したプラットフォームを構築いたしました。

東北観光推進機構のCRMシステムには、以下の機能を備えております。

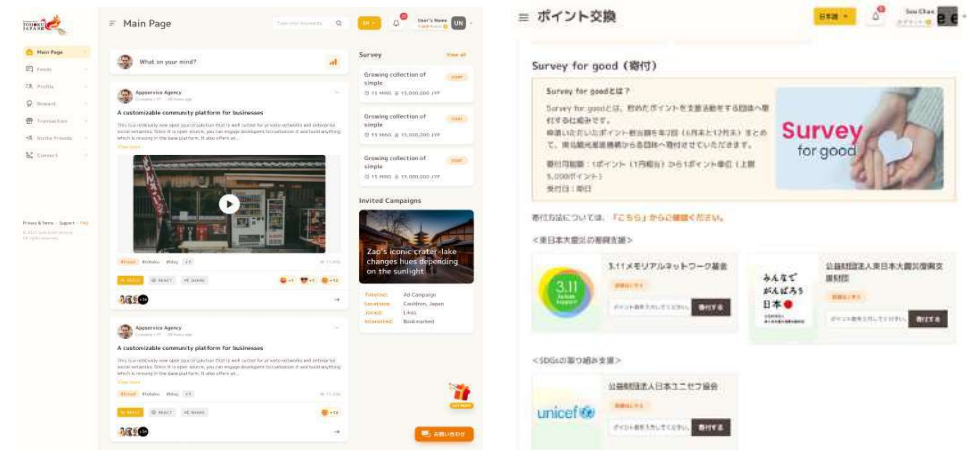
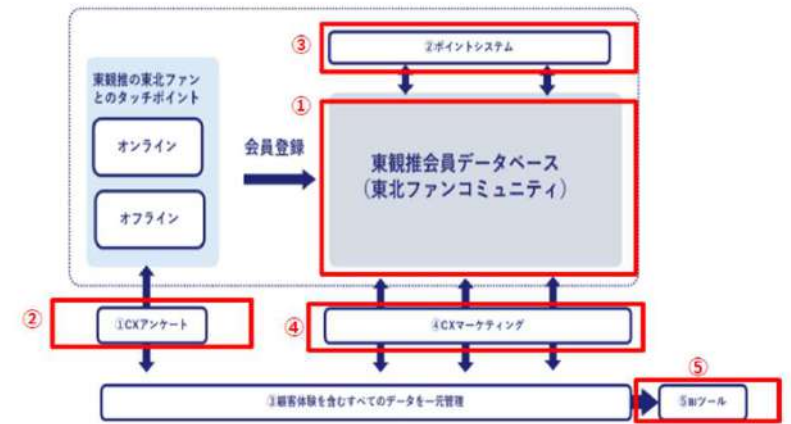
コミュニティシステム（図①）：会員データベースに登録する会員が主な機能（会員登録、ログイン、ポイント、プロフィール、報酬、アンケートに回答、キャンペーンに参加、投稿、お問い合わせ）を利用するためのシステム。

アンケートシステム（図②）：オンラインアンケートの作成から編集、配信、プロジェクト管理、データの出力、集計・分析までをセルフで行うことができるアンケートシステムです。

インセンティブシステム（図③）：会員のアンケートやキャンペーンなどの参加に対するモチベーションを上げるためのシステムです

マーケティングシステム（図④）：アンケートやキャンペーン、特別コンテンツのEmailやSNSでの配信や、施策後の効果測定を行うシステムです。

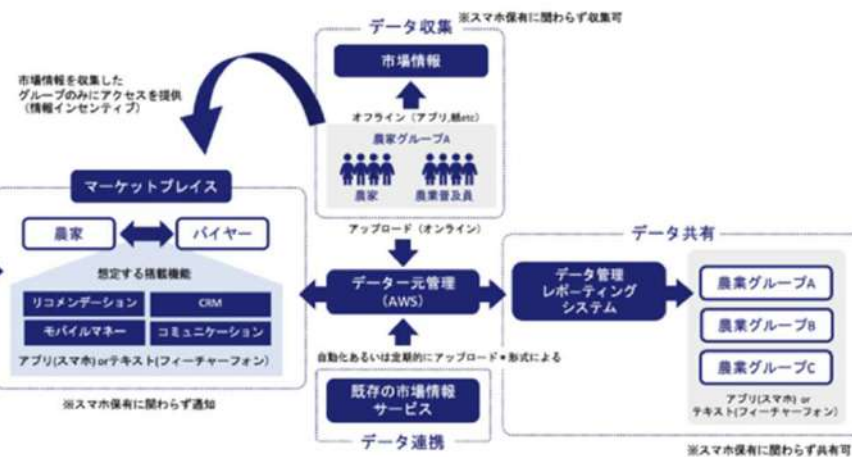
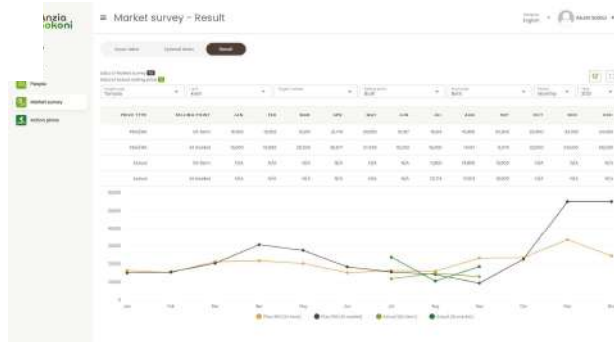
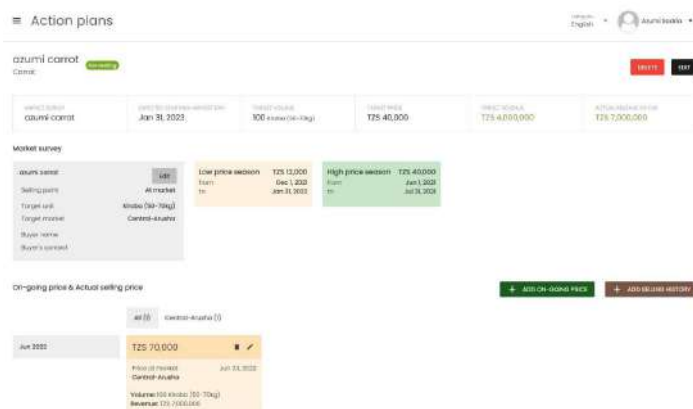
BIツール（図⑤）：一元管理した会員データを効率的に、分析、可視化、共有するためのシステムです。



Shep Platform

SHEP共創プラットフォーム (Anzia Sokoni)

タンザニアの農家が実施する市場調査のデータ収集から、既存の市場情報サービスの連携、データ一元管理、データ共有や活用までのプロセスを効率化するためのシステムを構築いたしました。



グローバルマーケティング（越境EC事業者を対象とするCRMシステム）

JETRO主催「令和4年度中堅・中小企業輸出ビジネスモデル調査・実証事業補助金」採択事業

訪日外国人や海外在住のMade in Japanユーザーなどの日本ファンをコミュニティ化し、越境EC事業者がファンに関するデータの収集から分析、データを活用したパーソナライズされた情報配信やキャンペーンなどのダイレクトマーケティングを行うことができるCRMシステム



Thank You

hello@koeeru.com

koeerü