PAR-18

デジタル時代における AWS を使用したコミュニケーション ＋セキュリティ構築

正木 寛人 | 池原 大然

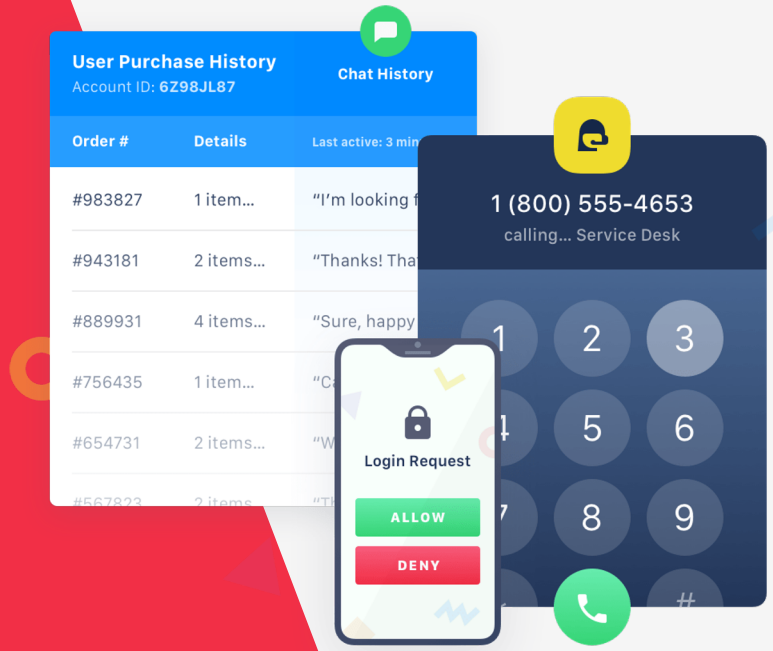
Twilio Japan 合同会社 | マーケティング本部

画面に映る資料の撮影などによる本セッション資料の転用を禁止しております

© 2021, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.

デジタル時代における
AWSを使用したコミュニケーション
＋セキュリティ構築

Twilio Japan 合同会社
2021年5月11-12日



© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Legal disclaimer・法的免責事項

This presentation and the accompanying oral presentation contain forward-looking statements. All statements other than statements of historical fact contained in this presentation, including statements as to future results of operations and financial position, planned products and services, business strategy and plans, objectives of management for future operations of Twilio Inc. and its subsidiaries ("Twilio" or the "Company"), market size and growth opportunities, competitive position and technological and market trends, are forward-looking statements. In some cases, you can identify forward-looking statements by terms such as "expect," "plan," "anticipate," "intend," "target," "project," "predict," "potential," "explore" or "continue" or the negative of these terms or other similar words. Twilio has based these forward-looking statements largely on its current expectations and assumptions and on information available as of the date of this presentation. The Company assumes no obligation to update any forward-looking statements after the date of this presentation, except as required by law.

The forward-looking statements contained in this presentation and the accompanying oral presentation are subject to known and unknown risks, uncertainties, assumptions and other factors that may cause actual results or outcomes to be materially different from any future results or outcomes expressed or implied by the forward-looking statements. These risks, uncertainties, assumptions and other factors include, but are not limited to, those related to the Company's business and financial performance, the Company's ability to attract and retain customers, the Company's ability to develop new products and services and enhance existing products and services, the Company's ability to respond rapidly to emerging technology trends and adapt to adverse changes in general economic or market conditions, the Company's ability to comply with modified or new industry standards, laws and regulations applying to its business, the Company's ability to execute on its business strategy, the Company's ability to compete effectively and the Company's ability to manage growth. Moreover, the Company operates in a very competitive and rapidly changing environment, and new risks may emerge from time to time. It is not possible for the Company to predict all risks, nor can the Company assess the impact of all factors on its business or the extent to which any factor, or combination of factors, may cause actual results or outcomes to differ materially from those contained in any forward-looking statements the Company may make.

This presentation also contains estimates and other statistical data made by independent parties and by the Company relating to market size and growth and other industry data. These data involve a number of assumptions and limitations, and you are cautioned not to give undue weight to such estimates. The Company has not independently verified the statistical and other industry data generated by independent parties and contained in this presentation and, accordingly, it cannot guarantee their accuracy or completeness. In addition, projections, assumptions and estimates of its future performance and the future performance of the markets in which the Company competes are necessarily subject to a high degree of uncertainty and risk due to a variety of factors. These and other factors could cause results or outcomes to differ materially from those expressed in the estimates made by the independent parties and by Twilio.

This presentation also includes certain non-GAAP financial measures. These non-GAAP financial measures are in addition to, and not as a substitute for or superior to measures of financial performance prepared in accordance with GAAP. There are a number of limitations related to the use of these non-GAAP financial measures versus their nearest GAAP equivalents. For example, other companies may calculate non-GAAP financial measures differently or may use other measures to evaluate their performance, all of which could reduce the usefulness of the Company's non-GAAP financial measures as tools for comparison. The Company has provided a reconciliation of those measures to the most directly comparable GAAP measures, which is available in the appendix.

