

SAS、独立系調査会社の評価において リアルタイム・インタラクション管理のリーダー企業に選出 企業のRTIM意思決定に責任あるAIを提供

アナリティクスとAIのグローバルリーダーである米国 SAS Institute Inc. (以下 SAS) は、[SAS® Customer Intelligence 360](#)が、米調査会社のForrester Researchが発表したアナリスト・レポート「[The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2024](#)」において、リーダーに選出されたことを発表しました。

卓越したカスタマー・エクスペリエンス(CX)の提供を目指すブランドにとって、ハイパー・パーソナライゼーションは重要な機能です。リアルタイム・インタラクション管理(RTIM)は、これまでにない速度と精度でリアルタイム・パーソナライゼーションを提供することで、ブランドのCXパフォーマンスを向上させることができます。

このレポートによると、「SASは、業界全体にエンタープライズRTIMを実装するための最先端のアナリティクス基盤を提供しているだけでなく、今後は、データサイエンスの一般的なパワーユーザーに加え、ナレッジワーカーや顧客対応担当者でも予測AIと生成AIをより簡単に利用できるようになることを約束する」としています。

SASのマーテック・ソリューション・マーケティング責任者であるジョナサン・モラン(Jonathan Moran)は、次のように述べています。「コンシューマーの信頼を築き、それを維持することは、今日の多くのブランドにとって最優先事項となっています。ブランドが信頼を築くには、カスタマー・ジャーニーのパーソナライズの必要性和カスタマー・ジャーニー全体でコンシューマーのプライバシーを尊重する機能のバランスをとることをサポートする強力なデータおよびテクノロジー基盤が欠かせません。この評価でリーダーに選出されることは、バランスをとろうとするブランドにとって責任あるエンゲージメントのビジョン、つまり顧客データ、生成AIなどの既存および新興テクノロジー、組織のリソースの責任ある使用が理にかなっているという事実

に信憑性を与えます」。現行サービス・カテゴリでは、SASは顧客プロフィールと好み、IDレゾリューションとプライバシー、デジタル・インテリジェンス、アナリティクス管理、予測AI、生成AI、リアルタイム意思決定、エクスペリエンスのパーソナライズ、インバウンド・デジタル・オーケストレーション、コンタクト・センター・オーケストレーション、人の手で支援するオーケストレーション、デジタルで支援するオーケストレーション、ビジネス・パフォーマンス最適化、顧客データの統合、パーソナライズ・コンテンツの統合の評価指標において最高のスコアを獲得しました。戦略的カテゴリでは、ビジョン、イノベーション、ロードマップ、コミュニティの評価指標において最高のスコアを獲得し、市場プレゼンス・カテゴリでは、収益と顧客の評価指標において最高のスコアを獲得しました。

レポートでは、次のように述べられています。「SASのリファレンス・カスタマーは、スケーラブルなリアルタイム・アナリティクスが、オンプレミスのデータ・リポジトリとクラウドベースのCXアプリケーションの間のギャップを埋めることを評価しました。あるビジネスリーダーは、『全チャネルのサービスがリアルタイムに計算されたオーケストレーションは、当社の市場ではユニークであり、それがいかに時間とリソースの節約になるかに満足しています』と述べています」。

銀行、保険、小売、製造、通信、医療など、あらゆる業界のお客様にサービスを提供するSAS Customer Intelligence 360は、デジタルによる顧客の獲得および維持ライフサイクルのあらゆる側面をサポートする最先端のマルチチャネル・マーケティング・ハブです。

SASのマーテック・ソリューションの詳細については[こちら](#)をご覧ください。

*2024年2月29日に米国SAS Institute Inc.より発表された[プレスリリース](#)の抄訳です。本原稿はSAS本社プレスリリースの原稿を抄訳したものです。本記事の正式言語は英語であり、その内容および解釈については英語を優先します。

SASについて

SASは、アナリティクスのリーディング・カンパニーです。SASは、革新的なソフトウェアとサービスを通じて、世界中の顧客に対し、データをインテリジェンスに変換するためのパワーとインスピレーションを届けています。SASは「The Power to Know®(知る力)」をお届けします。

*SASとその他の製品は米国とその他の国における米国SAS Institute Inc.の商標または登録商標です。その他の会社名ならびに製品名は、各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先

SAS Institute Japan株式会社

広報担当: jpnpress@sas.com

SAS PR事務局 (PRAP Japan)

sas_pr@prap.co.jp