

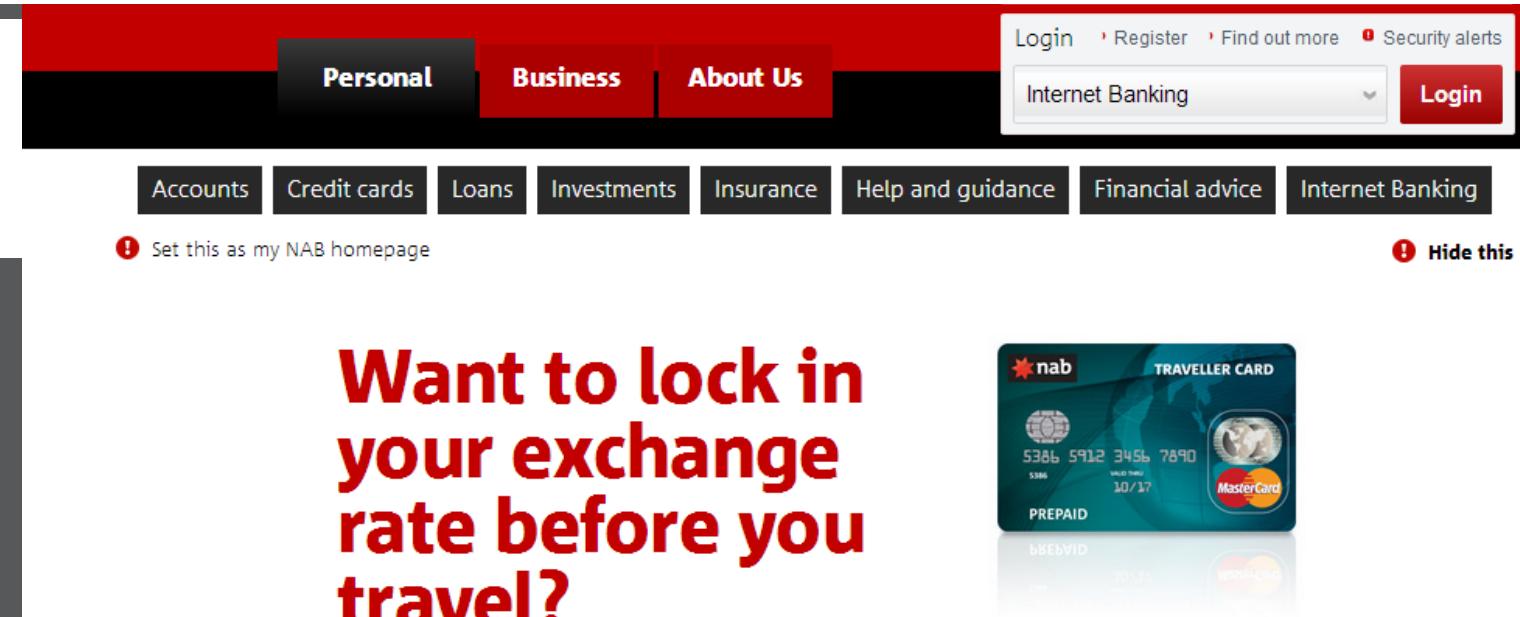
National Australia Bank、デバイスをまたぐ グローバルなエクスペリエンスを実現

オーストラリアの金融機関NAB、Adobe Experience Managerを活用し、
デジタル戦略の見直して売上拡大とエクスペリエンス向上を達成



「Adobe Marketing Cloudの統合ソリューションには、平凡なエクスペリエンスをよりタイムリーで動的なエクスペリエンスに変えるために必要なツールが揃っています」

Todd Copeland (National Australia Bank、
デジタル部門ゼネラルマネージャー)



