

メディアイノベーションフォーラム 2019

DIRECT _

多接点時代のつながり方

DIRECT _ ?

ダイレクト マーケティング

One to One

ダイレクト レスポンス

売り方

CRM

ダイレクト メール

直販

通信販売

D2C

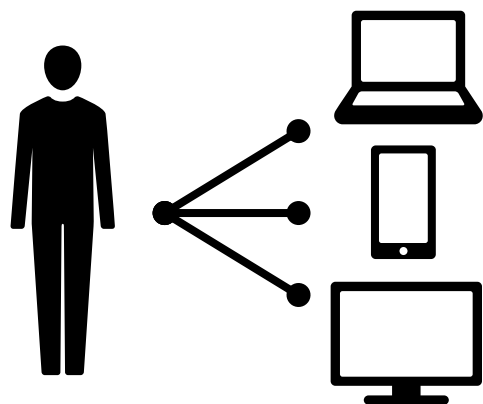
つながり方

「あらゆるモノ・トキ・場所」で企業と生活者がつながっていく

私たちの生活を変えるサービスは何か
次のメディア環境はいったいどうなるのか

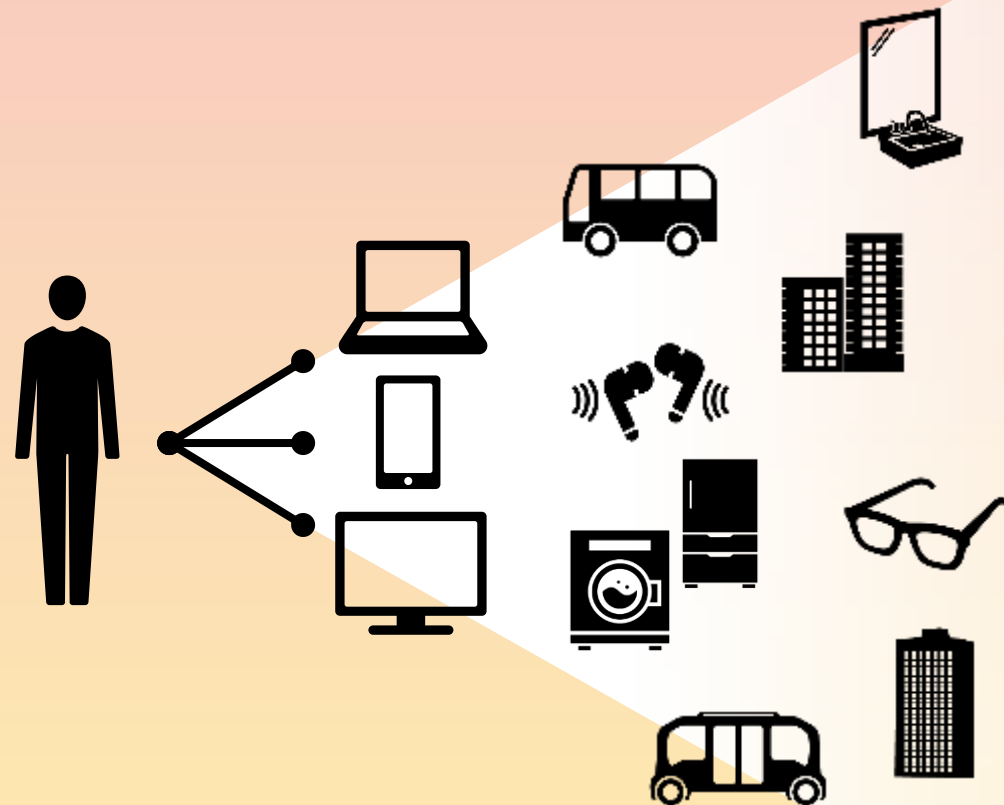
多接点時代がやってくる

“情報”のデジタル化



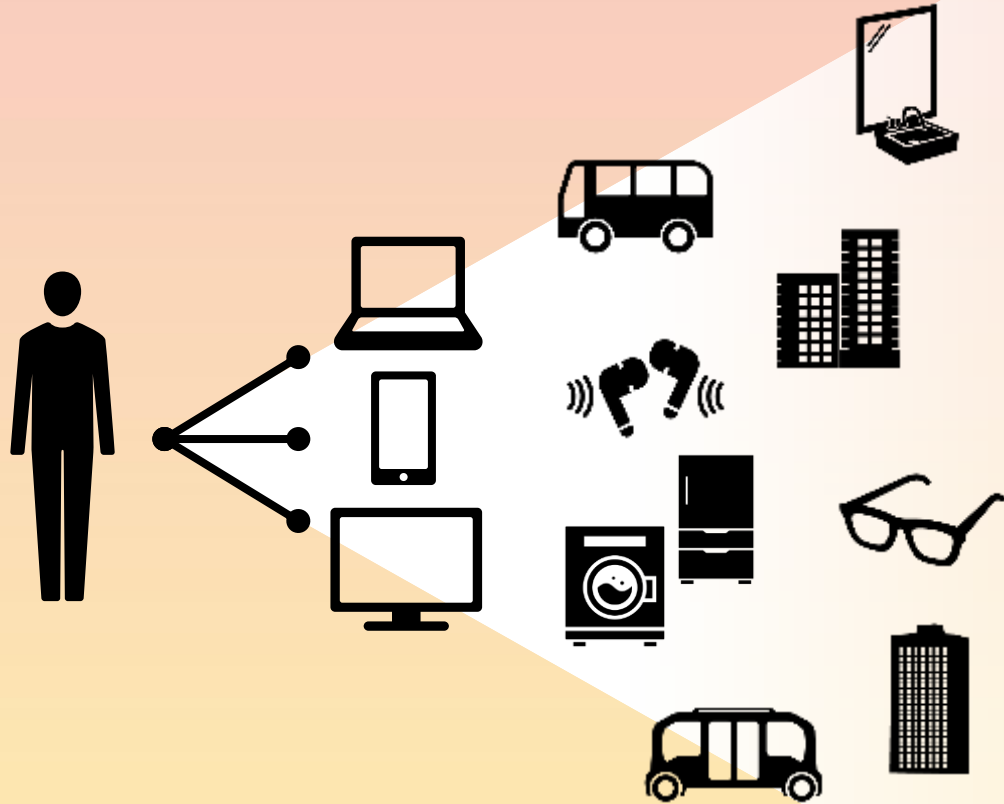
限定的なデジタルスクリーン
が接点である時代

“生活”のデジタル化



