

ラクスルとプレイドが協業を強化 顧客データを活用し、DMのターゲティングから 効果測定までを支援

ラクスル株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 グループCEO:永見 世央、以下「ラクスル」と)と株式会社プレイド(本社:東京都中央区、代表取締役CEO:倉橋 健太)は、顧客データを活用したパーソナライズDMソリューションの共同提供を開始します。

企業が保有する顧客データや「KARTE」で取得したオンライン上の行動データをもとに、DMの送付対象・内容の最適化から、個別二次元コードによる反応取得、効果測定、改善までを支援します。



■ラクスルとプレイドの協業強化の背景

物流コストや郵便料金の上昇を背景に、ラクスルは、DMの印刷・発送におけるコストや納期の課題に取り組み、2025年3月にはセイノーグループの株式会社地区宅便との提携による配送プラン「ラクスルDM便」の提供を開始しました。(*1)

さらに、DM施策で成果を高めるには、限られた通数の中で「誰に、何を送るか」を適切に設計し、その反応を検証することが重要です。

ラクスルは2025年7月、行動履歴に応じて出し分け可能な、反応が見えるDMサービス「パーソナライズDM」の提供を開始し(*2)、プレイドのCXプラットフォーム「KARTE」との連携を進めてきました。今回、この連携を、データにもとづくターゲティングからDMの実行、反応取得、効果測定、改善までを支援する共同ソリューションへと発展させます。

■共同ソリューションで実現すること

①オンラインで得た顧客理解をDM施策に活用

企業では、Webやアプリなどオンライン上で顧客の行動を捉え、マーケティング施策を最適化する取り組みが進んでいます。一方、そこで得られた顧客理解をDMなどのオフライン施策に活用し、施策の反応まで一連で捉えることには課題がありました。今回の両社の協業によりDMというオフラインの顧客接点へ広げてまいります。

②DMの反応をデータとして取得・検証

多くの企業にとって、DMは効果測定が難しい施策でもありました。その後の行動や購買にどうつながったかを捉えにくい施策でもあります。両社は、DMへの反応を個別QRコード等で取得し、オンライン上の顧客行動データと接続することで施策の効果測定と継続的な改善を支援します。

③顧客データを活用したDMの最適化と効果測定

顧客データを活用して送付対象や内容を最適化し、短いサイクルで施策を実行・検証することで、DMを継続的に改善できる運用を目指します。

■共同ソリューションにおける両社の役割と提供内容

本ソリューションでは、ラクスルがDMの制作・印刷・発送と反応取得の基盤を提供し、プレイドが顧客データを活用した施策設計と効果検証を支援します。

顧客データを活用したターゲティングと出し分け

社内のDWHやCDPIに蓄積された購買履歴や属性、アンケートなどの顧客データに、KARTEが取得するオンライン上の行動データを組み合わせ、DMの送付対象と内容を設計します。購買履歴や属性だけでなく、何を見て、どこで検討をやめたかといった顧客の行動の文脈を踏まえて送付対象を絞り込み、より顧客に合わせたコミュニケーションを実現します。ラクスルのパーソナライズDMは約30種類のフォーマットに対応しており、対象に応じた形式とクリエイティブの出し分けが可能です。

個別二次元コードによる反応の取得

送付先ごとに異なる二次元コードをDMに付与し、DMへの反応を送付先単位で取得します。これにより、これまで把握しにくかったDM到着後の行動を、KARTE上の行動データと同一の顧客として接続できるようにします。オフラインの接点を、オンラインと同じ顧客単位で観測することで、次回施策の設計に活用できます。

効果測定の可視化と改善

効果測定には、プレイドグループのプロダクト群を活用します。KARTEシリーズのデータ基盤「KARTE Datahub」に顧客データを集約し、DMへの反応からWebサイトや店舗への来訪、購買までの行動を可視化し、施策の投資対効果を売上ベースで把握できるようにします。要件に応じて、プレイドグループの株式会社CODATUMが提供する次世代BIツール「Codatum」によるダッシュボードの構築や、既存のBI環境への接続にも対応します。

継続的な改善を支援

適切なA/Bテストを通じて施策を検証し、成果につながったパターンを蓄積することで、継続的な改善を支援します。必要に応じて運用の内製化も支援します。

■今後の展開

両社はすでに営業部門間での連携を開始しており、相互の顧客基盤に対する共同提案を進めています。本日より、それぞれの顧客企業に対して本ソリューションを順次提供します。

両社は今後、DMにとどまらず、オフラインにおける顧客接点全般へと支援領域の対象を広げることを検討しています。データにもとづく設計と検証のサイクルを、チラシ・ポスティングなど、チャネルを問わず適用できる状態を目指してまいります。

*1 ラクスル株式会社「ラクスル、セイノーグループの地区宅便と提携し1通41.3円(税抜)から業界最安級でダイレクトメールを配送する『ラクスルDM便』の提供開始」(2025年3月3日)

https://corp.raksul.com/news/press/raksul_250303_dmbin/

*2 ラクスル株式会社「ラクスル、『パーソナライズDM』を提供開始 手紙やギフト付DMを個別最適化し『一人ひとりに届く体験』を創出“脱・ばらまき”へ」(2025年7月9日)

https://corp.raksul.com/news/press/250709_raksul_personalized_dm/

■株式会社ブレイドについて

ブレイドは「データによって人の価値を最大化する」をミッションに、データを起点に企業価値の最大化を支援する企業です。膨大な顧客行動をリアルタイムに解析するデータ基盤とその文脈(コンテキスト)までを構造化する技術をもとに、データ×AIのプロダクト群と専門人材による伴走を提供しています。企業の顧客中心経営の実現を支えることで、持続的な事業成長とその先にいる生活者一人ひとりへの価値創出に貢献します。

<https://plaid.co.jp/>

RAKSULグループ会社概要

中小企業の経営課題を解決し、持続的な発展を支える「経営インフラ」へ。

当社は、「仕組みを変えれば、世界はもっと良くなる」というビジョンのもと、強固な顧客基盤とテクノロジーを掛け合わせ、「売上拡大」「コスト最適化」「資金支援」を一体で提供する「中小企業の課題解決プラットフォーム」の構築に取り組んでいます。中小企業の経営を根幹から支え、挑戦を加速させる世界をつくりまします。

名称:ラクスル株式会社

所在地:東京都港区麻布台一丁目3番1号 麻布台ヒルズ 森JPタワー 19階

代表取締役社長 グループCEO:永見 世央

設立年月日:2009年9月1日

コーポレートサイト:<https://corp.raksul.com/>

運営サービス一覧:<https://corp.raksul.com/services/>

お問合せ:<https://corp.raksul.com/contact/>

【本件に関するお問い合わせ】

ラクスル株式会社 広報:福本・岩渕・橋本・星

TEL:03-6629-4892(広報) FAX:050-3606-0419 Mail:pr@raksul.com