ソリューション

Adobe Marketing Cloudに含まれる

- ・ Adobe Experience Manager
- ・ Adobe Analytics
- ・ Adobe Target

成果

400%
増加

更新の活発化

コンテンツを容易に更新できるようになり、導入前と比較して400%多くの更新をリリース



アジャイル戦略

アジャイルな環境で継続的に変更を適用するというデジタル戦略に転換した結果、商品の販促活動に割ける時間が増加



モバイルセールスの拡大

アジャイル環境を活用してモバイルアプリに変更を加えることでモバイルエクスペリエンスの強化と売上拡大を実現

45%
向上

エクスペリエンスの最適化
パフォーマンス評価とページ設計テストをもとにエクスペリエンスを最適化し、1回のテストでコンバージョン率45%アップを達成

National Australia Bank

1858年設立

従業員数:42,000名

オーストラリア、ヴィクトリア州ドックランズ

www.nab.com.au

課題

- ・エクスペリエンスの強化と売上拡大につながる機能を活用してデジタルチャネルを充実させたい
- ・各顧客のニーズに合わせてパーソナライズされたコンテンツを提供したい
- ・統合的なエクスペリエンスを提供するためのアジャイルなデジタルプラットフォームを構築したい

新しい収益機会の創出

オーストラリア最大の金融機関のひとつであるNational Australia Bank (NAB) は、世界中の1,240万人の顧客にサービスを提供しています。10か国に1,800の支店とサービスセンターを持ち、多様なサービスを提供し、質の高い商品とサービスを提供しています。信頼性の高いガイダンスとアドバイスによって顧客との信頼関係を築き、顧客の実質的な豊かさや、充実した人生を送れるようにする機会を創出しています。

NABはこれまで10年以上にわたって、オンラインバンキングなどのデジタルエクスペリエンスを提供してきました。モバイルの利用が広まるなかで、同銀行は自社のデジタルチャネルを拡張し、各顧客のニーズに合わせてパーソナライズされたコンテンツを提供することに可能性を見出しました。

「これからのデジタル戦略は、統合されたエクスペリエンスを基盤として考える必要があるという結論になりました」と、National Australia Bankのデジタル部門ゼネラルマネージャーであるTodd Copeland氏は語ります。さらに、「これまでのデジタル戦略を見直した結果、今日のお客様が期待する魅力的なデジタルエクスペリエンスをすばやく提供するには、既存のコンテンツ管理プラットフォームでは限界があることがわかりました」と続けます。

ここ数年、NABでは2種類のコンテンツ管理システムを使用していましたが、どちらのシステムも信頼性と機能性が十分ではなく、質の高いマルチチャネルエクスペリエンスを実現するには不十分でした。同銀行では既にAdobe Marketing CloudのAdobe Analyticsソリューションを導入しており、Webサイト上で顧客行動に関する情報をすぐに利用し分析できる状況になっていました。そのため、同じくAdobe Marketing CloudのソリューションのひとつであるAdobe Experience Managerを検証することは、Copeland氏とそのチームにとって自然な流れでした。

「現在、Adobe Experience Managerを使ってページをすばやく更新するトレーニングを各部門のコンテンツチームに対して行っているところです。とても簡単にすばやく変更を適用できるので、評判は上々です」

Todd Copeland (National Australia Bank、
デジタル部門ゼネラルマネージャー)

「アドビの協力を得ながらAdobe Experience Managerの検証を行った結果、このクラウドソリューションが当行の主要業績評価指標を満たすことを確認できました。Adobe Experience Managerはパフォーマンスも俊敏性も抜群でした。また、Adobe Experience Managerと他のAdobe Marketing Cloudソリューションがシームレスに統合されている様子を確認し、Adobe Experience Managerこそベストなソリューションであると確信しました」とCopeland氏は語ります。

迅速な変更のサポート

NABはAdobe Experience ManagerのWebコンテンツ管理機能を活用することで、質の高いデジタルコンテンツを継続的に制作、公開するための強固な基盤を築きました。Adobe Experience Managerの直観的なワークフローによってWebサイト制作プロセスが簡素化されたため、コンテンツチームは、ITチームにコーディングを依頼しなくても、自ら更新をリリースできるようになりました。その結果、アジャイルな環境ができあがり、IT開発スタッフに頼らなくても、コンテンツの変更や、新商品の情報やマーケティングキャンペーンをすばやく公開できるようになりました。