For further information with respect to Twilio, we refer you to our most recent quarterly report on Form 10-Q filed with the SEC. In addition, we are subject to the information and reporting requirements of the Securities Exchange Act of 1934 and, accordingly, file periodic reports, current reports, proxy statements and other information with the SEC. The final prospectus and these periodic reports, current reports, proxy statements and other information are available for review at the SEC's website at http://www.sec.gov.

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

94%

もの企業が

自社の商品・サービスのユーザと効果的にコミュニケーションできていると考えている

96%

ものお客様が

企業のコミュニケーションはそれほど効果的でもないと思っている

出典: Twilio, The Communications Divide

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

お客様側の期待値

- 状況に応じた顧客接点チャネルを介してコミュニケーションを行いたい
- 自分の興味や購入済商品に関連性の深い、また状況に応じた関わり方をしてほしい
- ブランドからの対応の品質は高くあってほしい
- データプライバシーを尊重する、信頼できる相手であってほしい

ビジネス側の現実

- 顧客接点チャネルについてそもそもラインナップが十分でない、お客様が望む局面で望むチャネルを提示できていない
- ジャーニー上のお客様の現在地が十分に俯瞰できていない
- 顧客エンゲージメントを支えるITシステムが統合しきれていない
- 情報セキュリティやプライバシーについては課題に追われっぱなし、地域毎の法令遵守も大変

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

これら要件を満たす
コミュニケーション
システムがあったなら..

必要な顧客接点チャネルを
最初から標準で具備

導入や統合に係る複雑性が軽減されていて
サービスインまでの時間を短縮できる

お客様の注意喚起可能なコミュニケーションを、
ここぞというタイミングで、
最適なチャネルを介して行える

他地域への横展開も
最小限の準備で円滑に行える

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

“これは凄いっ”という顧客エンゲージメントは、
出来合いのサービスを調達すれば得られる
というものでもありません。

皆さま企業側が主体的に組み上げていくことで
優れたものが出来上がり、そのためには
ビルディングブロック形式の
コミュニケーション機能が必要となります..

92%

ものCxOクラスのリーダーが、パンデミックの間に具現化した事業上の課題を乗り越えるためにディベロッパーが主体的に果たした役割が非常に大きかったと述べています

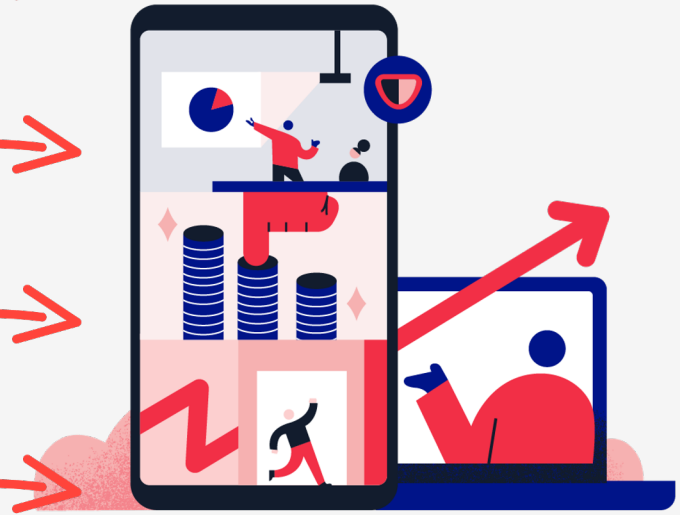
出典: Twilio State of Customer Engagement 2021

