

オムニチャネル マーケティング用語

オムニチャネル マーケティング業界で活躍するプロフェッショナルとして、ぜひとも知っておきたい用語のリストです。

BOPUS

「buy online, pick up in store (オンラインで購入し、店舗で受け取る)」の省略形。「クリック アンド コレクト」とも呼ばれる。

ブリック アンド モルタル

BRICK-AND-MORTAR

オンラインの店舗ではなく、実店舗を持つビジネスのこと。

チャネル中心の戦略

CHANNEL-CENTRIC STRATEGY

特定のチャネルごとに、特定のKPIと目標を達成することに焦点を合わせた戦略。

クリック アンド シップ

CLICK-AND-SHIP

スマートフォンを使用して店舗で商品を購入し、商品を配送してもらう買物客。

クロス チャネル

CROSS-CHANNEL

ウェブ、モバイル、店舗、メール、ダイレクトメールなど、複数のチャネルにまたがるアクティビティ。

クロス デバイス

CROSS-DEVICE

デスクトップ、ノートブック、スマートフォン、タブレットなど、複数のデバイスにまたがるアクティビティ。

顧客中心の戦略

CUSTOMER-CENTRIC STRATEGY

徹底して最適な顧客体験を生み出すことに焦点を合わせた戦略。

マルチチャネル マーケティング

MULTICHANNEL MARKETING

SNS、モバイル、ダイレクトメール、実店舗など、複数の異なるチャネルを通じて行うマーケティング戦略。各チャネルは他のチャネルから分離・独立しており、チャネルごとに独自の戦略と目標がある。

オムニチャネル マーケティング

OMNICHANNEL MARKETING

デスクトップからモバイル、オンラインからオフライン、その他のすべてのタッチポイント(顧客との接点)となるすべてのチャネルやデバイスを連携させて顧客にアプローチし、一貫して個々の顧客に最適なエクスペリエンスを提供することに焦点を当てたマーケティング戦略。

オムニショッパー

OMNISHOPPER

さまざまなデバイス、チャネル、プラットフォームを通じて商品を閲覧し、購入する買物客。

1対1 (1:1) のマーケティング

ONE-TO-ONE (1:1) MARKETING

高度にパーソナライズされたインタラクションを重視するCRM (顧客関係管理) 戦略。

ショールーミング

SHOWROOMING

実店舗で商品を確認し、オンラインで購入する買物客。

ウェブルーミング

WEBROOMING

実店舗で商品を購入する前に、オンラインで調査する買物客。