コスト面では、Adobe Experience Managerとアジャイル開発アプローチによって、大幅なコスト削減を達成しています。同銀行は、従来のコンテンツ管理システムからAdobe Experience Managerへ移行することで、インフラストラクチャとライセンスのコストが5年間で560万ドル削減されると見積もりました。

ソリューションの導入後、NABのデジタルチームとコンテンツチームは、コンテンツの継続的な更新を促すために連携した取り組みを行っています。「以前は、システムの制限とコーディングの要件が足かせとなり、変更に6か月かかることもありました。現在、Adobe Experience Managerを使ってページをすばやく更新するトレーニングを各部門のコンテンツチームに対して行っているところです。とても簡単にすばやく変更を適用できるので、評判は上々です」とCopeland氏は述べています。

Adobe Experience Managerの信頼性の高さは、ソリューション受け入れのハードルを下げるために一役買っています。デジタルコンテンツ制作チームは現在、Adobe Experience Managerの導入前と比較して400%以上の更新を公開しています。これほど頻繁に変更が行われているのは、変更が手軽になったことだけでなく、NABの戦略的方向の転換にも原因があります。

「他のソリューションを導入したときの苦い経験から、新しいWebコンテンツ管理システムの採用に慎重な姿勢を見せる人も少なくありませんでした。しかし、Adobe Experience Managerはそのような不安を払拭し、デジタル環境での作業を大きく効率化しました」とCopeland氏は語ります。NABでは、すみやかなコンテンツ配信を可能にするために、Amazon Web ServicesとAkamaiを使用するクラウドでAdobe Experience Managerを実行しています。その結果、多くのケースで応答時間が100%向上し、インパクトのあるコンテンツを効率的に制作、配信することに成功しています。

The screenshot shows a web form titled "Your personal loan" from NAB. At the top, there's a logo for "nab" with the tagline "more give, less take". Below the title, it says "Borrowing:" and "Loan term:". A red icon of a person holding a key is next to the borrowing section. The main heading "It all starts here..." is in bold. Below it, there are fields for "First name" (with a note "Don't worry, your application is secure" and a phone number "1300 764 339"), "How many people are applying?" (with options "1" and "2" and a note "15 mins"), and "How much would you like to borrow?" (with a note "You can borrow from \$5000 up to \$55000. Don't include commas, spaces or other punctuation"). To the right of these fields is a circular badge with the text "It should only take around 15 mins". At the bottom of the form, there's a note: "Don't include commas, spaces or other punctuation".

「Adobe Experience Managerには、絶えず変化するビジネス要件にすばやく対応して機能を調整するのに必要な各種ツールが揃っています」

Todd Copeland (National Australia Bank、デジタル部門ゼネラルマネージャー)

俊敏性が高まったことで、コンテンツチームに時間の余裕ができ、NABの主要Webサイトで展開している100種類以上の商品とサービスの販促活動に力を入れられるようになりました。また、買収したブランドのデジタルチャネルの統合という点でも成果がありました。以前は、ITリソースや時間の不足から、買収した企業のデジタル資産を統合できないままでいることが多くありました。しかし、Adobe Experience ManagerによってWebサイトの更新を効率的に行えるようになった現在では、既存のブランドと新しいブランドのクロスセルを推進して、Webサイトトラフィックと売上を増やせるようになりました。

例えば、NABの新サイトを実装したときには、コンテンツチームがAdobe Experience Managerの新しい便利なコンテンツパブリッシング機能を活用して、300件を超える販売関連コンテンツの変更を3か月で組み込みました。その結果、マーケティング活動に目立った違いがないにもかかわらず、特定の銀行商品への申し込みが前年比で30%アップしました。

