



新生銀行、マルチチャネルにおける顧客体験向上のため、 Adobe Marketing Cloud を導入

急拡大する Web 及びモバイルサービスの利用と実店舗の利用を繋ぎ、
お客さまにとってより使いやすいサービスを目指す

【2013 年 12 月 12 日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：クレイグ ティーゲル 以下 アドビ）は、IT 技術を生かした革新的な独自サービスを展開する株式会社新生銀行（代表取締役社長 当麻 茂樹 以下 新生銀行）へ、同行ホームページのリニューアルに合わせ、[Adobe Marketing Cloud](#) の [Adobe Analytics](#) が、マルチチャネルに対応し、顧客体験のパーソナライゼーションを実現するためのソリューションの一環として採用されたことを発表しました。

新生銀行は、革新的な基幹システムの導入、使いやすく手数料無料などで好評の総合口座「PowerFlex」など、IT を生かした独自の展開を業界に先駆けて実行し、先進的な銀行として注目されています。また昨今、急速に利用が拡大するスマートフォンやタブレットなどのモバイル端末に着目し、お客様のインターネットに接する時間が従来に比べ確実に増えていることから、インターネットと実店舗を繋ぐことに積極的に取り組んでいます。

今回、11 月 27 日に行われた同行ホームページのリニューアルに合わせて、Web サイトの利用者の動向、興味などをタイムリーに分析し、その結果をデジタルマーケティング施策に展開することに加えて、オフラインの顧客情報と連携することによって、Web、モバイル、店舗を通してパーソナライズされた顧客体験を提供するため、[Adobe Analytics](#) が採用されました。

同行では、従来からお客さまの求める情報をよりの確に提供するための取り組みを行っており、ホームページのアクセス情報、メールマガジンの開封情報などを分析し、お客さまごとにコンテンツを変えるなどの取り組みを積極的に行ってききましたが、従来のツールでは、結果を得るまでに時間を要し、一部手作業による処理量の限界、また十分な解析と検証が行えないなど、情報の精度とタイムリーさに課題がありました。

新しく稼動したシステムは、Web サイトの行動情報とオフラインの顧客情報を連携し、Web サイトでの商品レコメンデーションや店舗での商品提案に活用していきます。[Adobe Analytics](#) は、Web サイトの行動情報の分析と施策の効果測定のために採用されました。また、これまでオフラインの顧客情報を基に行っていた顧客動向の分析に Web サイトのデータを追加し、リアルタイムに実行されることで、PDCA をよりスピーディーに行えるようになります。さらに、Web サイトでの顧客の行動情報とオフラインの購買履歴などの情報を合わせることで、お客さまの求めるサービスをよりの確に提供できるシステムが実現しています。

同行では、実店舗におけるお客さまのニーズ、コールセンターに寄せられるリアルな情報な

ども、一部試験的に統合し活用を進めていますが、今後はすべての情報を統合し、一貫した顧客体験の提供によるサービス向上を目指しています。

Adobe Marketing Cloud について

アドビは、デジタル イメージングやデジタル ドキュメントなどを含め、これまでもビジネスの各分野に変革をもたらしてきました。アドビのデジタルマーケティングソリューション「Adobe Marketing Cloud」には、分析、ソーシャル、広告管理、ターゲティング、エクスペリエンス管理、クロスチャネルキャンペーン管理といった包括的なソリューションと、リアルタイムのダッシュボード機能が含まれており、デジタルマーケティングを活用しビジネスを促進する際に欠かせない機能を提供します。これにより、よりすばやく、これまでになく効果的に、データから知見を得て、アクションへと繋げることが可能となります。

詳細は <http://www.adobe.com/jp/solutions/digital-marketing.html> からご覧ください。

アドビ システムズ社について

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、Web サイトに掲載されています。

Adobe, the Adobe logo, Adobe Marketing Cloud and Adobe Analytics are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated, in the United States and/or other countries.

© 2013 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved.