

プレスリリース

2018年6月28日

各位

株式会社電通国際情報サービス

ISID、山陰合同銀行のデジタルチャネルを活用した顧客接点改革の取り組みを支援

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:釜井節生、以下 ISID)は、株式会社山陰合同銀行(本店:島根県松江市、頭取:石丸文男)のデジタルチャネルを活用した顧客接点改革の取り組みに向け、コンサルティングサービスならびにマーケティングプラットフォーム「Salesforce Marketing Cloud(セールスフォースマーケティングクラウド)」の導入支援サービスを提供したことをお知らせします。同行は、2018年7月1日付けで「デジタル推進部」を新設し、今般実装したコミュニケーション施策ならびに本プラットフォームの活用を通して、顧客とのコミュニケーションの最適化に取り組んで行く予定です。

■背景■

地域金融機関を取り巻く環境は、少子高齢化・過疎化による人口減少、低金利環境等により年々厳しさを増しています。IT環境の整備などにより来店顧客が減少する中、顧客との接点をどう確保するか、顧客の状況にあった最適なコミュニケーションをどう実現するか、それらを通してどのように優れたユーザーエクスペリエンス(UX)を提供するかが、地域金融機関共通の課題となっています。

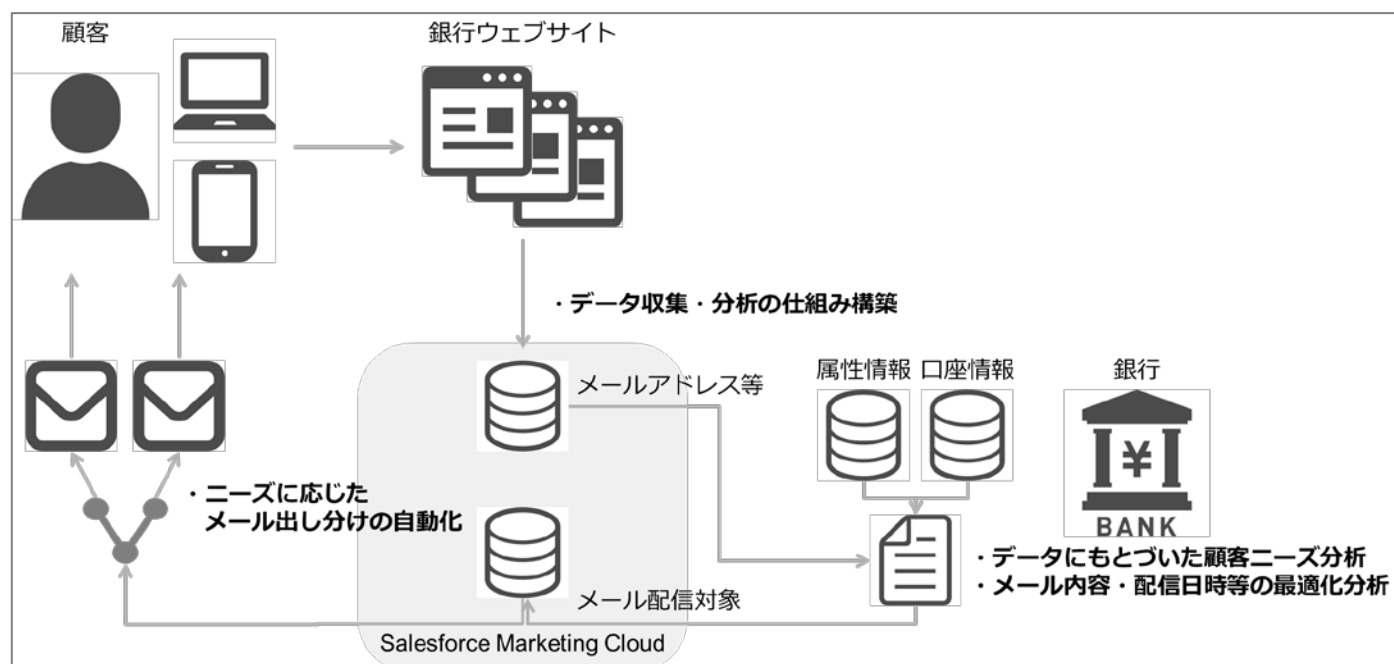
山陰合同銀行は、デジタルチャネルの効果的な活用が喫緊の課題であるとの認識の下、その課題解決のためのパートナーとして、金融およびマーケティング領域に豊富な知見と多彩なソリューションを持つ ISID を採用し、2017年9月より取り組みを開始しました。2018年4月に発表した中期経営計画(2018年度~2020年度)においても、「デジタル化による構造改革の推進」を重点施策の1つとして掲げ、デジタル技術を活用したコスト構造改革や生産性の飛躍的向上とともに、デジタルチャネルを利用した収益モデル改革を最優先課題として取り上げています。

