



# グローバルバンクのDXに学ぶ、 オムニチャネル活用マーケティング

DXを先取りしているグローバル銀行に学び、  
今後取り組みたいキャンペーンマネジメントのご紹介

2022年3月8日

- 銀行体験のDXとは
- HCLの紹介
- Unicaの遷移
- 3分Unica紹介動画
- Unica機能モジュール
- 事例紹介
- シンガポール銀行全体像
- 豪州銀行の全体像
- カスタマージャーニー事例

## これまでの「銀行体験」

- 不便
- 手間がかかる
- 時間がかかる
- わかりにくい
- 対面・対人が前提
- フレンドリーでない
- 楽しくない
- 強い「取引」のイメージ



## 新しい「銀行体験」

- 便利
- 簡単
- すぐにできる
- わかりやすい
- 自動・セルフサービス
- フレンドリー
- 楽しい
- 薄い「取引」のイメージ

**「銀行目線」のトランザクションジャーニーから、  
ユーザー一人一人のライフスタイル、生活パターン、ニーズに  
寄り添った「顧客目線」のカスタマージャーニーへの転換**

1兆2千億円

19.7万人、52カ国の多種多様な従業員

- ✓ 世界におけるリーディング・テクノロジー・カンパニー
- ✓ 未来を見据えた企業のビジネスの再構築と変革を支援



## 成長戦略：Mode 1-2-3 戦略

テクノロジー製品、ソリューション、サービスの統合されたポートフォリオの提供にフォーカス

## 1976年設立

大規模企業とのパートナーシップの深い伝統により、現実世界のアプリケーションにイノベーションをもたらします

## 2019年7月

### ソフトウェア事業

多数のソフトウェアを買収し、エンタープライズソフトウェア事業を開始

### Mode 1

- アプリ
- インフラ
- BPO
- エンジニアリングサービス
- R&D

### Mode 2

- デジタル&アナリティクス
- IoTWORKS™
- クラウドネイティブサービス
- サイバーセキュリティ&GRCサービス

### Mode 3

- HCL Software
- ✓ Unica, Commerce
- ✓ DX, Portal
- ✓ Domino, Notes
- ✓ Connections
- ✓ BigFix, AppScan
- IPP Services

これまでも世界最大級のソフトウェア会社をサポートしてきましたが、自分たち自身のソフトウェアを持つという夢を持っています。  
Shiv Nadar – HCL 創設者