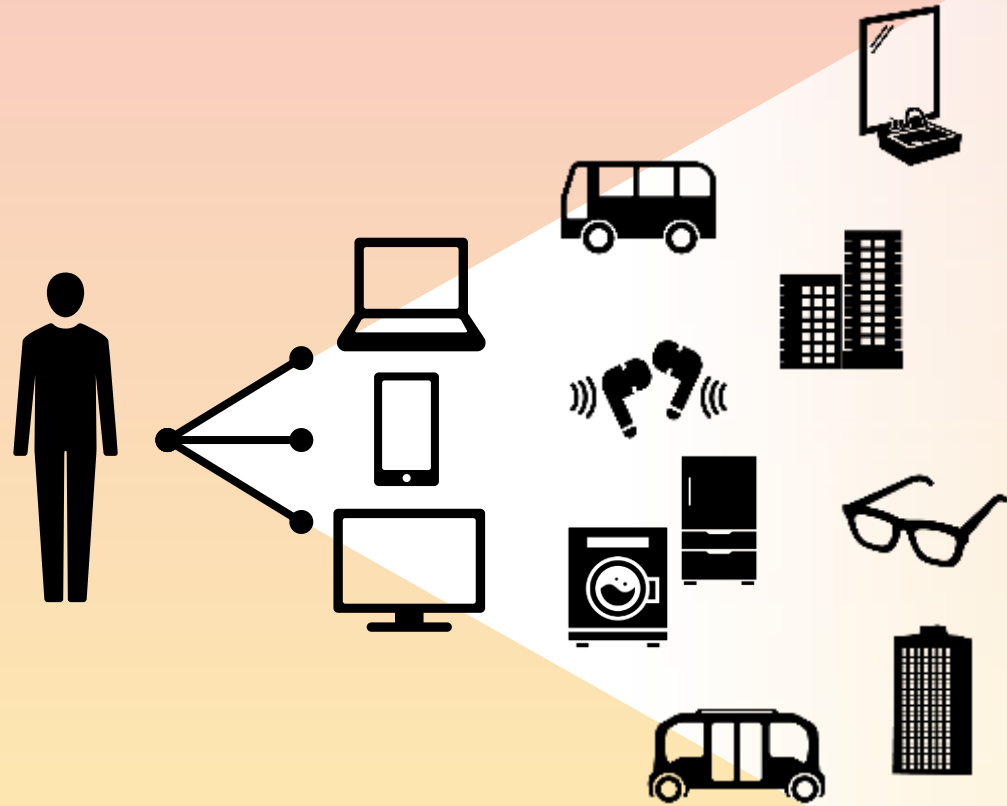
多様なデジタルデバイス
が接点となる時代

“生活”のデジタル化



多様なデジタルデバイス
が接点となる時代

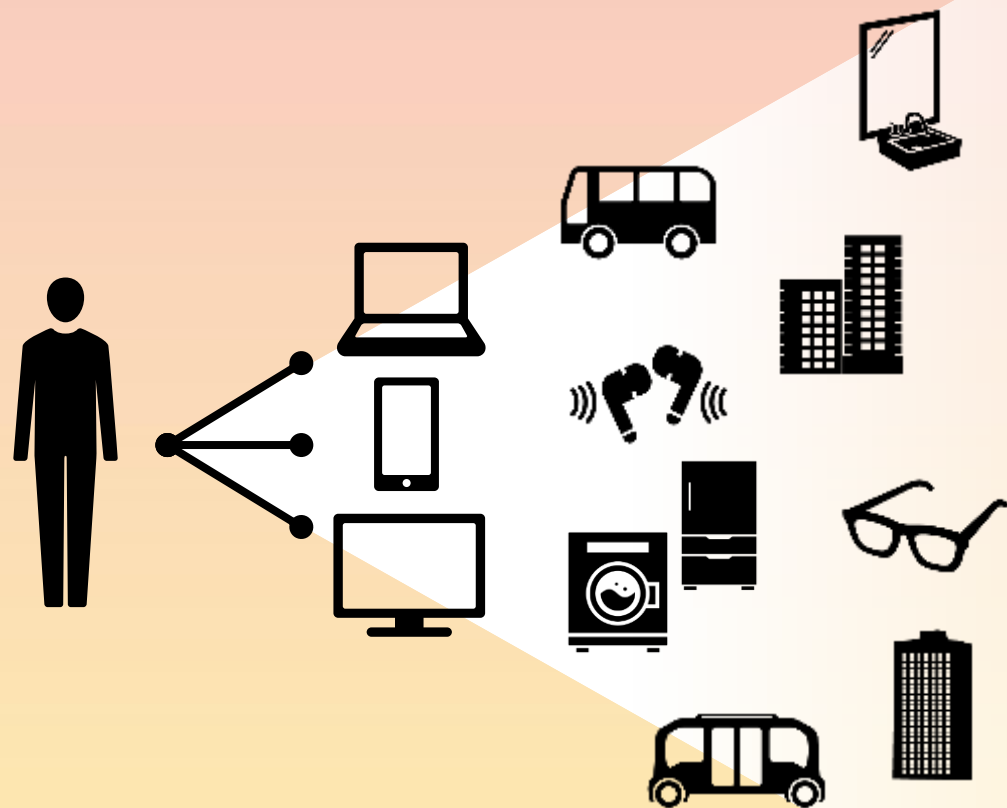
“生活”のデジタル化



多様なデジタルデバイス
が接点となる時代



“生活”のデジタル化

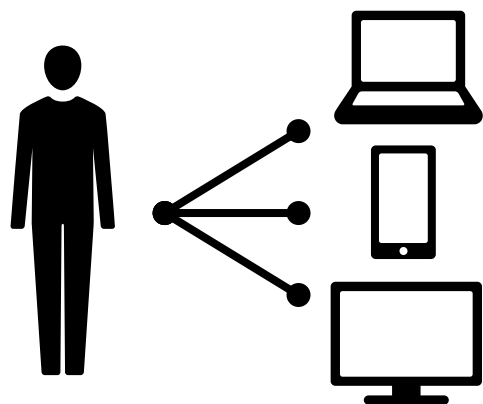


多様なデジタルデバイス
が接点となる時代



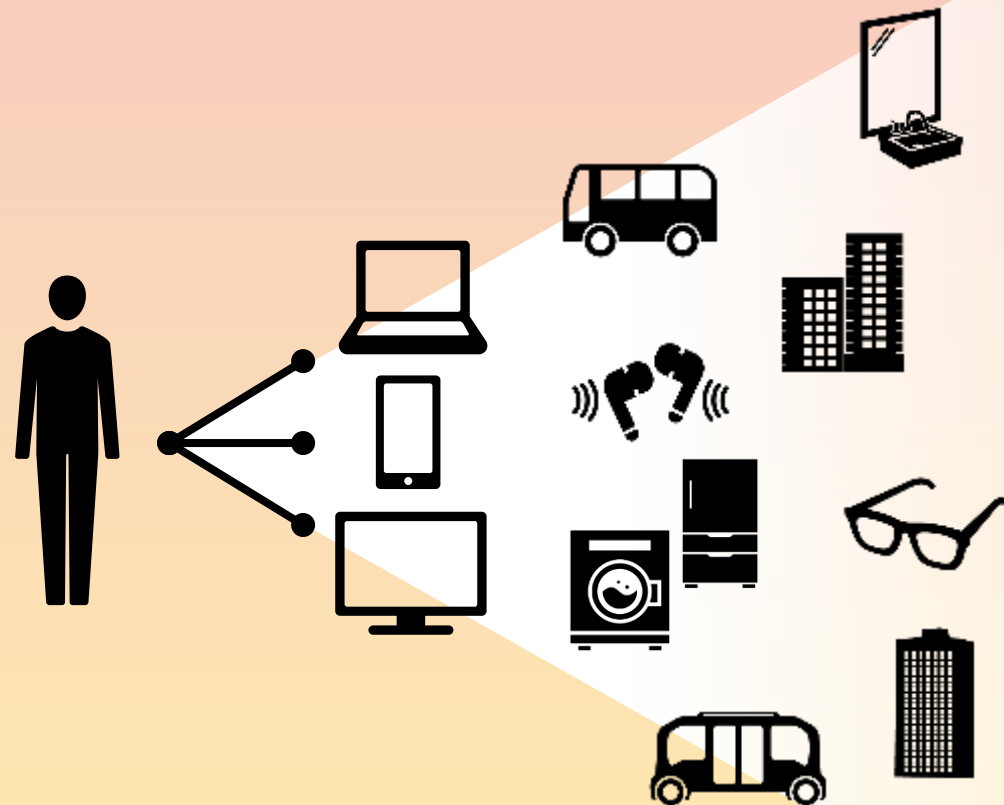


“情報”のデジタル化



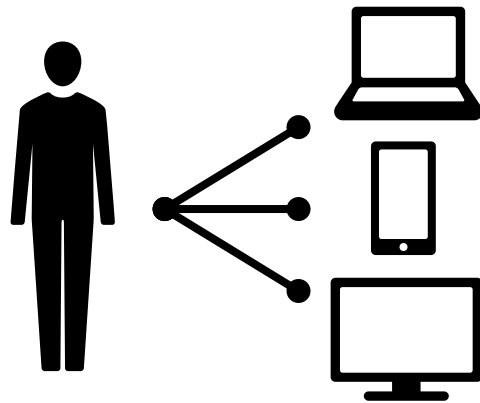
限定的なデジタルスクリーン
が接点である時代

“生活”のデジタル化



