



クレジットカード業界における メインカード化に向けた One to Oneフォロー施策





事業概要

全国約20の百貨店のグループ会社で、
クレジットカードを発行・運用している企業

登録 チャネル

主に店舗

会員数

約200万人(2022年度)

売上

約300億円(2021年度)

目的

自社グループ内での利用だけではなく、他店や日常生活での利用を促してメインカード化。

課題

旧システムの仕様により分析・抽出に制約が生じ、キャンペーン対象者の抽出に数日を要したり、営業担当者の仮説検証を妨げていた。結果、新規入会会員を優良会員への育成施策など、メインカード化に向けた施策が実施できていなかった。

実施実行

抽出作業の自動化・ 分析の自由化

キャンペーン対象者の抽出を自動化し、業務時間が大幅に削減。さらにデータ加工・分析にSQL不要なAIMSTARを活用し、より自由な深掘り分析が可能に。

メインカード化に向けた フォロー施策

メインカード化のために、ユーザーの利用状況に応じて、自社グループ内・外の活用においてフォロー施策を実施。

実施内容

キャンペーン対象者の抽出を自動化し、データの加工・分析にSQLが不要なAIMSTARを活用することで、業務時間が大幅に削減され、かつ自由な深掘り分析が可能に。

Before

対象者抽出に膨大な時間がかかり 分析・仮説検証が実施できず

キャンペーン対象者の抽出に数日を要するなど、キャンペーンの実施に膨大な工数が必要。また旧システムの仕様により分析・抽出に制約が生じ、営業担当者の仮説検証を妨げていた。