1992年 Unica 創業  
Yuchun Lee

IBMによるUnicaの買収  
2012

HCL による  
Unicaの買収  
2019 7/1

Unica  
クラウド  
ネイティブ  
v12.0

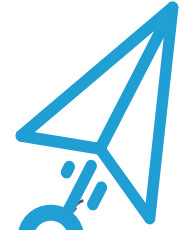
Journey

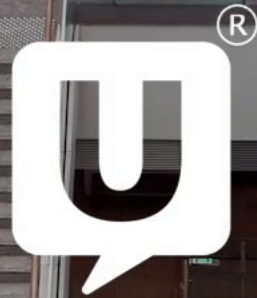
Deliver

Plan

2021年3月  
v12.1.0.4  
リリース

2021年11月  
v12.1.2リリース





unica  
CHIEF MARKETING OFFICERS

精密な  
顧客ターゲティング  
**Campaign**

オファアの集中管理  
**COM**

ゴールベースのジャーニー  
オーケストレーション  
**Journey**

深い行動インサイト  
**Discover**

マーケティングリソース  
マネジメント  
**Plan**



ローカライズされた  
ラストマイル  
パーソナライゼーション  
**Collaborate**

コンタクト戦略の  
最適化  
**Optimize**

オンデマンド  
レポート  
**Insights**

リアルタイム  
パーソナライゼーション  
**Interact**

デジタル  
メッセージング  
**Deliver**

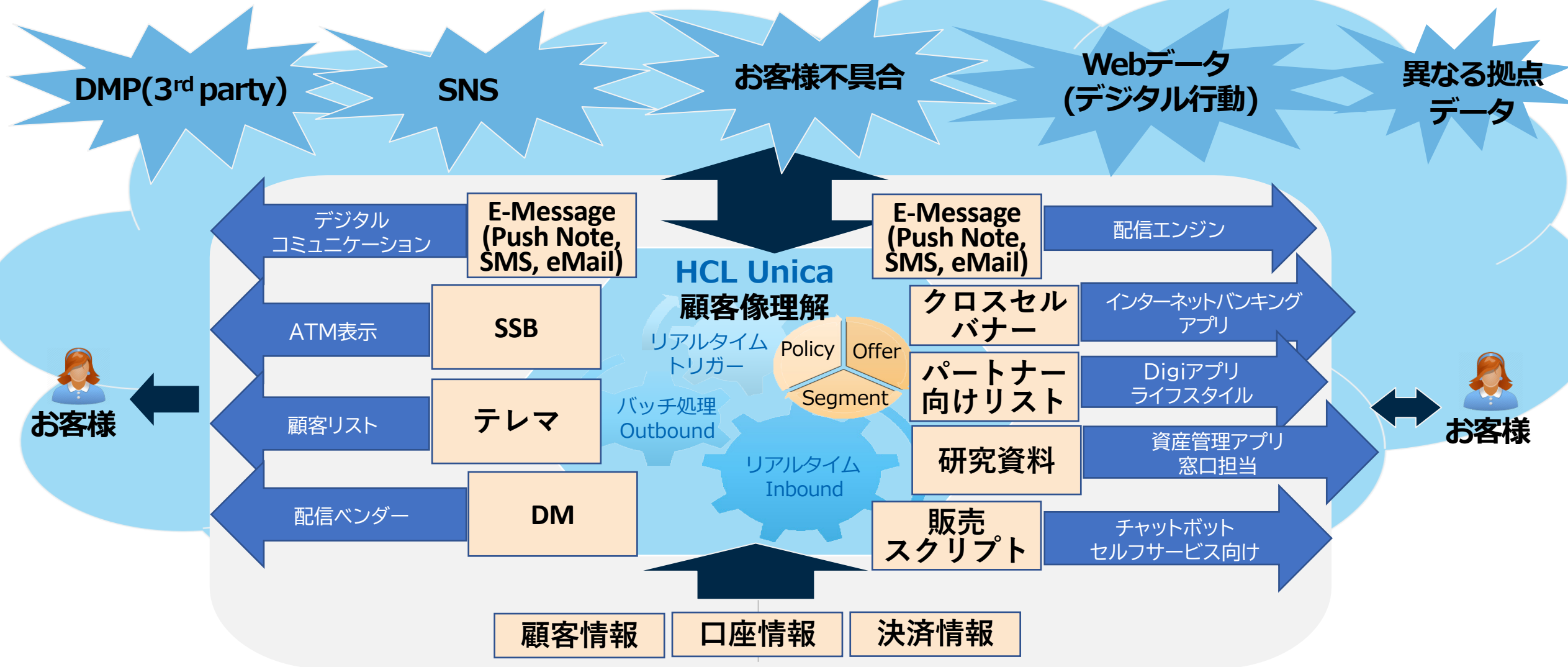
サードパーティとの連携  
**Link**

デプロイメント  
モニタリング  
**Director**

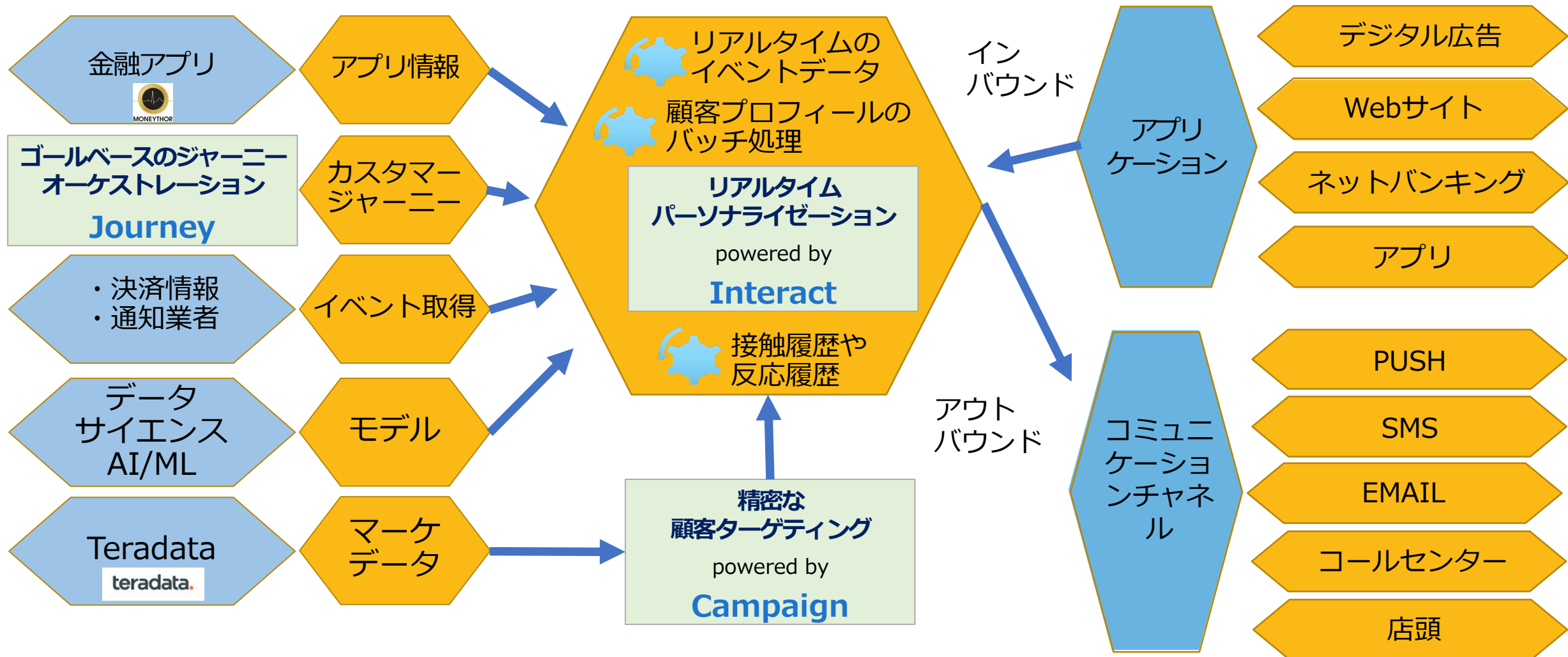
- シンガポール最大銀行
- 豪州エリア最大級銀行
- 豪州エリアで最も歴史ある大手銀行