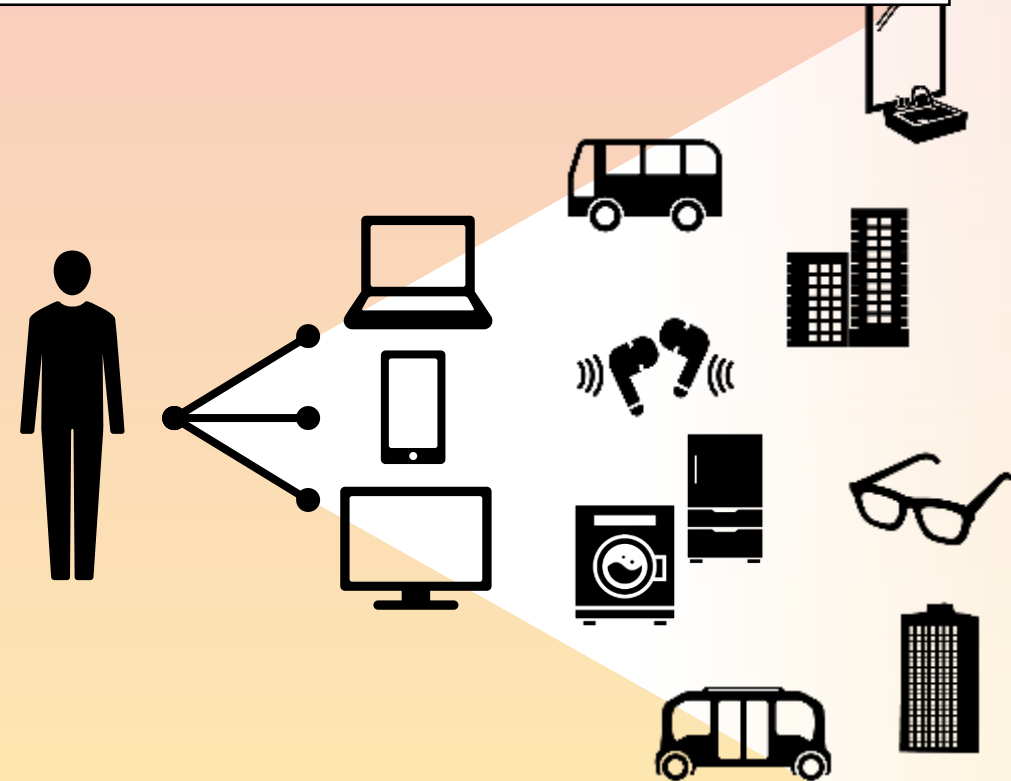
多様なデジタルデバイス
が接点となる時代

限定的なデジタルスクリーン が接点である時代



- ◆ メディアを通じて情報を知る
- ◆ 記憶する、調べる
- ◆ 買う、使うなどのアクション

多様なデジタルデバイス が接点となる時代



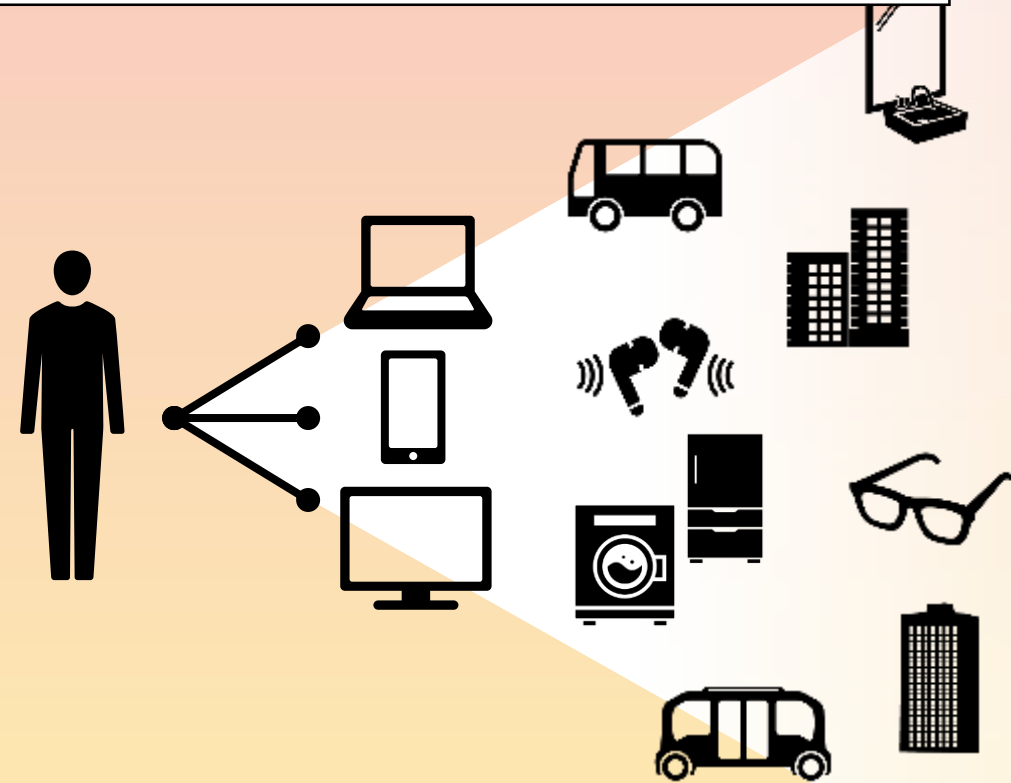
- ◆ 接点が拡大し、さらに身近に
- ◆ 生活シーンに情報が入り込む
- ◆ 即アクション可能に

モバイル時代のように

「多接点のデバイスに、
さらに
どんどん情報を出していく」

だけでは事足りない。

多様なデジタルデバイス が接点となる時代



- ◆ 接点が拡大し、さらに身近に
- ◆ 生活シーンに情報が入り込む
- ◆ 即アクション可能に

多接点時代の
生活者とのつながり方とは
どうあるべきなのだろうか

多接点時代のつながり方

DIRECT _

多接点時代のつながり方

DIRECT _

生活に
直接的に作用する
関係をつくる

多接点時代のつながり方

DIRECT _

生活に
直接的に作用する
関係をつくる

Conversation Content Community

DIRECT_Conversation

脱アルゴリズムを宣言

会話で
顧客にとことん向き合う

Curology

AI × 人間のコンシェルジュ

聞けば欲しいモノに
直接アクセスできる

Jetblack

SNSでなく「SMS」で直結

会話で顧客とエンゲージする

DIRTYLEMON



チャットで高級栄養飲料をおすすめしてくれる
DIRTYLEMON

+1 (917) 588-0640 >

SMS/MMS
今日 14:50

Hi!

Hi there

Hello

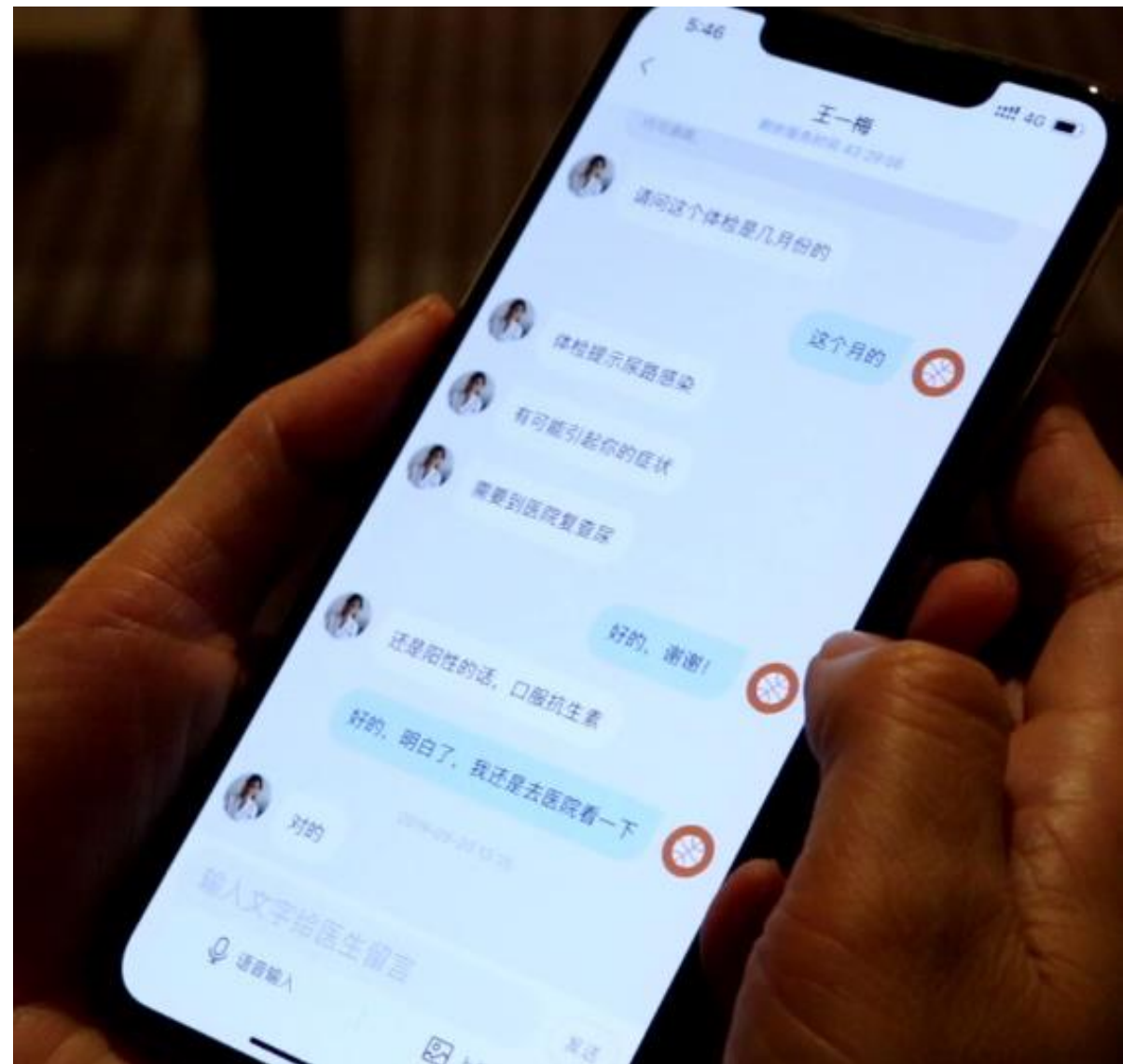
SMSで指定の電話番号にメッセージを送信

Conversation

24h、医師と直接相談

日々の健康不安を即解消

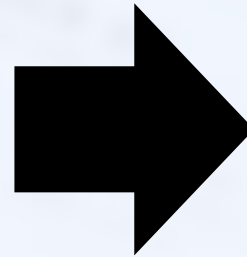
**平安保険
グッドドクターアプリ**



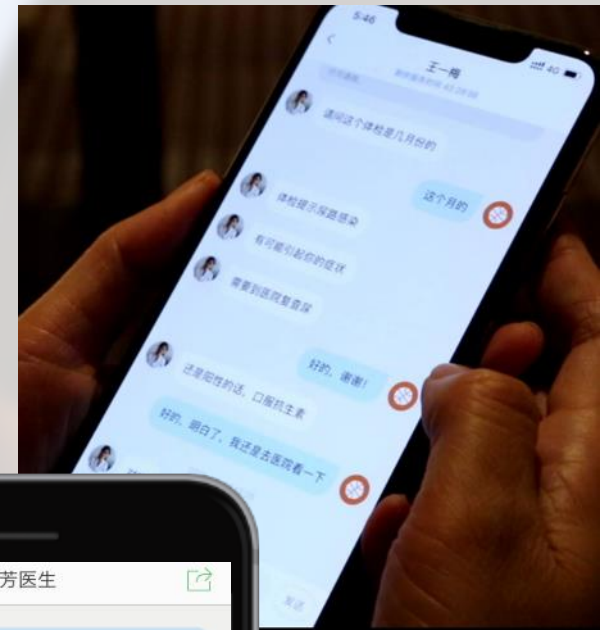
アプリユーザーインタビュー

40代女性／利用歴3年／上海在住

1st step AI医師問診



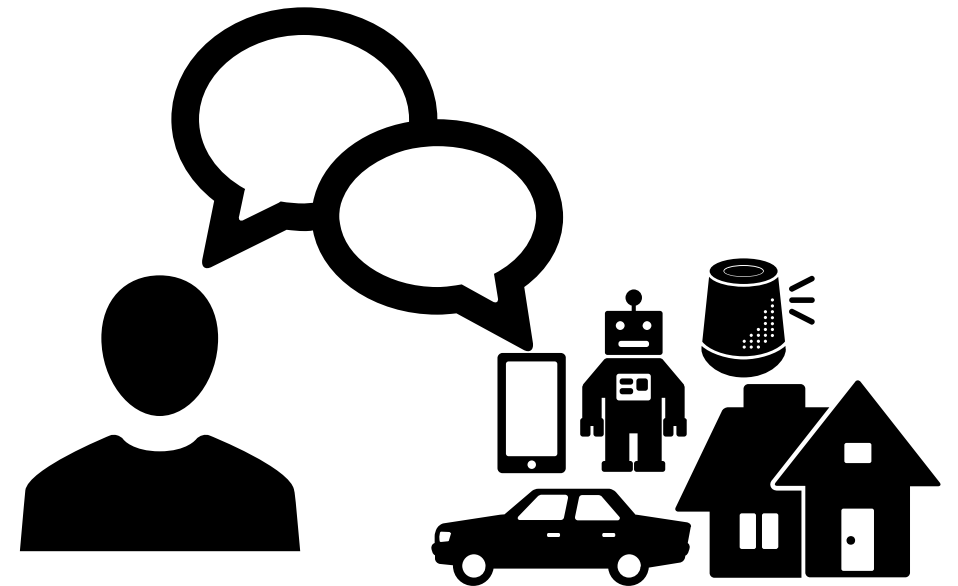
2nd step 専門医問診



DIRECT_Conversation

＝ 企業が、会話を通じて、人と直接向き合い、
欲や悩みを引き出し解決する

- 時間や場所が限られることなく、
どんなモーメントでも気軽に
- 上下がない、フラットな関係
- 従来の店員、企業アカウントだけでなく
同時に多数のよい会話が可能に



DIRECT_Content

レシピコンテンツから購買へ

**食べたい、作りたい願望を
動画で刺激しすぐ買える**

Walmart × Tasty

Walmart × Tasty の買えるレシピ動画

8 Scrumptious Spaghetti Recipes

GARLIC
2 CLOVES

Recipes in this video



たくさんのレシピの中からピンときたものを選択

アリババ本社隣の商業実験

新たな服へのチャレンジを
診断コンテンツで後押し

Mishow Virtual Fitting System



鏡で似合う服を提案してくれる
診断コンテンツ@杭州



Mishow Virtual Fitting System



ブログメディア発コスメブランド

コンテンツで継続的に
美的願望を高め、実現手段を提供

Glossier



中ではスタッフと話しコスメを試す女性で大賑わい

フィットネス界のネットフリックス

デバイスへの動画配信で
日々運動欲を高め、鍛える

Peloton

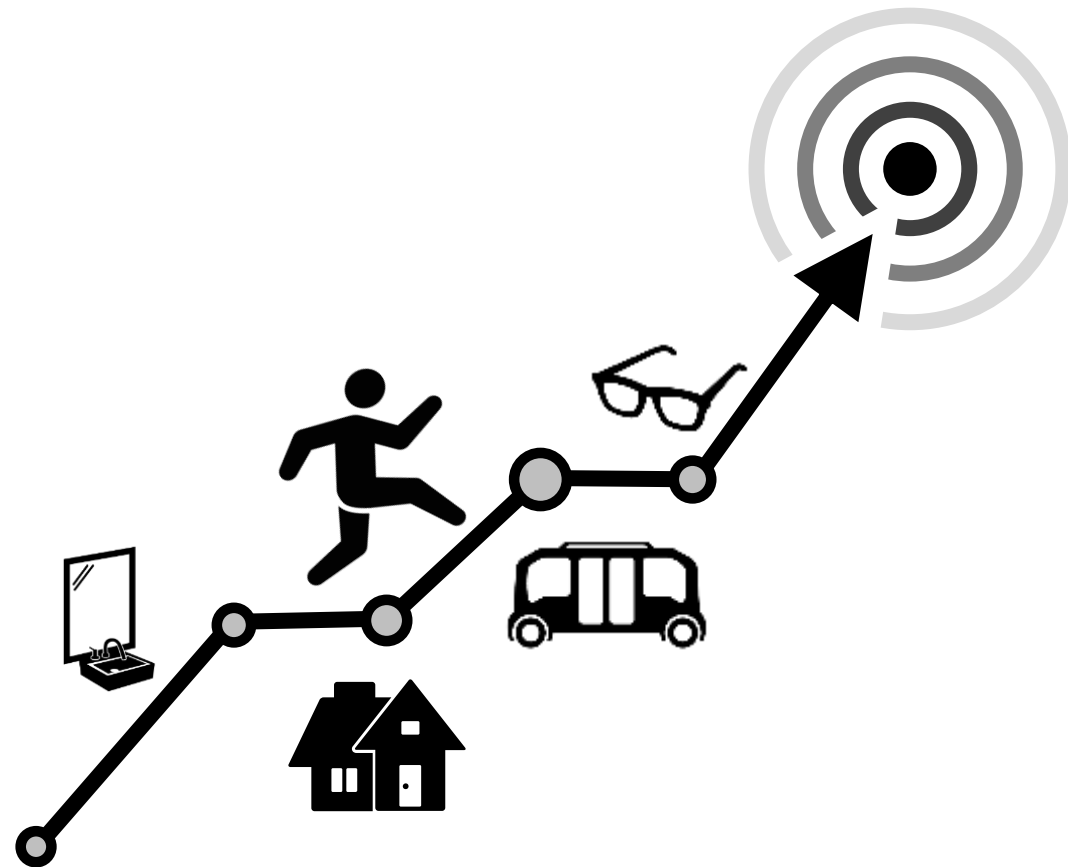
フィットネス動画を配信するトレーニングマシン D2C
Peloton@ N.Y.



