



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

直面した課題

- ハイネケン社は顧客の個人情報保護に取り組んでいましたが、繰り返しの同意要求により顧客体験に悪影響が生じていました。
- 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。
- 「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。

解決策

CHEQ Enforce 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。

導入したソリューション：  **CHEQ Enforce**

“

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

ハイネケン社について

85,000 名を超える従業員と世界 167 力所の醸造所を擁し、190 力国以上の消費者に愛されているハイネケン社は、ヨーロッパ第 1 位、世界第 2 位のビール醸造会社です。