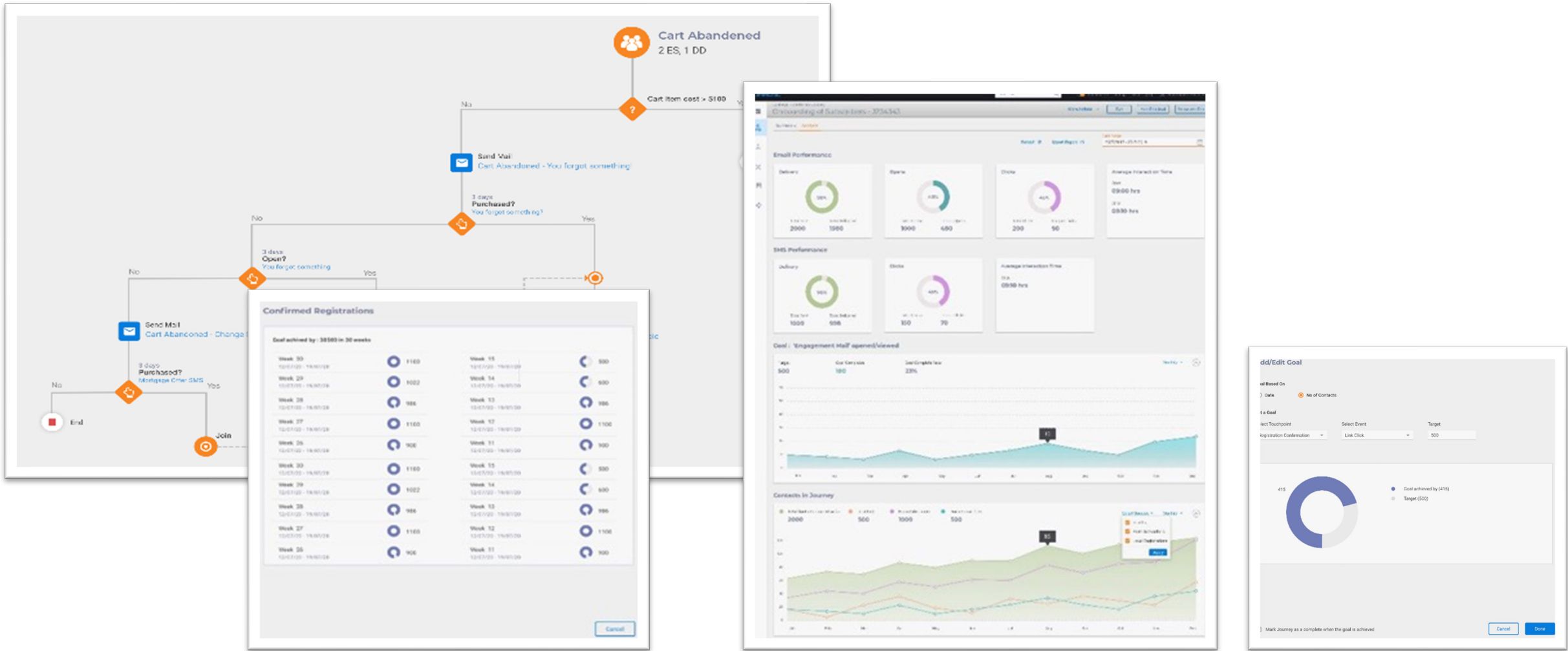
Unicaは、顧客管理・分析プラットフォームの中核となっております。



## Unica Interact で顧客データを処理し、オムニチャネルによる顧客エンゲージメントに対応



## 目標に沿ってマーケティングの顧客体験を描くジャーニーキャンバス

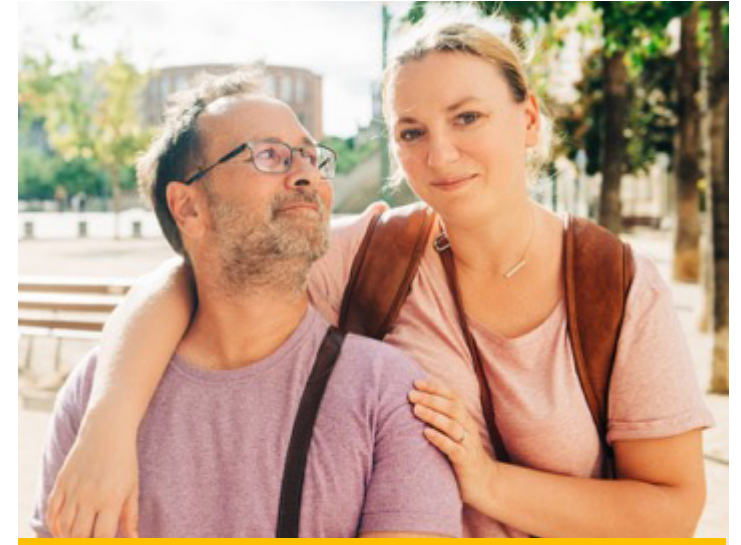




**冒険志向**  
ジェネレーションZ



**初心者**  
ミレニアル世代



**熟年層**  
ジェネレーションX

低信用度

高信用度

オファー商品: クレジットカード

オファー商品: 住宅ローン

オファー商品: ホームイクイティ  
ローン

# 冒険志向

ジェネレーションZ

## 人物像:

投資資産 < \$5千ドル

世帯年収 < \$45000ドル

独身

大卒

モバイルバンクユーザー

## 銀行利用傾向:

貯蓄より消費型だが

クレジットカードは延滞なし

基本的に銀行を信用していない

Venmo というアプリを送金等で活用しており

銀行利用は小切手活用と公共料金支払い

# “ものを買うことより経験重視!”

## 銀行にとっての機会:

- ・旅行者用のクレジットカードのオファー。
- ・開設したクレジットカードのアクティベーション
- ・金融リテラシー教育
- ・自動車ローンや住宅ローンの利用など。

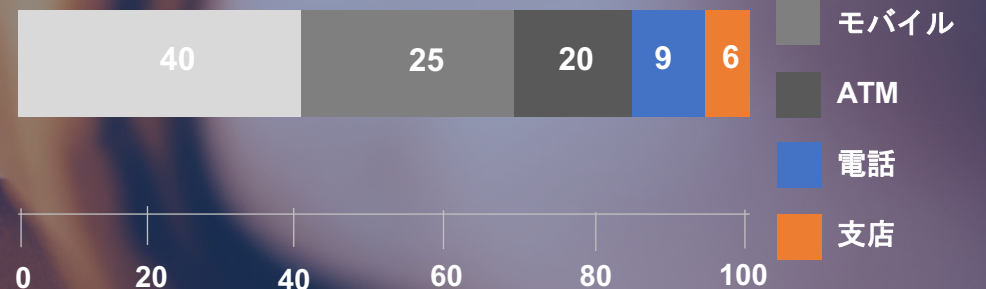
## 銀行へ期待すること:

簡単な決済仕様

セキュリティ効果 & 情報漏洩防止

特典および低利率 (リボ)

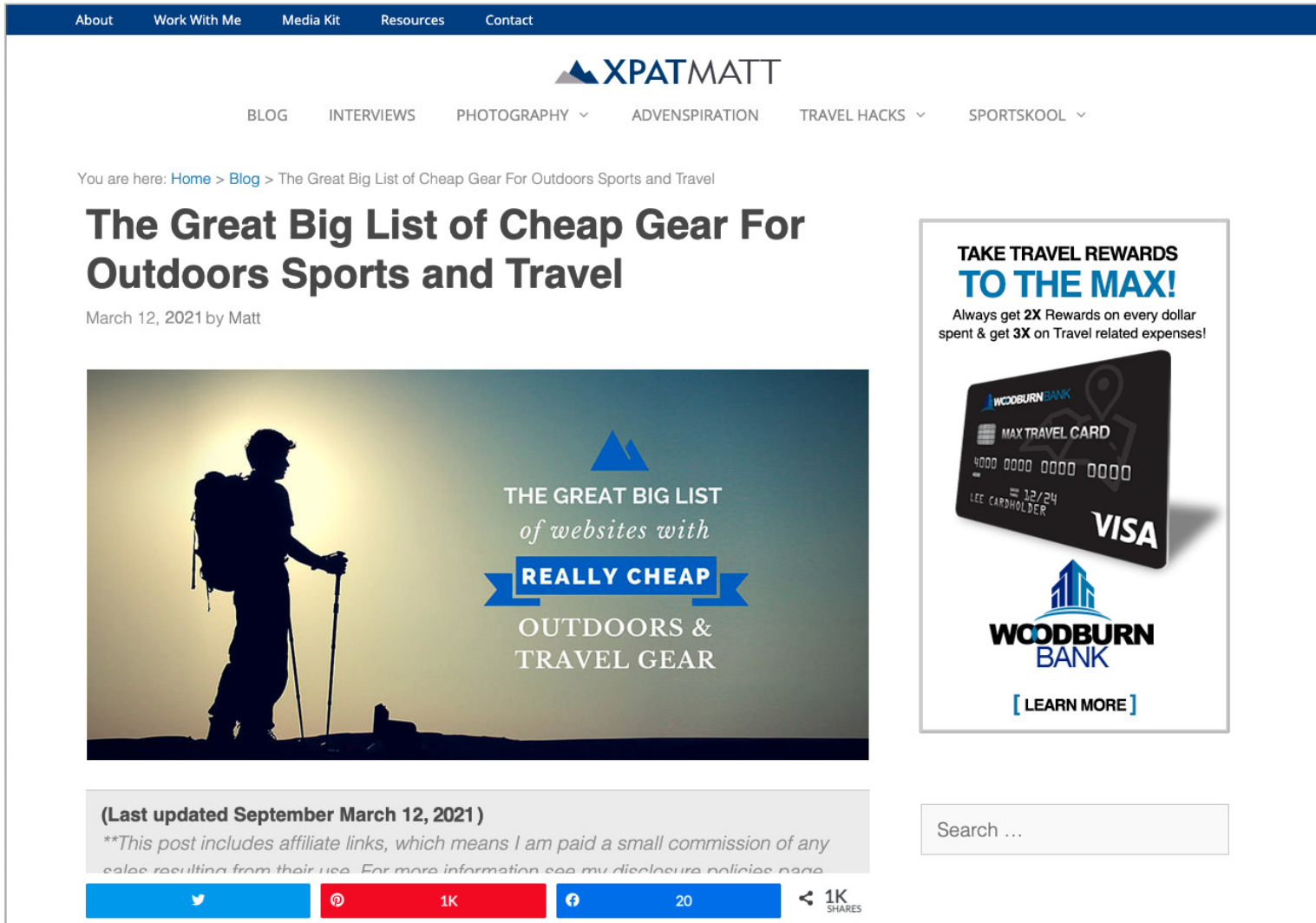
## 銀行チャネルの比率割合: Banking



## Zachのカスタマージャーニー 0: ライフスタイル

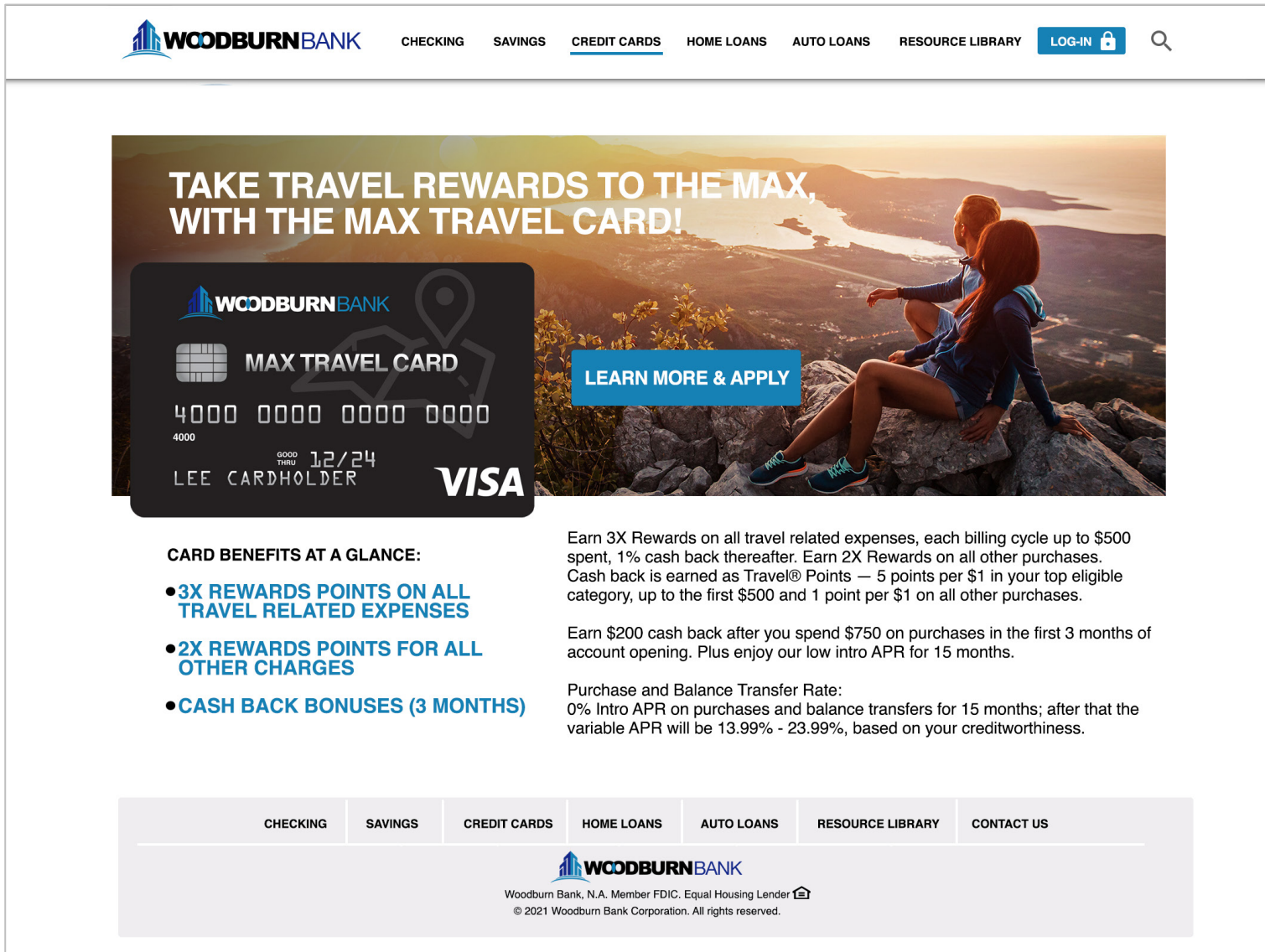
ザックは体験することが大好きで、いろいろなところへ行ったり、何かをしたりするのが好きです。

