

世界有数の国際銀行グループ、投資リサーチプラットフォームを再構築し、顧客エンゲージメントを向上



顧客中心のデジタルリサーチプラットフォームで顧客訴求力を高め、収益を拡大

高価値なリサーチプラットフォームで、エンゲージメントを向上

世界最大規模の金融機関であるこの銀行は、英国を本拠地とし、多様な金融サービスの提供を通じて幅広い層の顧客をサポートしています。全世界に多くの従業員を擁し、主要な金融ハブで強い存在感を確立しています。

同行は、幅広い層の顧客にインサイトや調査結果を提供するセルサイドのリサーチプラットフォームを有しており、そのエンゲージメント率・各レポートの購読数・サイト全体の訪問数を改善しつつ、オフプラットフォームの広範なコンテンツ利用にも対応したいと考えていました。

キャップジェミニは、状況をより詳細に把握するため、ユーザー行動分析を実施しました。その結果、直帰率が高く、検索の失敗や解約が多いこと、またサブスクリプションの大半が内部で作成されていることが判りました。また、顧客からのフィードバックでは、顧客がプラットフォーム上の有益なリサーチ情報に適切に関与できる優れた顧客体験を求めていることが明らかになりました。

こうしたインサイトを踏まえて同行は最終的に、プラットフォームを自社中心から顧客中心のアプリケーションに、さらにコンテンツマネージメントシステムをカスタマイズされたレガシーシステムから、平均実効満期（AEM）とReactと統合された早期支払プログラム（APP）を用いて現行のインフラをサポートするベスト・イン・クラスのエンタープライズシステムに移行することにしました。

クライアント：世界有数の国際銀行グループ

地域：北米

業界：銀行・資本市場

クライアントの課題：

セルサイドのリサーチプラットフォームをモダナイズして、サービスのパーソナライズ化・差別化を図り、顧客エンゲージメントと顧客体験を向上したいと考えていました。

ソリューション：

キャップジェミニは、世界中の顧客・アナリスト・営業支援チームに広く展開する「投資リサーチプラットフォーム」改善の一環として、顧客アーキタイプを特定し、ユーザージャーニーマップを作成。こうした顧客中心のアプローチを適用することで、顧客体験の向上を支援しました。

成果：

- ・ 訴求対象に合わせたパーソナライズしたコンテンツ提供により、ユーザーインタラクションが増加
- ・ クロスセル／アップセル商品への強力な集客・誘導フロー
- ・ 競合他社のプラットフォームやアグリゲータの顧客をも魅了する、プラットフォーム独自の新機能
- ・ クリック・トゥ・アクション機能（CTA）を重視し、リサーチ情報利用後のエンゲージメント向上と行動喚起を促進
- ・ 拡張性に優れたプラットフォームの設計・機能



顧客のペルソナと変革の道筋を特定する

セルサイドのリサーチプラットフォームのデジタルインターフェースを改善しカスタマイズして、最高のカスタマージャーニーを提供できるように、キャップジェミニは顧客体験の変革を包括的に支援しました。まず、詳細なペルソナを明確にするために、関係者とのインタビュー、多様な顧客層との広範な意見交換から取り掛かりました。そこから、具体的な行動パターンやニーズ、動機を明らかにしていきました。こうしたインサイトは、プラットフォームに不可欠な機能を絞り込む上で重要です。

こうした知見を事業に対する細やかな深い理解と重ね合わせることで、重要な戦略的意思決定をマッピング化できます。ビジョンステートメントを作成し、プラットフォームの将来像を描き、将来像を実現するために必要な職務を特定しました。

戦略的意思決定を経て、同行はキャップジェミニと協働して、訴求対象のペルソナの際立った嗜好や選好性を満たす体験・機能・商品を考案・設計して、プラットフォームの将来像を概念化しました。その後の調査セッションを通じてビジョンをさらに検証し、顧客満足度とエンゲージメント向上の精度を高めました。