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

顧客エンゲージメントの革新

コミュニケーション機能をビルディングブロック形式(/API)で提供

- オムニチャネル
- パーソナライズ
- 迅速性, 柔軟性, アジャイル
- グローバルに展開



シングル API プラットフォーム

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

コミュニケーション機能を業務プロセスやアプリに埋め込む

業務プロセス
ワークフロー

コミュニケーション API

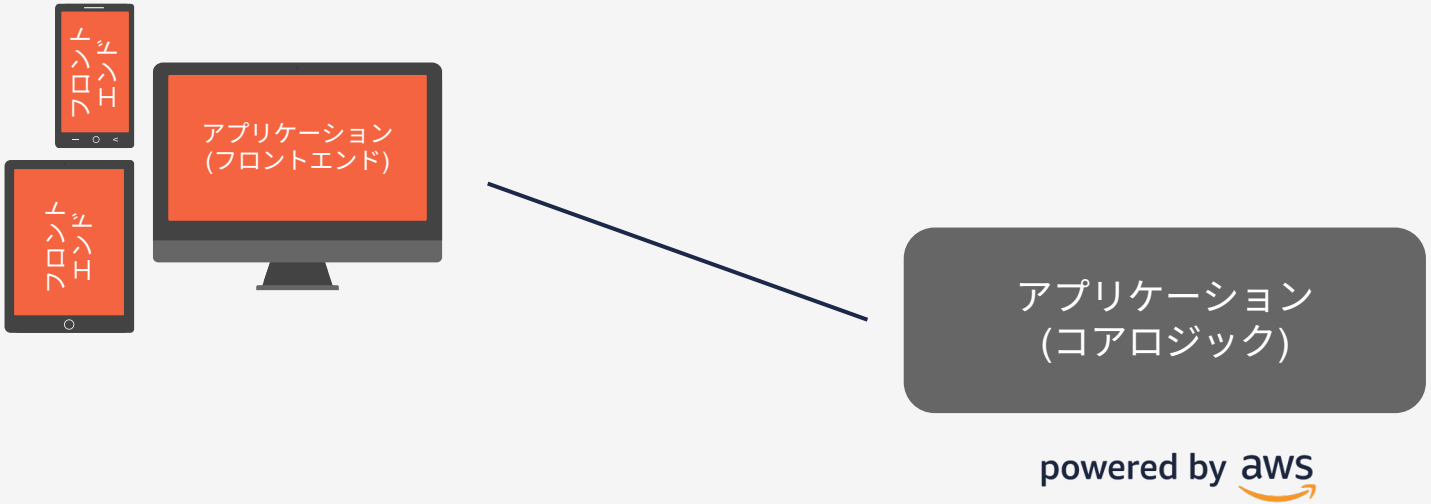
柔軟性

拡張性

可用性・信頼性

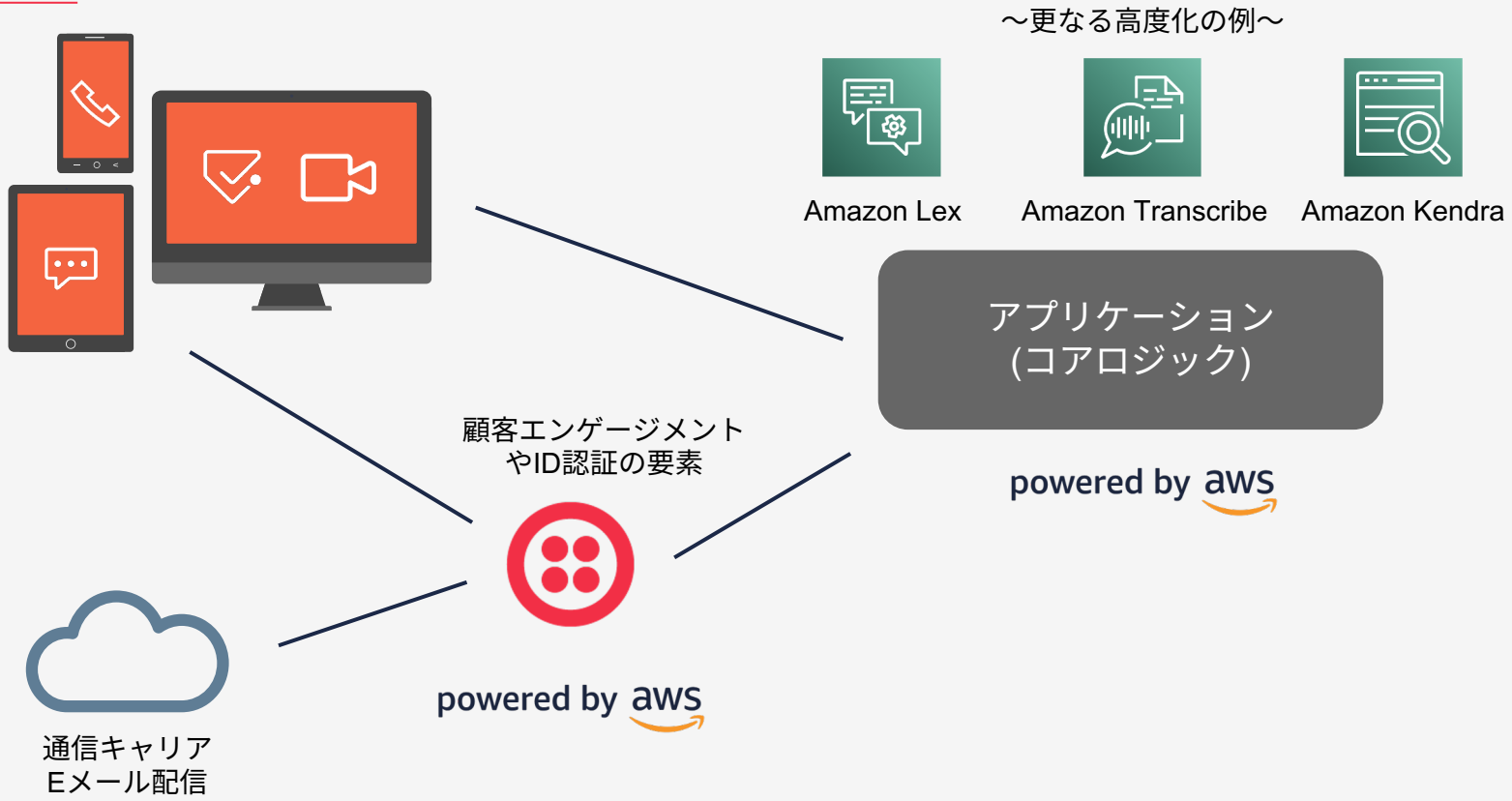
© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

