

顧客の期待に応えるコミュニケーション

～ クレジットカード会社さま MAツールを活用した入会初期施策 ～

顧客の日常生活やライフイベントに寄り添い、期待に応える存在へ

課題

多様な顧客に寄り添い、効果的なアプローチを実現したい

自己満足では終わらず、通知としても効果の見えるアプローチ方法をスピーディーに模索する方法を検討していた。

効果

期待と現実施策とのギャップを埋める施策を展開

顧客からの期待を整理し、入会直後のウェルカムプログラム・カードの利用状況にあわせた施策を展開。**入会後のカード稼働率5%改善、LTVが10%増**となった。

- 理想のカスタマージャーニーを描き、各プロセスにおける顧客の期待を整理した上で、その期待に応えられているのかを考え、ギャップを洗い出した。
- コミュニケーションの複雑な分岐をMAツールだと実現できるので、様々なケースに応じた施策を展開している。

施策全体イメージ