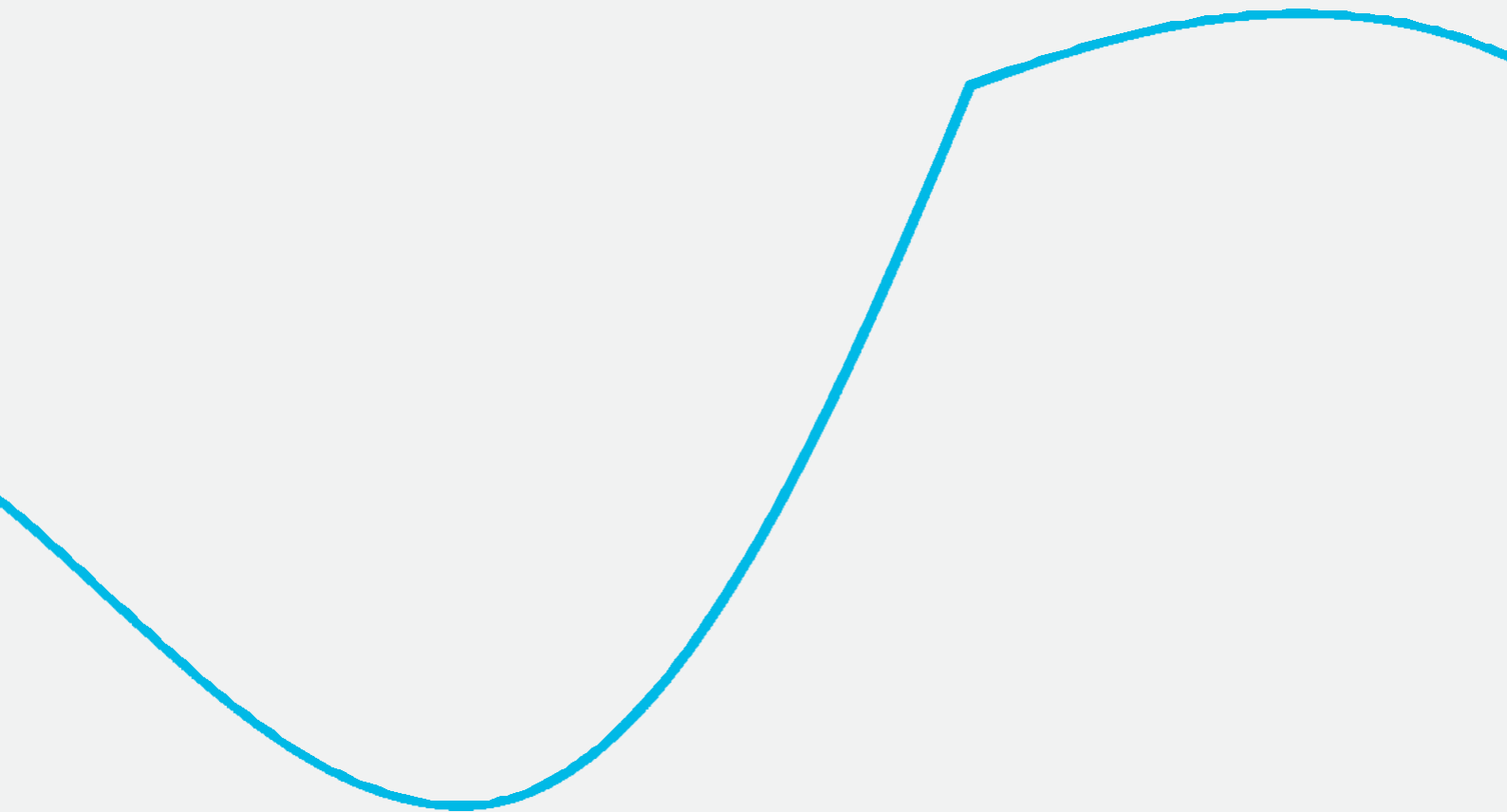
プロジェクトチームは、こうしたあらゆるインサイトを踏まえて直感的なサブスクリプションプロセス、パーソナライズされたエンゲージメント、ユーザーフレンドリーなナビゲーションを特長とする、顧客中心のアプリケーションを構築しました。このアプリケーションは、モジュールフェデレーションフレームワークを備えたAEM/Reactアーキテクチャで構築されており、既存の構造を補完すると同時に、追加された100以上のコンテンツプロバイダーはそれぞれ独立して運用しリリースサイクルを管理できます。

顧客を魅了し、競争を凌駕する

新たに再構築したセルサイドのリサーチプラットフォームは、300名超の世界中のアナリストからのインサイトに基づいて開発されており、訴求対象のセグメント化とカスタマズによって、顧客エンゲージメントを向上します。顧客の特定のニーズを満たすコンテンツを提供することで、プラットフォームのレリバンスと価値を高めることができるでしょう。搭載されたシステムの独自機能は、競合他社のシステムやアグリゲータの顧客をも魅了するものです。結果として同行は、データ管理の一元化や柔軟性が強化されたことによるメリットを享受できるようになります。

プラットフォームには、リサーチイベントやアナリストのコンサルティングサービスといったクロスセル/アップセル商品への、優れた集客・誘導フローが組み込まれています。また、拡張性を見据えた設計となっており、将来の成長やイノベーションへの備えや、金融サービス業界の需要の進化にも対応できます。

最初のミニマム・バイアブル・プロダクトのリリースを2024年第4四半期に予定しています。同行のデジタルトランスフォーメーションの大きな成果を示すものとなるでしょう。このソリューションが世界中の顧客に展開された後も両社は共に、デジタルエコシステムのさらなる拡大を図り、新たな機会を追求していきます。



About Capgemini

キャップジェミニは、お客様のビジネストラansフォーメーションならびにテクノロジーtransフォーメーションのグローバルパートナーです。企業が“デジタル世界”と“持続可能な世界”への移行を加速できるようご支援し、組織と社会へのインパクトを目に見える形で生み出しています。当グループは、世界50か国以上、約34万人の使命感あふれる多様性に富んだチームメンバーから成る組織です。55年にわたり培ってきた豊富な実績を有し、幅広いビジネスニーズへの対応をテクノロジーの力で支援するパートナーとして、お客様から厚いご信頼をいただいています。AI、クラウド、データ領域で市場をけん引する能力を発揮し、各業界への深い専門知識とパートナーエコシステムを組み合わせ、戦略・設計からエンジニアリングまでを網羅する強みを活かして、エンドツーエンドのサービスやソリューションをご提供しています。2023年のグループ売上高は225億ユーロです。

Get the future you want - 望む未来を手に入れよう | www.capgemini.com/jp-jp