そして、顧客エンゲージメントやID認証の要素を足す



© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

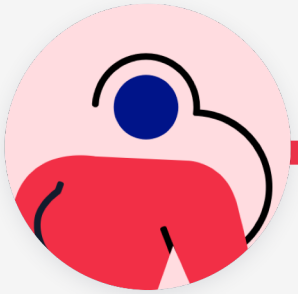
そして、顧客エンゲージメントやID認証の要素を足す



© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

カスタマージャーニー: 小売業の例

コミュニケーション (顧客エンゲージメント) は、
ジャーニー上のほぼ全ての地点で必要とされます

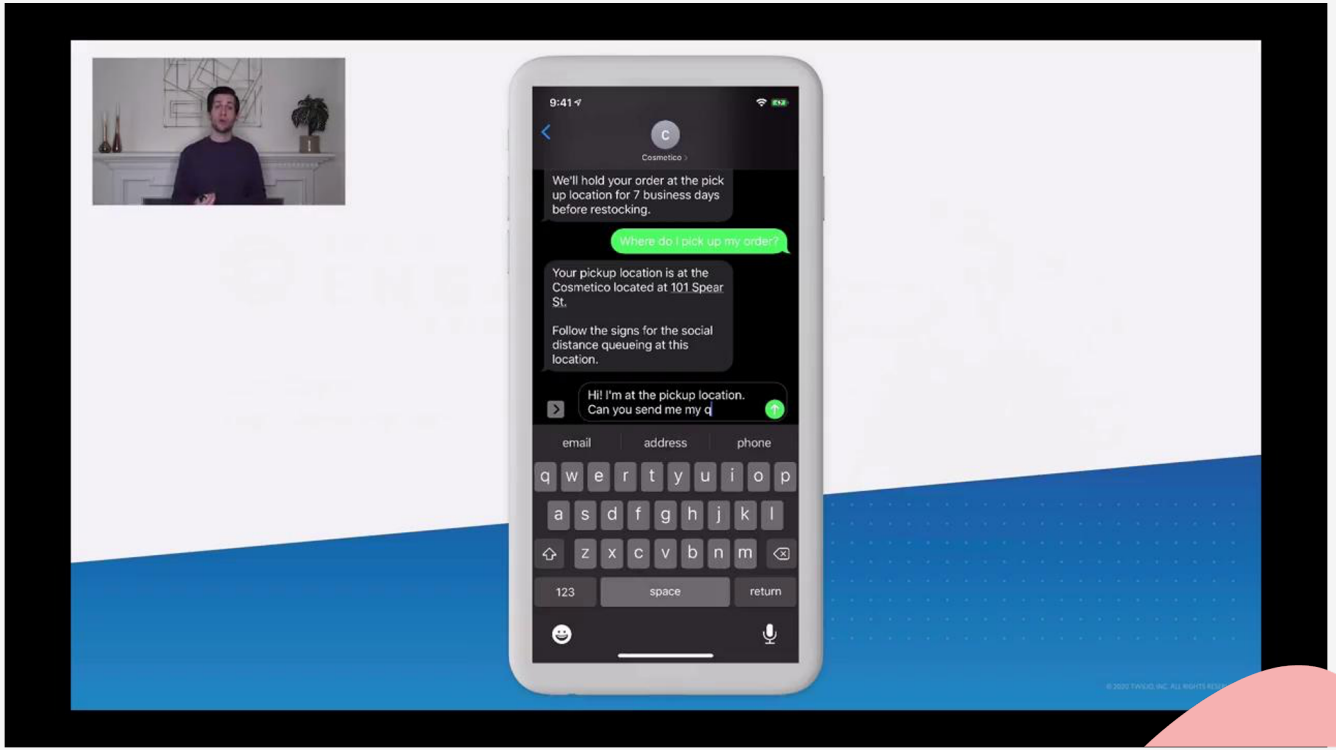


興味・比較 | 購入検討 | チェックアウト | 支払い | フルフィルメント | 利用開始

- デジタル マーケティング
- セマンティック検索, 対話式自動対応
- チャットボット& アシスタント
- カスタマーケア
- クライアンテリングの推進
- リアルタイムアラート & 通知
- 本人確認 & ID認証
- IoTデバイス接続 ⇒ 売上POSデータ反映
- 在庫状況把握 & 自動在庫補充

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

米国のBOPISに代表される“ハイブリッド”な購買体験を見てみましょう..

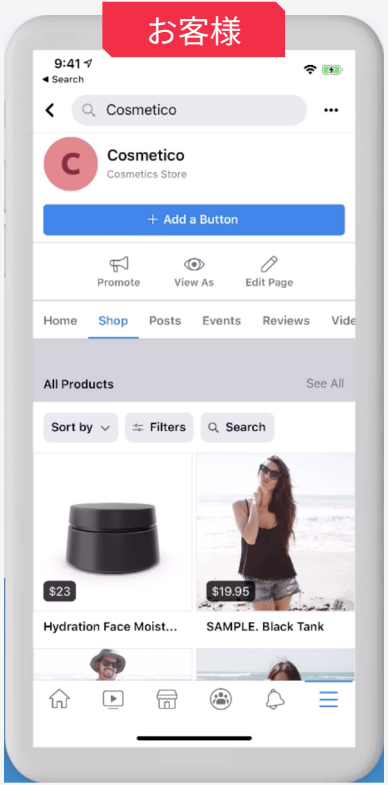


BOPIS: Buy Online, Pick In Store; オンラインで購入し、店舗で受け取るスタイルの購買体験

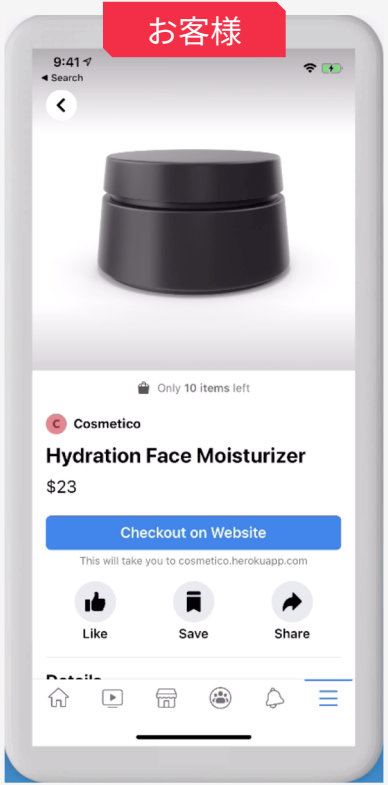
© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