■ISIDの役割■

ISIDは、山陰合同銀行のリテールマーケティングの現状分析から、デジタルチャネルを活用したマーケティングの戦略立案、具体的なシナリオにもとづく個別施策の設計、テストマーケティングの実施、効果検証を提供しました。その結果を踏まえ、Salesforce Marketing Cloudの導入においては、顧客に関連する各種データを自動で収集し分析する仕組みや、一部のマーケティングコミュニケーションを自動で発信する仕組みを構築しています。また、山陰合同銀行が今後自身で施策を設計し、実施するための技術教育も提供しました。

Salesforce Marketing Cloudは、株式会社セールスフォース・ドットコムが提供するマーケティングプラットフォームです。リアルタイムに顧客データを管理し、メール・モバイルアプリ・SNSなど、マルチチャネルで顧客ごとに最適なコミュニケーションを実現します。ISIDは、株式会社セールスフォース・ドットコムの認定パートナーとして、家電エコポイントを代表とするSalesforce Platformを活用したB to B to Cの大規模な基幹業務システムの短期構築や、SFA(Sales Force Automation)システムの構築など幅広い実績を有しています。

<Salesforce Marketing Cloud 上に実装したコミュニケーションのイメージ>



株式会社山陰合同銀行 プロジェクト担当者の河上敬介氏は次のように述べています。

「地域に根差した銀行として、何よりも対面でのコミュニケーションを大切にしています。一方で、それを補完する意味合いで、デジタルチャネルでのコミュニケーションを充実させる必要性を感じていました。デジタルチャネルでお客さまに最適なタイミングで最適なご提案をしていきたいと考えたときに、そのノウハウや体制がないことは大きな課題でしたが、ISID のサポートにより、迅速かつ最小の人数で Salesforce Marketing Cloud を活用してこの取り組みを進めることができました。今後も、お客さまにとって真に必要なサービスをご提供できるよう、コミュニケーションの充実に努めていきます」

ISID は、これまで金融機関のリテール戦略策定、金融商品拡販戦略の実施に加え、デジタル領域の強化としてウェブサイト戦略コンサルティングサービス、ウェブ接客サービス、インターネット広告運用サービス等を提供してきました。今後も、当社の持つ金融テクノロジーおよびマーケティングの知見を生かし、デジタルマーケティング領域において金融機関を支援する価値あるソリューションを提供してまいります。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 金融ソリューション事業部 クラウドビジネス部 猿田、須賀

TEL: 03-6713-7018 E-Mail: g-retail-marketing@group.isid.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション室 榎木

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

関連情報

- 金融機関の”顧客接点改革”に向け、Salesforce ソリューションの販売体制強化

<https://www.isid.co.jp/news/topics/2018/0424.html>

<山陰合同銀行 会社概要>

社名	: 株式会社山陰合同銀行
代表者	: 取締役頭取 石丸 文男
本店	: 島根県松江市魚町 10 番地
U R L	: http://www.gogin.co.jp/
設立	: 1941 年
資本金	: 207 億円
連結従業員	: 2,157 名(2018 年 3 月末現在)
連結経常収益	: 95,806 百万円(2018 年 3 月期)

<電通国際情報サービス(ISID) 会社概要>

社名	: 株式会社電通国際情報サービス(略称:ISID)
代表者	: 代表取締役社長 釜井 節生
本社	: 東京都港区港南 2-17-1
U R L	: https://www.isid.co.jp/
設立	: 1975 年
資本金	: 81 億 8,050 万円
連結従業員	: 2,716 名(2017 年 12 月末現在)
連結売上高	: 83,423 百万円(2017 年 12 月期)
事業内容	: ISID は、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支えるテクノロジー企業です。金融業務や製品開発の領域で創業以来培ってきた知見に加え、人事・会計など企業活動の根幹を支えるシステム構築の実績、電通グループのマーケティングノウハウ、そして IoT やロボティクス、AI など先端技術の社会実装に向けたオープンイノベーションへの取り組みにより、社会と企業の課題解決に貢献する、価値あるソリューションを生み出し続けています。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。