新規入会会員を優良会員へと育成していく、シナリオベースのキャンペーンの実施が困難。

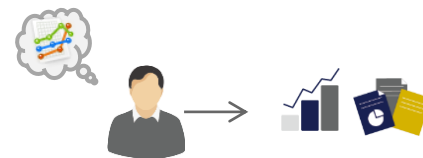


キャンペーン対象者の抽出作業の
負荷が10分の1以下に！

After

AIMSTARを活用し、抽出作業の自動化、 深掘り分析の実現

抽出作業に要する時間が数時間以下に大幅短縮。顧客ごとの集計ができる為、自社店舗内外のカード利用の動きを顧客ごとに追いかけるといった、自由な深掘り分析が可能に。

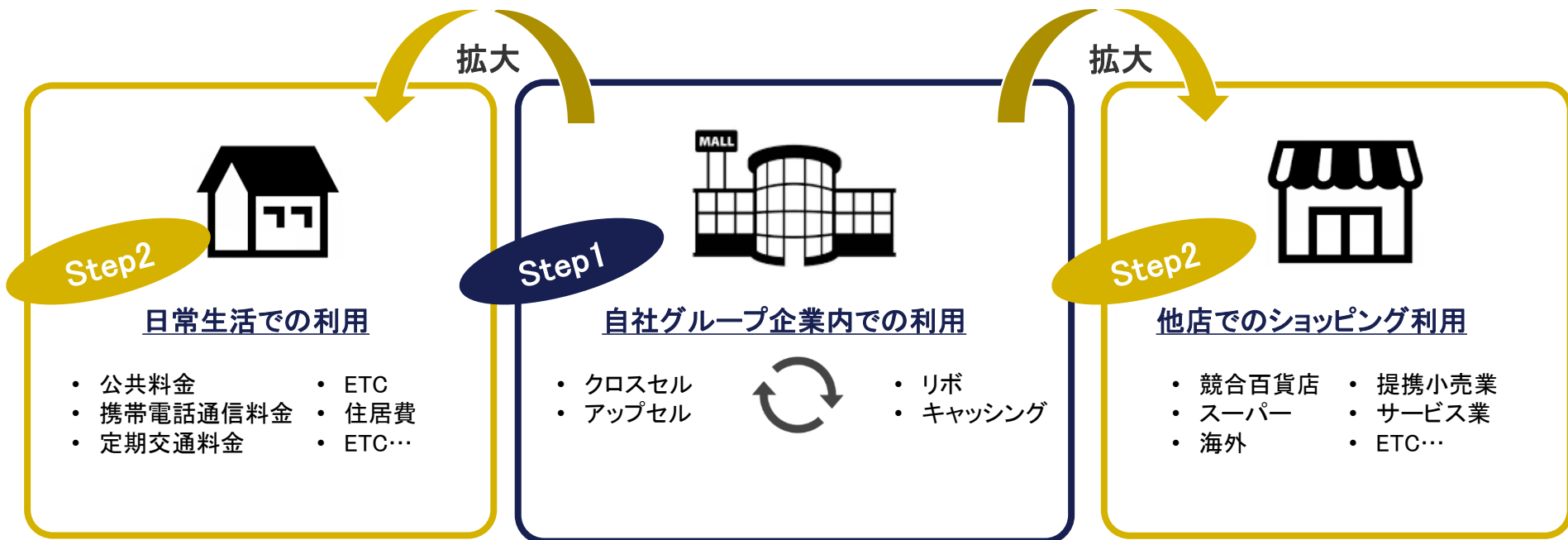


フローチャートで部品をシナリオに沿って繋いでいき、会員の育成パスに沿ったマルチステップのキャンペーンを実現。



実施内容

グループ内ではクロスセルやアップセルなどを通じて利用額増加、グループ外では競合店舗や公共料金の支払いなどの利用を促して、メインカード化、利用総額の最大化を狙う。





実施内容

初期稼働定着のために、会員の入会媒体や利用状況に応じて、スタートダッシュを手厚くフォローし、定着化させる。

Step1: 現状分析・対象者抽出

定着既存客の初期稼働を分析

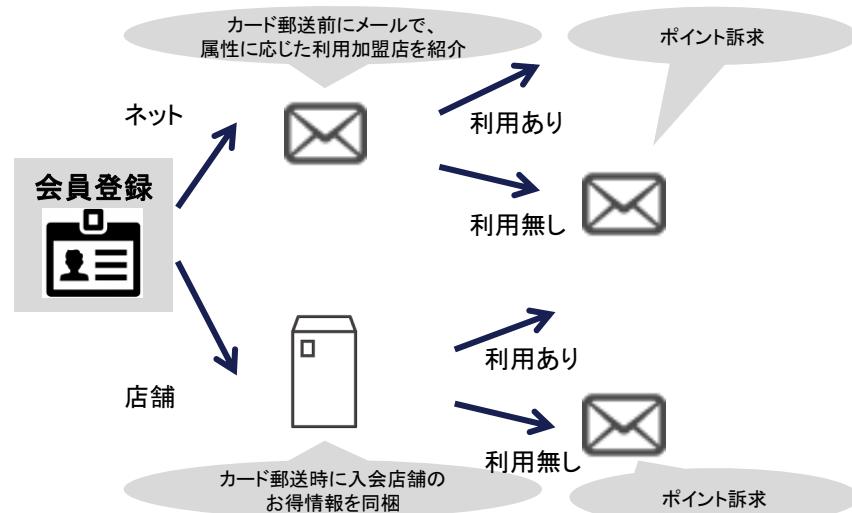
- 過去入会した会員の属性や入会媒体・入会種別ごとに、その後の継続状況を分析し、定着化しやすいシナリオを分析する。
- たとえば、店舗入会者と、ネット入会者、郵送入会者では休止タイミングに違いがあるのか？カード種別ごとに違いがあるのか？初回利用加盟店種別ごとに違いがあるのか？など。



Step2: フォロー施策

新規客へのシナリオを作成し、自動実行

- 入会者に対して自動で、シナリオをスタートさせ、フォロー施策を実施し定着化をはかる



実施内容

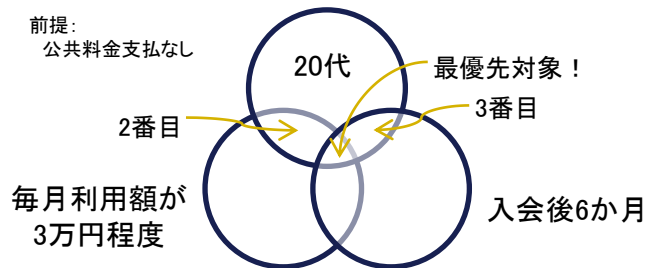
日常生活での目的に、継続利用している顧客に対しグループ内でのリピート促進だけではなく、グループ外での利用を進めることで、メインカードとしてもらい利用単価を大幅に引き上げ、定着化を狙う。

Step1: 現状分析・対象者抽出

i: 公共料金の支払いが定着している既存顧客の初期稼働を分析

- デモグラフィック属性(年代・性別・カード種別・年収…)利用百貨店、利用加盟店、利用日時、月当たり利用平均金額などを分析。
- 公共料金を支払うようになったタイミング(入会后すぐ?半年?キャンペーン反応?)…などから公共料金を支払う傾向の高いセグメントを導き出す。

