

St.George、さらなるサービスの向上に投資

オーストラリアの大手銀行であるSt.George Bank、Adobe Marketing Cloudを活用してモバイル利用者のエクスペリエンスと社内の業務効率を向上



「顧客の行動も、顧客が求めるものも、常に変化しています。Adobe Analyticsを活用すれば、現状のニーズに応えられるだけでなく、将来的に顧客の期待をはるかに上回るサービスを提供することができます」

Dhiren Kulkarni (St.George Bank、最高情報責任者)

ソリューション

Adobe Marketing Cloudに含まれる

- Adobe Analytics
- Adobe Target

成果

最大 **30%**
増加

収益の増加

モバイルデポジットの導入により、銀行全体の経常収益が5%増加。デジタルプラットフォームを使用する他のサービスでも、最大30%の収益拡大



高度な分析

的確なデータ分析により、モバイルおよび他のチャネルでのビジネスチャンスが拡大



サービスの向上

リアルタイムのレポート機能やアラート機能により、いち早く問題を特定・解決して、モバイル利用者のエクスペリエンスを向上



包括的な戦略

モバイルとWebチャネルの分析結果を統合し、デジタルチャネル全体を総合的に評価することで、十分なデータに裏打ちされた意思決定が可能に



St.George Bank

設立:1937年

顧客数:260万人

オーストラリア、シドニー

www.stgeorge.com.au

課題

- ・モバイルバンキングプラットフォームについてのインサイトを獲得したい
- ・モバイルサービスを効率的に拡大して、顧客のニーズに応えたい
- ・問題点を素早く洗い出し、快適なデジタルエクスペリエンスを提供したい

革新的なバンキングサービス

St.George Bankは、オーストラリアで事業を展開する大手の小売・商業銀行であり、260万人を超える個人、企業、法人にサービスを提供しています。St.Georgeは2008年、サウスオーストラリア州に地盤を持つ系列銀行のBankSAと共に、Westpac Groupの傘下に加わりました。現在は、5,700人以上の従業員、St.George Banking GroupとBankSA併せて約400の支店を擁しています。St.Georgeは、質の高いサービスで知られており、個人や企業の顧客に対して受賞歴もある画期的な商品と専門的なアドバイスを提供しています。

金融サービス業界に常に新風を巻き起こしてきたSt.Georgeは、オーストラリアで最初にインターネットバンキングを取り入れた銀行でもあります。Webサイトのパフォーマンスを分析するため、St.Georgeが導入したのが、Adobe Marketing Cloudのソリューション、Adobe Analyticsでした。Adobe Analyticsはオンラインサービスの利用状況を素早く正確に分析するうえで大きな効果を発揮したため、St.Georgeはサイトの構造やサービスプロセスの改善など、分析結果に基づいた的確な意思決定を行うことができました。

St.GeorgeはさらにWebサイトの分析機能を使ってオンラインフォームを計測し、高い確率で収益に結び付く参照元URLや、有料広告の効果を検証しました。また、Adobe Marketing Cloudを構成する別のソリューション、Adobe Targetを実装して、オンライン顧客に発信するマーケティングメッセージやオファーをパーソナライズしました。

モバイル利用者が増加すると、St.GeorgeはAdobe Analyticsをモバイルバンキングのプラットフォームに実装して、モバイル利用者のニーズを探りました。St.Georgeの最高情報責任者であるDhiren Kulkarni氏によれば、Adobe Analyticsを使用するメリットは、顧客のニーズやアプリの利用状況を把握し、発生する様々な問題に対処できることにあります。

「St.Georgeは、モバイルへの対応を最優先にする"モバイルファースト"をスローガンとして掲げています。モバイル機器からのクレジットカードや個人ローンの申し込み、またモバイルバンキングの口座開設など、モバイル利用者のニーズに応えるサービスを他行に先駆けて提供し、さらなるサービスの拡充にも取り組んでいます。Adobe Analyticsではモバイルのデータを他のビジネスデータと容易に統合できるので、モバイル担当者が現場でデータを最大限に活用することができます」とKulkarni氏は述べます。

新たなサービスを導入して販売力を向上

St.Georgeのモバイルチームの責任者であるTravis Tyler氏によれば、Adobe Analyticsのモバイルプラットフォームへの展開は非常にスムーズで、維持管理にも手間がかかりません。Adobe Analyticsの導入がSt.Georgeにもたらした最大のメリットは、モバイル利用者のニーズに応えるという姿勢を明確に示したという点でしょう。

「他の銀行は、どちらかと言うと、モバイルアプリで基本的なサービスを提供することに重きを置いていました。カスタマージャーニー、利用頻度、完了率、離脱率など、モバイルの利用状況に関するAdobe Analyticsのデータを分析するうち、他行より早く、新たなビジネスチャンスの存在に気づくようになりました。新しいサービスを提供することで、販売力をさらにアップできると気付いたのです」とTyler氏は述べます。