米国のBOPISに代表される“ハイブリッド”な購買体験
～主要シーンのふりかえり～

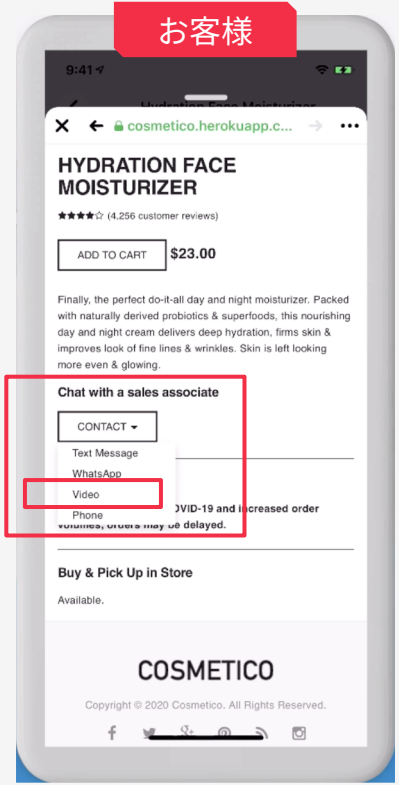
お客様



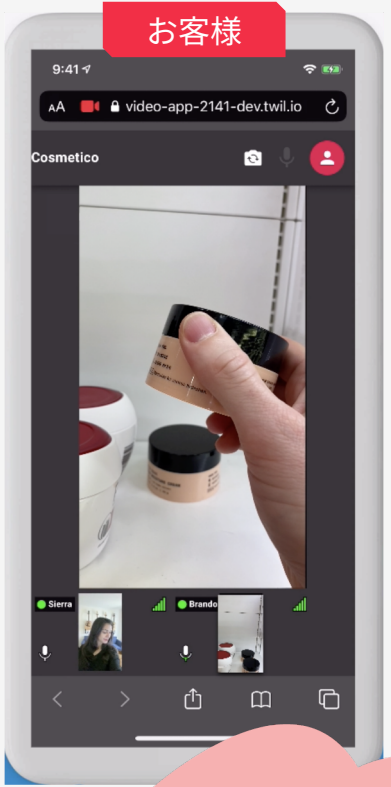
お客様



お客様



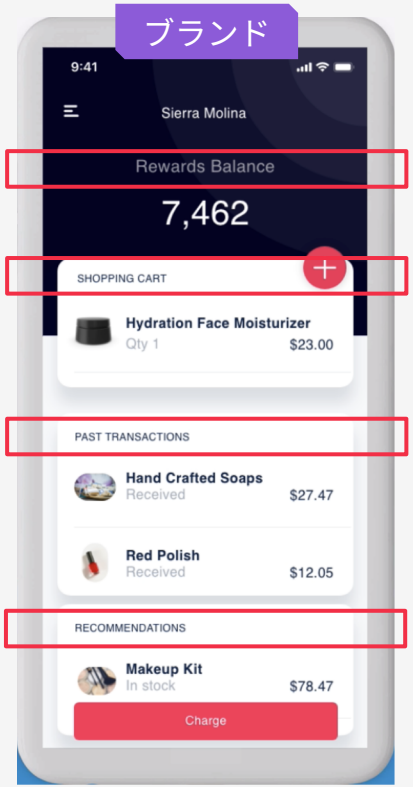
お客様

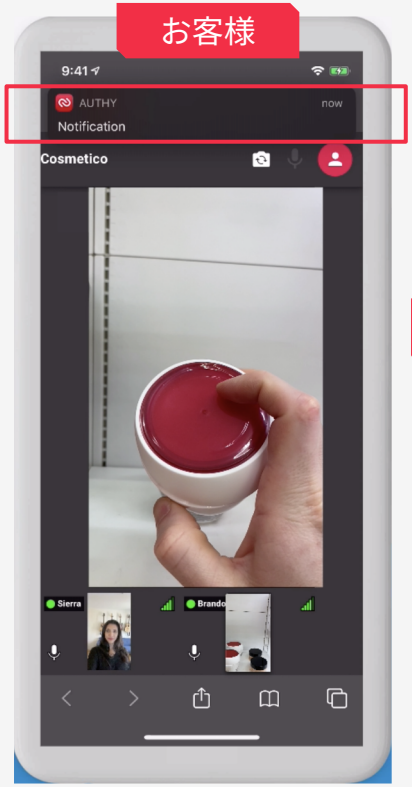


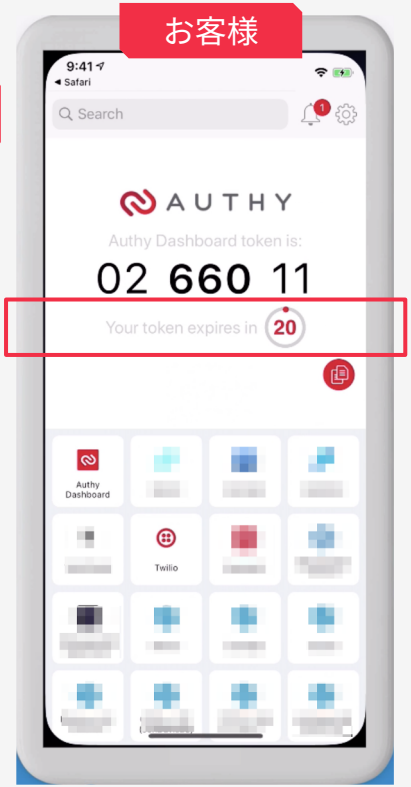
BOPIS: Buy Online, Pick In Store; オンラインで購入し、店舗で受け取るスタイルの購買体験

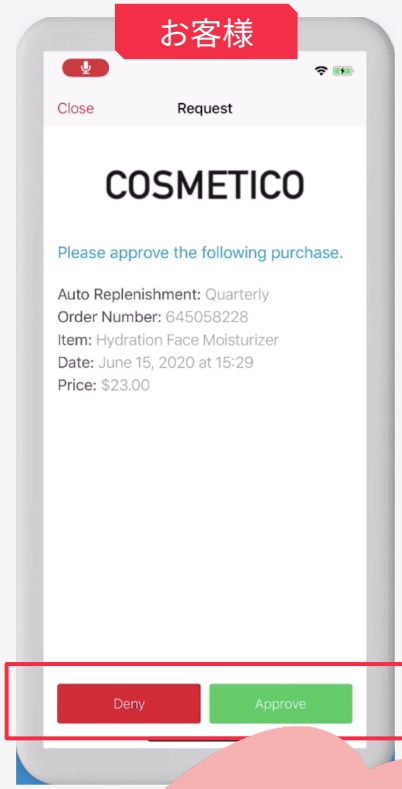
© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

米国のBOPISに代表される“ハイブリッド”な購買体験
～主要シーンのふりかえり～









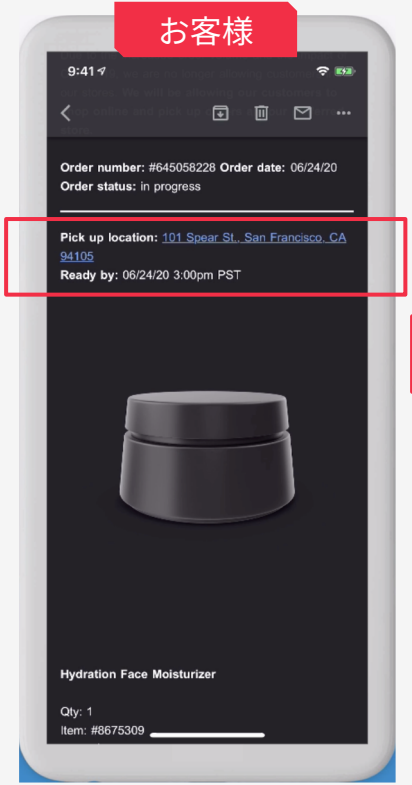
© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