DIRECT_Content

＝ 企業が、コンテンツを通じて、
人の願望を直接後押しし、かなえる

- 見る、楽しむだけから、「できる」へ
- 多接点の身近なデバイスに直接とどく
- 継続的に「やりたい」を高めてくれる



DIRECT_Community

つながるスマートマンション

ご近所仲間との
居住者マッチングシステムを提供

WE+コミュニティ



スマートマンション
WE+コミュニティ@蘇州



腾讯智慧公寓

营销中心
MARKETING CENTER



住居・商業施設一体型スマートマンション
"WE+コミュニティ"

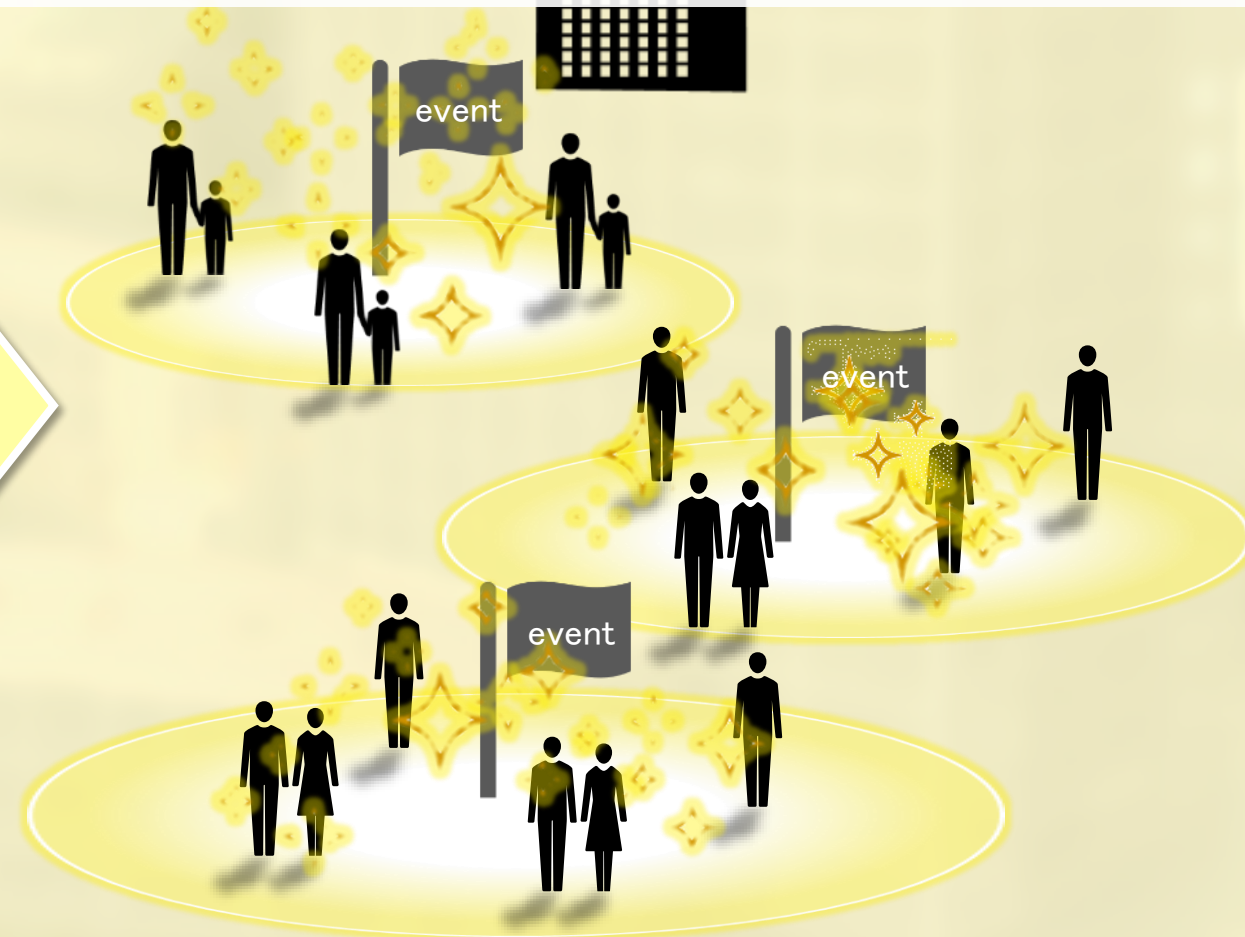
20-30代の方に住んでもらうため、
彼らと馴染みのある企業と
連携したい。

大きなマンションはご近所付き合いが希薄。
居住者同士の関係づくりを
後押ししたい。

バイドゥやアリババでなく
テンセントと連携

WE+コミュニティ
セールスマネージャー
Kさんにインタビュー

居住者マッチングシステムがつながりづくりを支援
同じライフスタイルの世帯同士を自然につなぐ



一坪サイズのスマート問診所

所属コミュニティに直接
ビルトインし健康生活を実現

春雨医生
健康ミニステーション



春雨医生 北京本社にて

春雨医生C00
王建国さん

このような機器が置かれた健康ミニステーションが
オンラインとオフラインを繋ぐ役割をしているのです

ウール、木、サトウキビから靴を製造

**購入が環境保護への
直接アクションになる**

Allbirds

TREE

ALLbirds



徹底的な透明性を標榜するアパレル

世界を良くする運動に
服から参加できる

Everlane

At Everlane, we believe that the ethical choice is the right one. That wearing clothes you love shouldn't mean sacrificing your values. And that everybody can and should make a difference. That's why we're striving to change the way we do business. By taking you inside our ethical factories, our sustainable supply chain, and revealing the true cost of the product we make. It's a different way of doing business. We call it Radical Transparency.