コロナ禍のせいで旅行ができないので、遠出をすることを心待ちにしており、さらに休暇も余っています。



The screenshot shows the XPATMATT website. The navigation bar includes links for About, Work With Me, Media Kit, Resources, and Contact. Below the navigation, there are categories like BLOG, INTERVIEWS, PHOTOGRAPHY, ADVENSPARATION, TRAVEL HACKS, and SPORTSKOOL. The main content area features a blog post titled "The Great Big List of Cheap Gear For Outdoors Sports and Travel" dated March 12, 2021, by Matt. The post includes a large image of a hiker with a backpack and a banner that reads "THE GREAT BIG LIST of websites with REALLY CHEAP OUTDOORS & TRAVEL GEAR". To the right of the article is an advertisement for the Woodburn Bank Max Travel Card, which offers 2X rewards on every dollar spent and 3X on travel-related expenses. Below the advertisement is a search bar. At the bottom of the page, there are social media sharing buttons for Twitter, Pinterest (1K), Facebook (20), and LinkedIn (1K SHARES).

旅行好きZachが見てるサイトに旅行者用クレジットカードの案内が。  
→クリックし、サイト遷移



**WOODBURN BANK** CHECKING SAVINGS CREDIT CARDS HOME LOANS AUTO LOANS RESOURCE LIBRARY LOG-IN

**TAKE TRAVEL REWARDS TO THE MAX, WITH THE MAX TRAVEL CARD!**

**WOODBURN BANK**  
MAX TRAVEL CARD  
4000 0000 0000 0000  
4000  
GOOD THRU 12/24  
LEE CARDHOLDER **VISA**

**LEARN MORE & APPLY**

**CARD BENEFITS AT A GLANCE:**

- **3X REWARDS POINTS ON ALL TRAVEL RELATED EXPENSES**
- **2X REWARDS POINTS FOR ALL OTHER CHARGES**
- **CASH BACK BONUSES (3 MONTHS)**

Earn 3X Rewards on all travel related expenses, each billing cycle up to \$500 spent, 1% cash back thereafter. Earn 2X Rewards on all other purchases. Cash back is earned as Travel® Points — 5 points per \$1 in your top eligible category, up to the first \$500 and 1 point per \$1 on all other purchases.

Earn \$200 cash back after you spend \$750 on purchases in the first 3 months of account opening. Plus enjoy our low intro APR for 15 months.

Purchase and Balance Transfer Rate:  
0% Intro APR on purchases and balance transfers for 15 months; after that the variable APR will be 13.99% - 23.99%, based on your creditworthiness.

CHECKING SAVINGS CREDIT CARDS HOME LOANS AUTO LOANS RESOURCE LIBRARY CONTACT US

**WOODBURN BANK**  
Woodburn Bank, N.A. Member FDIC. Equal Housing Lender  
© 2021 Woodburn Bank Corporation. All rights reserved.