米国のBOPISに代表される“ハイブリッド”な購買体験
～主要シーンのふりかえり～

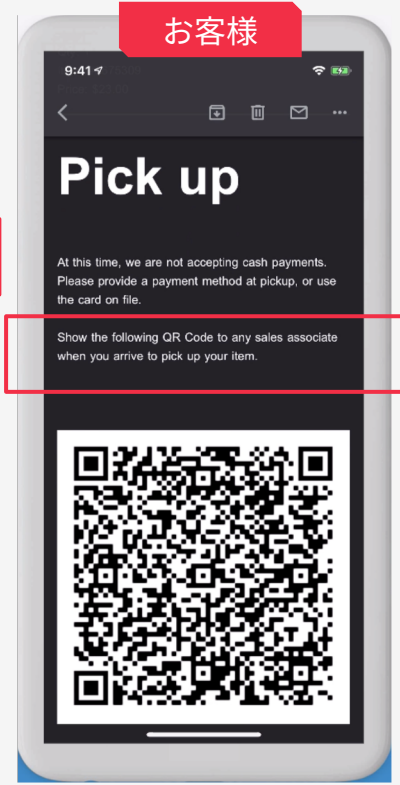
© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

米国のBOPISに代表される“ハイブリッド”な購買体験
～主要シーンのふりかえり～

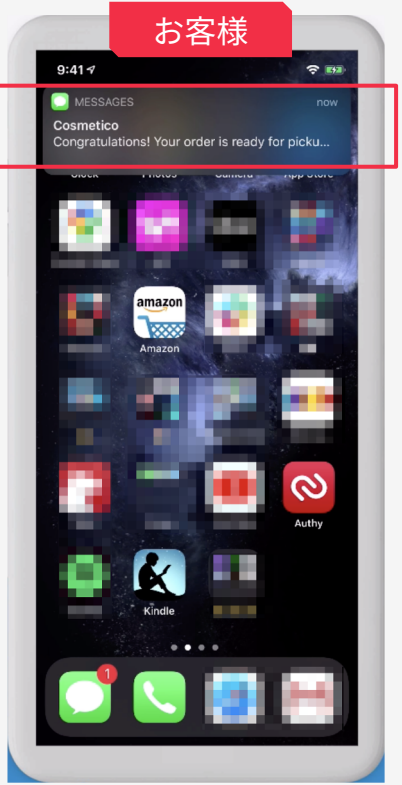
お客様



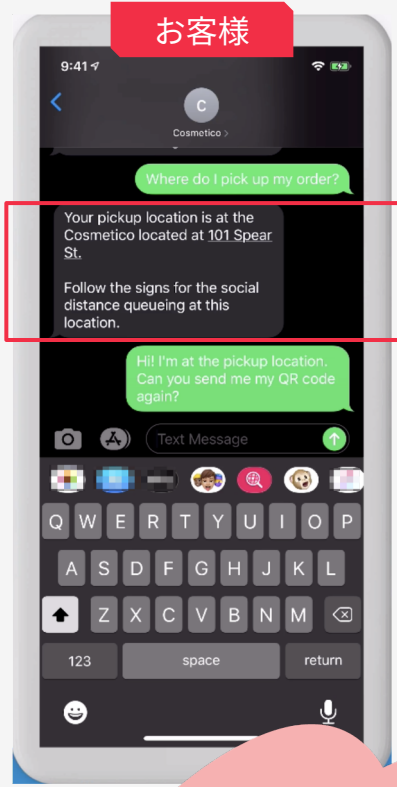
お客様



お客様



お客様



© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

消費者の購買体験 ～ 嗜好の変化

68%

オンライン購買
年次増加率

259%

BOPIS体験の増加率
Buy-online Pickup in-store

9/10

購買体験の利便性が、
お気に入りの小売業者
を決める主要因となる
と考える消費者の割合

Forbes, How COVID-19 Is Transforming E-Commerce, 2020; Adobe, Adobe Digital Economy Index, 2020; National Retail Federation, Convenience and the Consumer, 2020

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

消費者の購買体験 ～ 多様化・期待値の高度化

非接触、安心安全

- 激変する状況を着実にお知らせ
- オムニチャネル エンゲージ
- 状況に応じたセルフサービス

デジタル対応

- クラウド、スケール
- ソフトウェアの敏捷性
- デジタル顧客接点

中身の濃い関わり

- 在宅コンタクトセンター
- クライアンテリング/ビデオ
- アラート、通知

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Twilio の顧客エンゲージメント基盤

powered by aws

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

先程のコスメ商品購入シナリオの例ではビデオ、Eメール、SMSメッセージでしたが ...