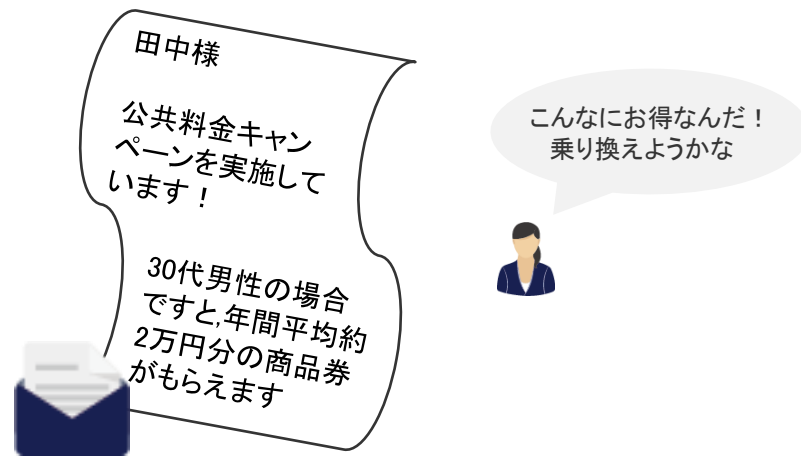
ii: まだ公共料金を支払っていないが、上記条件に該当する会員を抽出



Step2: フォロー施策

メリットを明記したキャンペーンフォロー施策

- 分析で導き出したセグメントに対して、メリットを明記した上で公共化にむけたフォロー施策の実施。



実施内容

既にカードを高頻度で利用している会員に対して、ゴールドカードへの誘導やリボ払いの誘導を行い、収入減を増やす。

Step1: 現状分析・対象者抽出

i: ゴールド、リボ払い活用者の抽出

- ゴールドカード、リボ払いそれぞれについて、まだ利用していないが利用する傾向の高い顧客(たとえばリボレコメンド対象としては、ショッピング枠利用率が80%以上、利用額前月比150%など)を分析・抽出。

ii: 重複しないように自動でコントロール

- ただし、同じキャンペーン内での重複排除はもちろん、複数キャンペーン間での制御も実施し、同一人物に固まって施策が実行されないように配慮する。人手でやると時間もかかるし、ミスが多発するため、AIMSTARを活用し自動で実行。

Step2: フォロー施策

テーマと過去の利用に沿った キャンペーンDMの実施

ゴールド促進

鈴木様
●ゴールドに切り替えると、ポイントがこんなに溜まります。



前提: ゴールド非会員、ブラック顧客除外



直近半年、
月額利用平均
10万円以上

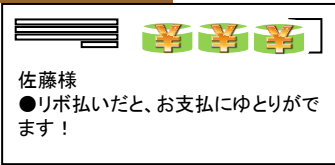
田中様
●ゴールドカードだと、海外旅行保険も、ラウンジ使用もこんなにサービスありますよ～!



半年以内に
海外旅行利用

リボ払い促進

佐藤様
●リボ払いだと、お支払にゆとりが得ます!



ショッピング枠
利用率80%以上

AIMSTARは、顧客のエンゲージメントを高めるためのAll in Oneソリューション

AI

ツール内包AI

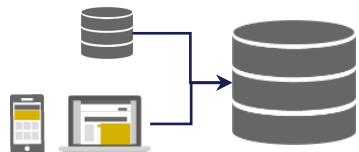
- ・AIスコアリング ・AIレコメンド ・生成AI
- ・個別の施策目的に対応する専用モデルを構築

AIモデルによるターゲティング連携

配信結果の再学習・モデル修正

データ統合

大量データ/多IF対応



- ・ 購買、WEB閲覧、アプリなどの大量データを統合
- ・ ノーコード連携

分析・抽出・シナリオ

標準搭載テンプレート



- ・ 100種類を超える分析テンプレート
- ・ 分析→抽出→シナリオ作成をノーコードでシームレスに実施
- ・ AIシナリオ

施策実施

マルチチャネルOne to One

- | | |
|---------|-------|
| DM・カタログ | アンケート |
| メール | 広告連携 |
| LINE | SMS |
| Web接客 | 顧客カルテ |
| 同梱 | |
| アプリプッシュ | |

All in one tool

カスタマーサクセス

自社開発 & サポート



- ・ 自社内の専門チームによるカスタマーサクセスサポート (CS)
- ・ 施策の企画から実施するプロフェッショナルサポート (PS)

One to Oneマーケティングを通じて、
顧客とのエンゲージメント向上を実現されたい方はぜひご相談ください

電話でのお問い合わせ

03-5956-3426

平日9:00～17:00

メールでのお問い合わせ

info@growth-verse.ai

会社名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

<https://aimstar.net/>

当社ホームページからも資料請求・お問い合わせができます。
資料の郵送も承ります。





Thank you.