それだけではありません。古いソリューションでは制作に6か月かかっていた個人ローン申請フォームを、わずか9週間で新デザインに作り直すことができ、その結果、申請のコンバージョン率が45%向上しました。また、クレジットカードのページのデザインを刷新し、最適化した結果、申請者数が1年あたり3,000人増加しました。

モバイルエクスペリエンスの強化

NABは、従来のコンピューター利用者向けのWebサイト設計に関しては10年以上の経験がありますが、モバイルデバイスに幅広く対応するようになったのはごく最近です。現在、NABのオンライン顧客接点に対するデジタルアクセスの60%近くは、モバイルデバイスから行われています。新しいテクノロジーやデバイスが市場に次々と現れるのに伴い、同銀行では、あらゆるエクスペリエンスの統合をいっそう重視しています。

これまで、顧客が銀行と重要な取引を行うときは、常に同じチャネルを使用する傾向にありました。つまり、支店に直接出向く人、PCを使用する人、モバイルデバイスを使用する人は、いつもそのチャネルを使用していました。しかし、現在ではこの傾向に変化が見られ、複数のチャネルを利用する顧客が増えてきています。そこで同銀行では、Adobe Experience Managerのモバイル機能を利用してマルチチャネルエクスペリエンスを拡張し、顧客がもっと便利にサービスを利用できるようにして、売上の増加に役立てています。サービスの申し込みや住宅ローンの変更など、通常はPC用サイトでしか利用できなかった機能も、モバイルサイトに追加する予定です。

NABはこのソリューションによって驚異的な成果を上げています。例えば、ワンクリックで申し込みが完了する機能をモバイルアプリに追加したところ、実装後1週間で商品の申込件数が430%増加しました。

「新しい機能を組み込んだり無効化したりするには、以前はコードを書き直し、その変更をテストする必要があり、変更をリリースするまでに数週間かかることも珍しくありませんでした。Adobe Experience Managerには、絶えず変化するビジネス要件にすばやく対応して機能を調整するのに必要な各種ツールが揃っています」とCopeland氏は語ります。

ソリューション概要

- ・Adobe Marketing Cloudの主な利用機能：
 - ・Webコンテンツ管理
 - ・デジタルアセット管理
 - ・モバイル
 - ・マーケティングレポートと分析
 - ・ABテスト
 - ・多変量テスト
- ・アドビのコンサルティングサービス

エクスペリエンスの分析と最適化

NABでは、Adobe Experience Managerに加えて、同じくAdobe Marketing Cloudに含まれるAdobe AnalyticsとAdobe Targetを、エクスペリエンスの分析と最適化に活用しています。「Adobe Marketing Cloudの各ソリューションは、より大きなプラットフォームの一部としてシームレスに統合されており、効果的な意思決定とデジタルビジネスの成長に欠かせないデータとインサイトを提供します」とCopeland氏は語ります。

Adobe Analyticsで生成される日次売上レポートは、あらゆる商品やチャネルをまたいだ包括的な売上成果を示します。NABはこのインサイトをもとにデジタル戦略を立て、顧客の心をつかむコンテンツを配信しています。また、Adobe Targetの多変量テスト機能を活用して、ページの設計を最適化し、より顧客にアピールするようにコンテンツを修正しています。

NABは現在、Adobe Marketing Cloudのセグメント機能と行動分析機能をより有効に活用して、デジタルエクスペリエンスをより効果的にパーソナライズする方法を探しています。「Adobe Marketing Cloudの統合ソリューションには、平凡なエクスペリエンスをよりタイムリーで動的なエクスペリエンスに変えるために必要なツールが揃っています。より効果的にパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスを提供し続けることで、お客様との信頼関係を深め、売上を伸ばしていくたいと考えています」とCopeland氏は語ります。

詳細情報

- www.adobe.com/jp/marketing-cloud/enterprise-content-management.html
- www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html



Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com/jp

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.