

# オンライン小売ロイヤルティプログラムを 成功させる 5 つの鍵



## スピーディーかつスムーズで魅力的なオンラインインタラクションにより顧客ロイヤルティを促進

ロイヤルティプログラムは、オンライン小売企業にとって、顧客維持率の向上、クロスセルやアップセルの機会の増加、利益や収益の拡大に役立ちます。ただし、貧弱なユーザー体験では、顧客満足度の低下を招き、ロイヤルティプログラムの妨げになることがあります。今日の消費者は、デバイスの種類を問わず、スピーディーかつスムーズでセキュリティが確保されたユーザー体験を求めています。ロイヤルティプログラムの可能性を最大限に引き出すためには、Web サイトやモバイルアプリのパフォーマンスの向上、デジタルエンゲージメントの効率化、機微な情報の保護を実現する必要があります。ここでは、顧客へのアピール、ブランドロイヤルティの強化、ビジネス成果の向上を成功させる、5 つの方法をご紹介します。

### 1. シンプルかつシームレスなユーザー登録プロセスを提供する

時間のかかる登録プロセスは、顧客に失望感を与え、登録の断念につながる可能性があります。素早く簡単な登録を可能にし、提供するすべての Web サイトでソーシャルログインやシングルサインオンをサポートすると、顧客体験の改善と、離脱の抑制につながります。

### 2. Web サイトやモバイルアプリケーションのパフォーマンスを最適化する

ウェブパフォーマンスはユーザー体験の要です。低速の Web サイトやモバイルアプリはお客様に受け入れられず、コンバージョン率が低下してしまいます。ウェブパフォーマンスを最適化し、デバイスの種類や場所を問わず高品質な体験を提供することで、お客様に好印象を与え、業績を向上させることができます。

### 3. 高品質の画像や動画でお客様を引き付ける

リッチ・メディア・コンテンツは、買い物客の呼び込みやロイヤルティの向上に役立ちます。ただし、ページの読み込みや動画のストリーミングに時間がかかると、お客様は興味を失い、収益に影響が及ぶことがあります。適応型メディア管理ツールを使用して画像や動画コンテンツをモバイルデバイスやウェブブラウザに合わせて最適化すると、ユーザー体験を強化できます。

### 4. 認証情報の窃盗や不正使用から保護する

ロイヤルティプログラムも詐欺や不正使用と無縁ではありません。ハッカーや詐欺師が、高額購入者に向けた特典を盗み、転売または換金することがあります。あるロイヤルティ詐欺防止団体は、ロイヤルティプログラムを狙った犯罪の損失額が年間 10 億ドルに上ると見積もっています。<sup>1</sup> 認証情報の盗難・悪用、Credential Stuffing を防ぐには、高度なカスタマー・アイデンティティ・アクセス管理ソリューションやボット管理ソリューションを導入するとよいでしょう。

### 5. データプライバシー規制へのコンプライアンスを確保する

オンライン小売サイトは、GDPR、CCPA、PCI DSS などのさまざまなデータプライバシー規制の対象になっています。強力なデータ・セキュリティ・システムや対策を導入することで、規制コンプライアンスを強化し、高額な罰金や評判の悪化を回避できます。

## Akamai を活用してお客様を引き付け、ロイヤルティを促進し、成果を向上させる

Akamai は、顧客オンボーディングの効率化、Web サイトおよびモバイルアプリのパフォーマンスの改善、機密データや IT システムの保護に取り組むことで、デジタルエンゲージメントの向上やリスクの緩和をサポートします。Akamai にはインテリジェント・エッジ・セキュリティ・ソリューションやパフォーマンス最適化ソリューションの包括的なポートフォリオがあり、どのソリューションも最高品質の体験の実現、デジタルトラストの強化、業績の向上に役立ちます。

 Bot Manager で Credential Abuse を阻止	 Image & Video Manager で ユーザー体験を最適化	 Identity Cloud でコンプライアンスとプライバシーを確保
<p>高度なボット検知機能でボットトラフィックをきめ細かく可視化</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Web サイト、ログインページ、ウェブアプリ、モバイルアプリを保護</li><li>ユーザーによるトラフィックからボットトラフィックを除外し、実際のユーザーの行動についてよりの確な知見を提供</li><li>特典ポイントの盗難やロイヤルティカード残高チェックから防御</li><li>進化するボットに対して先手を打つ</li></ul> <p>詳細はこちらをご覧ください： <a href="https://akamai.com/botmandemo">akamai.com/botmandemo</a></p>	<p>メディアの最適化と配信を自動化</p> <ul style="list-style-type: none"><li>高品質の画像や動画でオンラインエンゲージメントを促進</li><li>パフォーマンスに優れた美しいデジタル体験を提供</li><li>デバイスの画面サイズに合わせて画像や動画のサイズを自動的に変更</li><li>画像容量の軽量化と同時に、高画質も維持</li></ul> <p>詳細はこちらをご覧ください： <a href="https://akamai.com/imagemanager">akamai.com/imagemanager</a></p>	<p>セキュリティが確保された包括的かつシームレスな顧客オンボーディング</p> <ul style="list-style-type: none"><li>MFA および強力なセキュリティ制御を導入</li><li>GDPR、PCI DSS、CCPA、PIPEDA などのデータプライバシー規制に準拠</li><li>世界中の何百万もの顧客に対応できるスケラビリティ</li><li>ソーシャルログインとシングルサインオンをサポート</li></ul> <p>詳細はこちらをご覧ください： <a href="https://akamai.com/identitycloud">akamai.com/identitycloud</a></p>

「Akamai によって、ページの読み込み時間が大幅に短縮されました。  
それが、顧客体験の向上にとっても役立っています」

— Herman Widjaja 氏、Senior VP、Tokopedia  
(インドネシアの大手オンライン小売サイト)

**tokopedia**

### 出典

- 「Why Rewards for Loyal Spenders Are 『a Honey Pot for Hackers(忠実な顧客への報酬がなぜハッカーにとって高価値なのか)』」  
The New York Times、2019年5月11日



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](https://www.akamai.com)、[blogs.akamai.com](https://blogs.akamai.com)、および Twitter の [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) でご紹介しています。全事業者の連絡先情報は、[www.akamai.com/locations](https://www.akamai.com/locations) をご覧ください。公開日：2020年4月。