



活用事例

パーソナライズされた 体験でビジネスを伸ばす

会社概要

GS Shopは、ショッピング体験をパーソナライズする能力が成功の鍵であることを把握している韓国最大のeコマースプラットフォームの1つです。

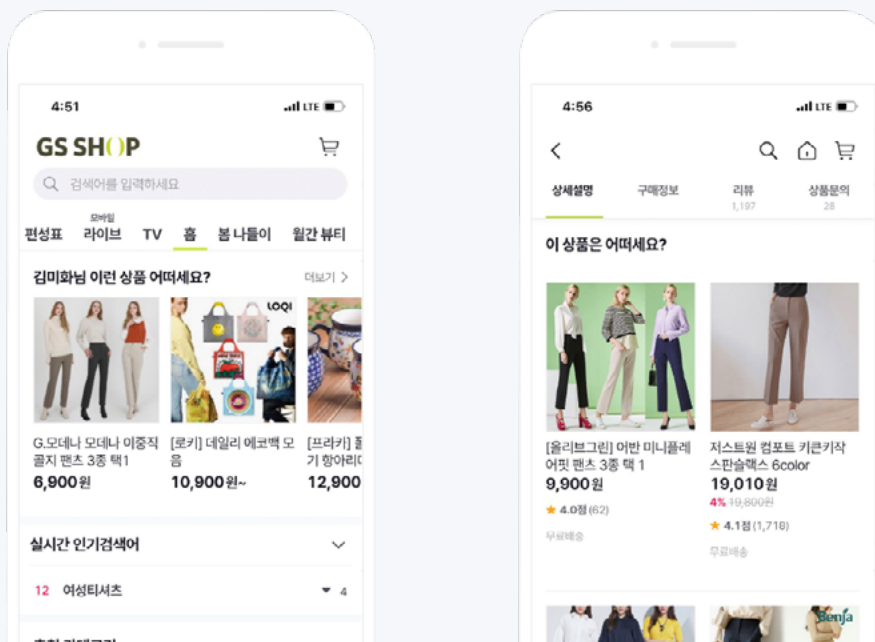
ビジネスの成功を維持するため、GS Shopは機械学習をベースとして商品のオススメ機能を開発・導入し、顧客それぞれの個性に合わせた体験を提供しています。

課題

GS Shopは、自社開発のアルゴリズムを使用して、ウェブサイトとモバイルアプリで商品のオススメ機能を運用していました。GS Shopは、ウェブサイトでの購入履歴や行動データだけに基づいたオススメを使用することで、顧客の過去の購入履歴から、興味がありそうな関連商品を把握していました。

しかし、これはリピート購入を促し、顧客のロイヤルティを維持するのに役立ちましたが、変化する顧客のニーズに適応できるように本格的にパーソナライズされたユーザー体験を提供するものではありませんでした。eコマースの大手企業は、その性質上、日々新しい商品を追加していくため、将来的に変化する顧客のニーズや要望を先取りしたサービスが必要です。

そこで、GS Shopの戦略的目標であるユニーク購入者の増加、単価の維持・向上に向けて、関連性の高いタイムリーな商品のオススメ機能の提供を、BytePlusに依頼しました。



アプローチ

GS Shopは、膨大な顧客データを処理しています。膨大な数の商品と顧客が、毎分システムを通過するため、このデータをアップロードし、検証し、データに対する行動を決定する作業は、かなりの労力を要するものでした。

そこで、BytePlusは、GS Shopの既存のオススメ機能を強化しました。世界トップクラスの機械学習アルゴリズムにより、BytePlus Recommendは、革新的な改善をもたらし、各インタラクションから数分以内の短い時間内に、新しいユーザー体験の提供を可能にします。

GS Shopには、ユニークな購入者数を増やすことを第一目標として掲げ、利益率を維持する、または単価を上げることを第二目標として、同時に掲げていました。

BytePlus Recommendは、その企業ならではの複雑で特殊なニーズに対応できるように設計されています。これにより、クライアントが追加のデータや労力を必要とすることなく、この両方の目的を達成することに成功しました。

結果

BytePlus Recommendの統合以来、**GS Shopでは、3ヶ月以上にわたってユニークな購入者数(月間平均)が40%増加し、顧客単価が維持されただけでなく、部分的に上昇しました[1]**。

[1] 2022年4月～9月中のBytePlus Recommendのサービスに限る。