コミュニケーション (通話) の確立

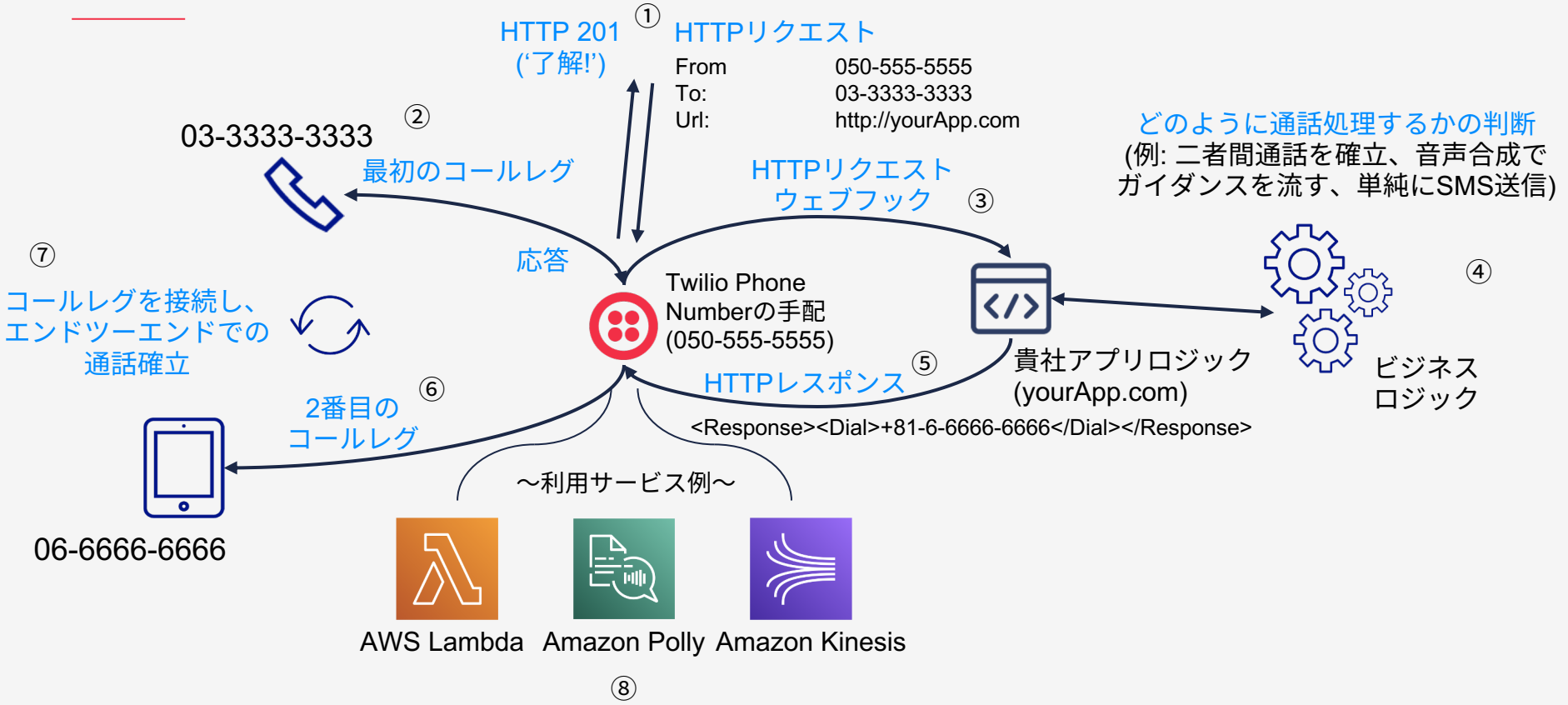
ビジネス上のイベントやユーザの要請等に応じて特定の宛先へ架電

- あるブランドのスマホアプリを操作中のお客様..
- 特定のトランザクション中(＝特定のページ上)、不明点が生じる..
- “Call Me” ボタンを押して、ブランドスタッフとの会話へ..
- どのお客様、どのページからの問合せ、といった文脈情報込みで応対開始可能

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

コミュニケーション(通話)の確立

ビジネス上のイベントやユーザの要請等に応じて特定の宛先へ架電



© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

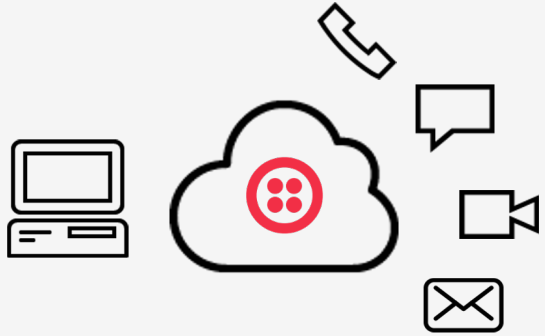
ID認証系のデモをご覧いただきます

ID認証はアカウント初回開設、都度のログイン、高価値トランザクション承認等のシナリオで日々発生する重要な処理です。

- [デモ1] ID認証処理を、先ずエンドユーザの視点でご覧いただきます
- [デモ2] ワンタイムパスコード(OTP)の送信ロジック部分をご覧いただきます
- [デモ3] OTPの検証ロジック部分を、次にご覧いただきます

Twilio [トゥイリオ]

様々なコミュニケーションチャネルを、クラウドを介して
プログラム可能な状態で利用できるよう整備した
顧客エンゲージメント向けの基盤・サービス



1200万人超
の開発者コミュニティー

22万超
のアカウントが
アクティブに利用

180ヶ国以上
のお客様がご利用

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

We can’t wait to see what you build

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Thank you!

正木 | 池原 – Twilio Japan 合同会社

デジタル時代におけるAWSを使用したコミュニケーション+セキュリティ構築

© 2021, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.

ご視聴、資料のご確認をありがとうございました
いつでもお気軽にお問い合わせください
info_japan @ twilio.com

© 2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.