UNIFORM

A new collection for men—with
a 365-day guarantee.

Ethically made. Radically progressive.

EVERLAND

100% RECYCLED
 100% recycled plastic bottles are used to make the majority of our products. We use only the highest quality recycled plastic to ensure our products are safe and durable.

LEAK-PROOF
 Our leak-proof design ensures that your products will stay sealed, even if they are dropped or knocked over. This means you can use our products with confidence, knowing they will keep your things safe and dry.

QUARTZ WATER
 Quartz water is a natural mineral water that is safe to drink. It is made from a natural source of quartz and is filtered through a series of filters to remove any impurities. This means you can enjoy the benefits of quartz water without any of the harmful chemicals found in other bottled waters.

NO NEW PLASTIC

SOAK-UP
 Our soak-up products are made from a natural source of absorbent material. This means they can absorb any spills or leaks, keeping your surfaces clean and dry. They are also safe to use on all types of surfaces, including wood, stone, and metal.

BRUSH & BOTTLE
 Our brush and bottle products are made from a natural source of bristles and are designed to be used with our bottles. This means you can keep your bottles clean and free of any buildup, ensuring they are always ready to use.

NO NEW PLASTIC

SOAK-UP
 Our soak-up products are made from a natural source of absorbent material. This means they can absorb any spills or leaks, keeping your surfaces clean and dry. They are also safe to use on all types of surfaces, including wood, stone, and metal.

DROP THE SOAP (BOTTLES)
 Our drop the soap bottles are made from a natural source of soap and are designed to be used with our bottles. This means you can keep your bottles clean and free of any buildup, ensuring they are always ready to use.





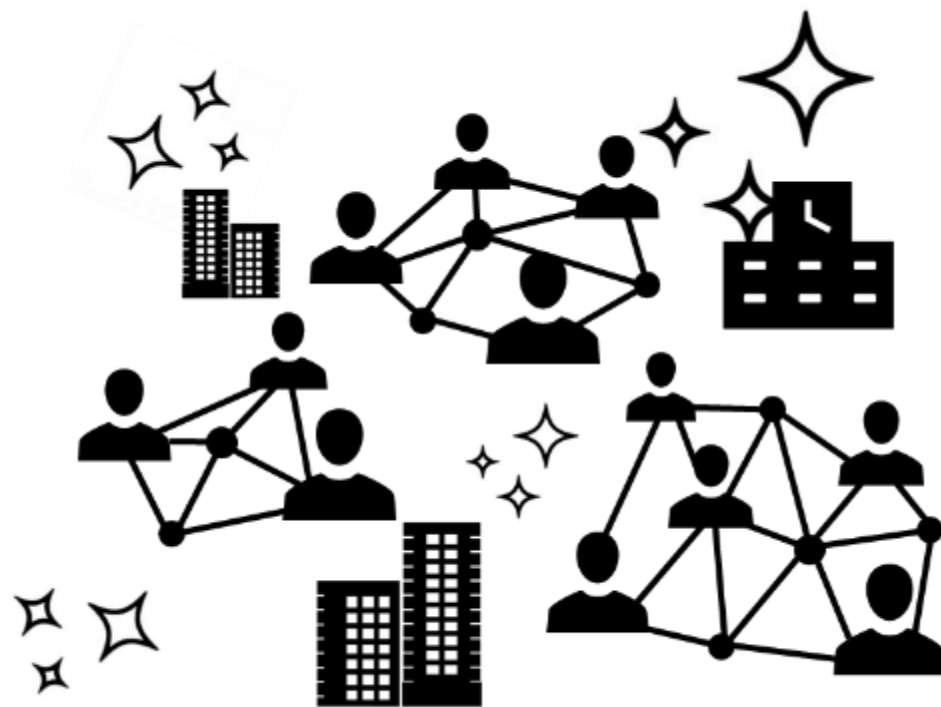
政治参加だけではなかなか動かない現実社会。
社会を良くする企業行動への参加を生活者に提案。
単なるパーパスへの共感で終わらない、
企業と共に実行するコミュニティになっている。



DIRECT_Community

＝ 企業が、コミュニティを通じて
人々の生活や社会を、直接良くする

- これまで、自分ひとりでは
なかなかできなかったことができる
- 訪れるだけ、買うだけで参加可能な仕組み
- 企業と共に実行へ



多接点時代のつながり方

DIRECT _

生活に
直接的に作用する
関係をつくる

Conversation Content Community

DIRECT _ Conversation

企業が、会話を通じて、人と
直接向き合い、欲や悩みを解決する

生活に
直接的に作用する
関係をつくる

_ Content

企業が、コンテンツを通じて、
人の願望を直接後押しし、かなえる

_ Community

企業が、コミュニティを通じて
人々の生活や社会を、直接良くする

ニューヨーク市が設立した
産官学連携のオープンイノベーションラボ
Rlab

Adaora Udojiさん インタビュー

企業に求められるもの

消費者とのエモーショナル・コネクション

消費者が自身ではつくりだせないものを提供する

for MEDIA

スクリーンや接点は
今後、指数関数的に増えていく。

多接点時代のメディア環境で
「みる」「知る」だけでは
生活者はもはや満足しない。



そのメディア体験が
直接、生活に作用する
必要がある

for BRAND

売るためのチャット
目を引き付けるだけのコンテンツ
囲い込むコミュニティ

これまでのやり方では
生活者とつながれない。



そのつながりが
よりよい生活の実現まで
導く必要がある

多接点時代のつながり方

DIRECT _

生活に
直接的に作用する
関係をつくる

Conversation Content Community

企業と生活者の間がどれだけ
多接点になっても、
国や地域によってその接点が違ってても、

「生活に直接的に作用する関係」は
企業の強さの源泉となる。

メディアイノベーションフォーラム 2019

DIRECT_

多接点時代のつながり方