5%: モバイルデポジットの導入により、銀行全体の収益が増加



30%: デジタルチャネルの収益が増加

「カスタマージャーニー、利用頻度、完了率、離脱率など、モバイルの利用状況に関するAdobe Analyticsのデータを分析するうち、他行より早く、新たなビジネスチャンスの存在に気づくようになりました。新しいサービスを提供することで、販売力をさらにアップできると気付いたのです」

Travis Tyler (St.George Bank、モバイルチーム責任者)

Adobe Analyticsの分析データを精査したSt.Georgeは、モバイルデポジットに対するニーズの高さに着目しました。そしてモバイルデポジットサービスの導入に踏み切った結果として、銀行全体の収益を5%拡大することに成功します。この他にも、カードの紛失や盗難、クレジットカードによる支払いの異議申し立て、定期預金の更新などのサービスをデジタルプラットフォームで提供し、その後25~30%の収益増加を実現しました。

「早めに失敗する」アプローチ

モバイルサービスを展開する際には、Adobe Analyticsで得られるインサイトに基づいて、戦略をすぐにテストし、必要に応じて修正を加えます。新しいサービスをモバイルに投入した後、Adobe Analyticsのダッシュボードに表示されるグラフやデータトレンドを監視して、ユーザーの反応や不具合を確認します。

「Adobe Analyticsを使用すると、小規模の予算でサービスをテストし、すぐに必要な修正を加えることができます」とTyler氏は説明します。「例えば、モバイルでの申し込みサービスを開始するにあたって、通勤時間帯の購入状況を分析したことがあります。結果はあまり芳しくありませんでした。このサービスには、通勤時にモバイルの接続が切断されると、手続きを一からやり直さなければならないという問題があったためです。そこでプロセスを改善し、接続が切れても入力内容が残るようにしたところ、サービスの品質は大きく向上しました」とTyler氏は説明します。

問題の解決と顧客サービスの向上

Adobe Analyticsのダッシュボードとアラート機能を活用すれば、デバイス毎のクラッシュ率といった問題を監視し、迅速に対応することができます。「Adobe Analyticsの顧客分析機能はリアルタイムなので、顧客のエクスペリエンスに影響を与える問題の存在をいち早く教えてくれます。新しい機器が次々とリリースされる現状では、モバイル機器のクラッシュは頭の痛い問題です。St.Georgeは、あらゆるデバイスで最上級のエクスペリエンスを提供することを誇りとしているため、このような詳細な情報には非常に大きな価値があります」と、Tyler氏は説明します。

ビジネス戦略へのデータの統合

St.Georgeの顧客の25%以上はモバイルバンキングを積極的に利用しており、Adobe Analyticsはそのビジネス戦略にしっかりと組み込まれています。St.Georgeでは、顧客との取り引きの50%以上はモバイル口座で行われ、デジタル収益の30%以上はモバイルプラットフォームを介して獲得されています。

Tyler氏は、「Adobe Analyticsを活用することで、私たちの直感と客観的なデータとを統合し、データに基づく適切な意思決定を行えます。予算やリソースを以前より効率的に活用できるようになっただけでなく、意思決定や顧客への情報提供もスピーディに行えるようになりました」と述べています。

「Adobe Analyticsの顧客分析機能はリアルタイムなので、顧客のエクスペリエンスに影響を与える問題の存在をいち早く教えてくれます」

Travis Tyler (St.George Bank、モバイルチーム責任者)

ソリューション概要

- ・ Adobe Marketing Cloud主な利用機能:
 - ・ マーケティングレポートおよび分析
 - ・ ルールベースのターゲティング



詳細な分析によりモバイル利用者のエクスペリエンスを向上

データを通して見据える未来

St.Georgeは、今後もデータ分析に基づく様々なサービスの提供を計画しています。Kulkarni氏によれば、次の段階として目指しているのはオンラインとオフラインの枠を越えて一貫したエクスペリエンスを提供することです。これが実現されれば、例えば、ウェアラブル機器のデータをもとに、実際の店舗で顧客の状況に応じたエクスペリエンスを提供することができるようになります。

「何かの質を高めるためには、まず現状を把握する必要があります」と、Kulkarni氏は指摘します。「顧客の行動も、顧客が求めるものも、常に変化しています。Adobe Analyticsを活用すれば、現状のニーズに応えられるだけでなく、将来的に顧客の期待をはるかに上回るサービスを提供することができるでしょう」と、Kulkarni氏は述べています。

詳細情報

www.adobe.com/jp/marketing-cloud/web-analytics.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.