

大手B to C 事業者が保有する顧客データの活用課題を解消し、
データに裏付けされた効果的な施策運用を支援するサービス
「Business Rule Finder（ビジネスルールファインダー）」提供開始

企業と顧客を強固な関係で結び、売上拡大や顧客数増加を支援する『デジタルCRM事業』を展開する株式会社カレン（東京都港区、代表取締役 藤崎健一、東証1部パイプドHDグループ〈証券コード3919〉）は、国内大手のB to C企業を対象とした顧客分析とデジタルCRM施策の運用を支援するサービス「Business Rule Finder（ビジネスルールファインダー）」を2016年11月1日に提供開始します。お知らせいたします。

■ Business Rule Finder

URL: http://www.current.co.jp/?page_id=860

■ 背景

ビッグデータの活用が盛んになりつつある一方で、分析業務と施策実施については、「分析に時間もコストも費やしているが、きちんと施策に活用できていない」と課題に直面する企業が少なくありません。

また、マーケティングオートメーションの導入が加速する中、顧客ターゲットの設定、コミュニケーションシナリオの策定がままならず、適切な施策を実施できないといったことや運用施策のひとつであるメールでの効果測定も「A/Bテストを実施し、メールの開封率やクリック率を取得しているが、明確な効果要素が特定できない」といった課題が山積みになってきています。

Business Rule Finderは、大手B to C 事業者が保有する顧客データの活用課題を解消し、データに裏付けされた効果的な施策運用を支援するサービスです。メガバンクなどの金融業界や営業・コールセンター業界での運用実績とノウハウを基にパッケージ化したサービスです。

本サービスによって、顧客定義の可視化と効果的な販促施策の創出ができるようお客様を支援いたします。

■ 特長

創業以来、金融、流通、メーカー、通信業界やECサイトなどでCRMをご提供してきました。昨今、デジタルを取り巻く環境が大きく変化する中、ビッグデータのCRM活用やマーケティングオートメーションのAIではシナリオ全体のルール管理が難しい部分もあるため、そのための顧客マッピング（顧客定義）やシナリオ設定が求められるマーケティング担当者様に対して、Business Rule Finderをご提供することで課題を解決します。

Business Rule Finderは、大きく2つの特長がございます。

● 「メールの件名タイトルとコンテンツの効果要素を可視化」

メール効果要素を明らかにするために、同じお客様にクリックされているコンテンツの併読状況の可視化とコンテンツの位置付けを分類することで、コンテンツの役割の見直しをします。また、件名タイトル100以上の配信実績データを基にテキストマイニング手法を用いて成功法則を見つけ出します。

● 「顧客定義の可視化と効果的な販促施策の創出」

顧客の取引実績データと行動データを基に、顧客の取引実績と関心度を数値化し、定義づけることで、今「誰に」施策を実施すべきかを明確にし、効果の高い施策を導出できます。

■サービス概要

Business Rule Finder のベーシックタイプとして、4つの運用支援プランをご用意しています。

①タイトルマイニング ～テキストマイニング手法を用いて、メールの開封率を向上～

メール開封率の効果要素を明確にするために、開封率の高い、低い件名タイトルを分析し、頻出キーワードの比較やキーワードの使われ方を組み合わせで検証し、件名タイトルの勝ちパターン法則を可視化します。

②ポジション最適化 ～メールコンテンツの位置付けを見直し、クリック率を向上～

メールコンテンツの併読分析から併読状況を可視化し、メールのクリック率低下やコンテンツの配置方法のお悩みを解決します。例えば海外株式のコンテンツをクリックしているお客様は国内株式もクリックしている割合が高いといったような、コンテンツの位置付けを明確にしていきます。

クリックの総当たり併読状況(同じお客様にクリックされる割合)

クリックの総当たり併読状況(同じお客さまにクリックされる割合)							
	国内株式	国内債券	国内投信	海外株式	海外債券	海外投信	NISA
国内株式	100%	4.4%	37.0%	37.2%	10.1%	31.8%	41.2%
国内債券	25.2%	100%	32.1%	16.0%	31.3%	13.9%	29.6%
国内投信	51.8%	7.8%	100%	29.9%	12.9%	42.0%	24.7%
海外株式	73.3%	5.5%	42.0%	100%	30.2%	49.7%	10.8%
海外債券	46.5%	25.1%	42.5%	70.9%	100%	18.3%	6.1%
海外投信	69.0%	5.2%	65.1%	54.8%	8.6%	100%	2.5%
NISA	43.8%	5.5%	18.7%	5.8%	1.4%	1.2%	100%

③顧客関心度マッピング ～関心の高まった顧客を抽出し、施策対象を明確化～

顧客の行動データを基に、顧客の関心度を数値化し、関心度の高い顧客を抽出します。今「誰に」施策を実施すべきかを明確にすることで、効果の出る施策へ注力できます。

関心度の定義を確定する			
最終アクセス時期	期間内アクセス回数		
	～3回/月	1回/週	2回~/週
先週	5%	6%	5%
1ヶ月以内	8%	9%	3%
3ヶ月以内	7%	10%	2%
3ヶ月以上無	25%	12%	1%
新規登録	1%	2%	4%

関心度の変化を確認する

先週アクセス状況	今週アクセス状況		
	関心無	アクセス中	関心高い
関心高い	1%	9%	90%
アクセス中	20%	70%	10%
関心無	90%	8%	2%
新規登録	15%	30%	55%

④ビジネスルール抽出 ～ビジネスルールを定義し、施策の自動化運用を実現～

顧客属性データ、商品・サービスデータ、取引実績データを基に、今後注力すべき指標を判定することで、現状診断を実施します。注力指標が管理しやすいように顧客分類を行い、ビジネスルールを定義し、ルールに基づいた施策の自動化運用を実現します。

ビジネスルールの抽出

No	前提1	前提2	...	前提N	結果	購入率	Lift
1	会社員	男性30代	...	登録後閲覧 60分超	新規購入	16%	4.2
2	主婦	女性50~54	...	預り資産 10M超	新規購入	10%	2.6
3	自営業	投資経験多	...	男性55~59	アップセル	20%	4.2
4	会社員	投資成功	...	男性55~59	アップセル	10%	2.1
...
N	リタイア	投資失敗	...	男性65~69	難反	20%	4.1

■今後のスケジュール

今後、マーケティングオートメーションを具体的に運用するためのシナリオ設計やアセスメントサービスなど、Business Rule Finderの支援プランを拡充していく予定です。

■Business Rule Finder

URL: http://www.current.co.jp/?page_id=860

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社カレン ソリューション事業部

Tel/03-6681-8481 Mail/brf_sales@current.co.jp /宮本/黒川