



ハイネケン社が CHEQ と発見した コンプライアンスと 良質な顧客体験の 絶妙なバランス

ハイネケン社は CHEQ の導入により
オプトイン率や顧客データの改善
そして何より顧客満足度を高めること
に成功しました。ハイネケン社が
「同意管理」の設定を顧客体験全体に
さりげなく、不必要な中断なく簡単に
適用した方法とは？



ハイネケン社について

192カ国で毎日2500万本のハイネケンビールが消費されています。

世界中のファンと70カ国超の醸造所を抱えるハイネケン社は EU 一般データ
保護規則（GDPR）やカリフォルニア州 消費者プライバシー法（CCPA）など
の世界的なプライバシー規制へ準拠するための「同意管理」ソリューション
を模索していました。

課題

繰り返しのオプトイン要求による顧客体験への悪影響

ハイネケン社の IT チームは、顧客向けアプリの同意管理システムを選定する
上で、課題を抱えていました。「クッキーの使用同意について調査した際
ユーザーは Web サイトを訪問するたびにオプトインを求められることが判明
し、チームとしては煩わしさによるサイトへの訪問減少を懸念していました」
と同社の IT コマース&デジタルスペシャリストであるジャコモ・グッソーニ
氏は説明します。この課題を解決するためにはデバイス、ドメイン、および
プラットフォーム間の同意管理を一元化し、コンプライアンスと顧客体験の
バランスを最適化するためのソリューションが必要でした。



個人情報の保護は最優先事項です。当社は CHEQ を
利用して、お客様のためにWeb サイトの安全性を
確保しています。

ジャコモ・グッソーニ氏

ハイネケン社 IT コマース & デジタルスペシャリスト

導入事例

CHEQ でコンプライアンスと良質な顧客体験のバランスを確保

CHEQ のプライバシー & コンプライアンス管理により、ハイネケン社は、さまざまなドメイン、デバイス、プラットフォームなど、カスタマージャーニー全体を通じた同意管理を実現しました。同意管理の一元化により、ハイネケン社は、厳格化するプライバシー規制に準拠しつつ、同社が築き上げてきた最上の顧客体験を保護することができました。

ハイネケン社は CHEQ 導入後、このプラットフォームを更に使いこなす方法を模索し続けています。同社による CHEQ の利用は、世界基準の同意管理にとどまらず、「素晴らしいモニタリング機能」へも拡大しています。この機能によりオプトアウト率の詳細分析が可能になり、顧客体験とオプトイン率の両方を改善するための洞察を構築することができました。ハイネケン社にとって、これらの機能は、カスタマージャーニーの評価、クッキー使用同意率の最適化のために役立っています。



**CHEQ のツールは導入が簡単で
既存のクッキーツールと統合できたことは非常に重要なことでした。**

ジャコモ・グッソーニ氏

ハイネケン社 IT コマース & デジタルスペシャリスト

2500万本

192カ国で毎日消費される
ハイネケンビールの本数

70%

複数チャネルの利用により
コンプライアンス遵守が
困難になっている
顧客体験の割合