遷移先のページは、ザックにカスタマイズされた旅行者カードの案内ページとなっており、旅行関連の買い物は全てポイントが2倍ということや旅行者向け保険も付帯し安心して旅に行ける内容を紹介。




ウェブサイトに旅行者向け、コンテンツを出し分け、アウトドア志向のイメージで、ザクの趣向にあわせている。



Unicaには潜在顧客の、行動データを記録し、後のインタラクションも記録している。





[CHECKING](#)
[SAVINGS](#)
[CREDIT CARDS](#)
[HOME LOANS](#)
[AUTO LOANS](#)
[RESOURCE LIBRARY](#)

[LOG-IN](#)

## Tell us about yourself

(All fields are required unless specified optional)

Things to know before you apply:

When applying through an online application, you must agree to receive monthly statements and some legal notices electronically only, as outlined in our Paperless Terms & Conditions. You can manage your paperless settings once you set up Online Access.

### Personal Information

First Name

Last Name

Home Address

I'd like to provide a P.O. Box address. (opt.)

Social Security Number

Date of Birth (MM-DD-YYYY)

Country of Citizenship

**Please provide at least one phone number.**

Mobile Phone Number

I want to provide a Home Phone Number (opt.)

Email Address

**Already a Woodburn Customer?**

Sign On with your Woodburn username and password for a shortened application.

**Do you need help?**

Our expert Assistant, can guide you to content and answer your questions.

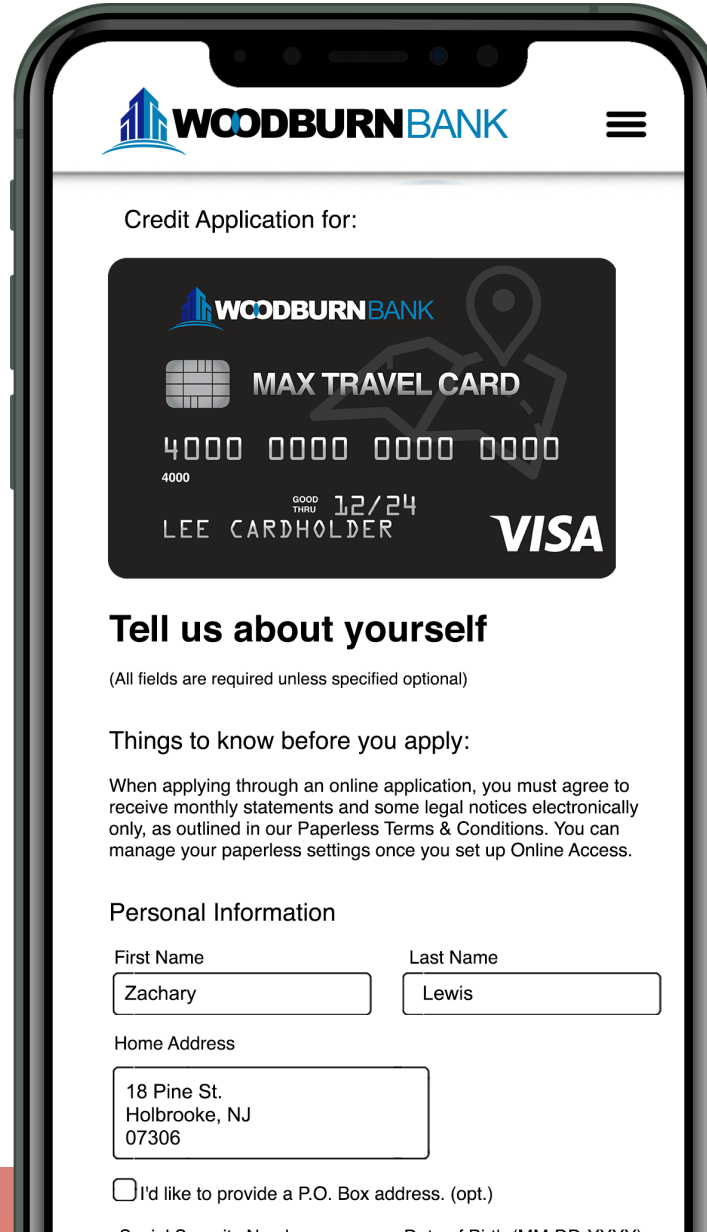
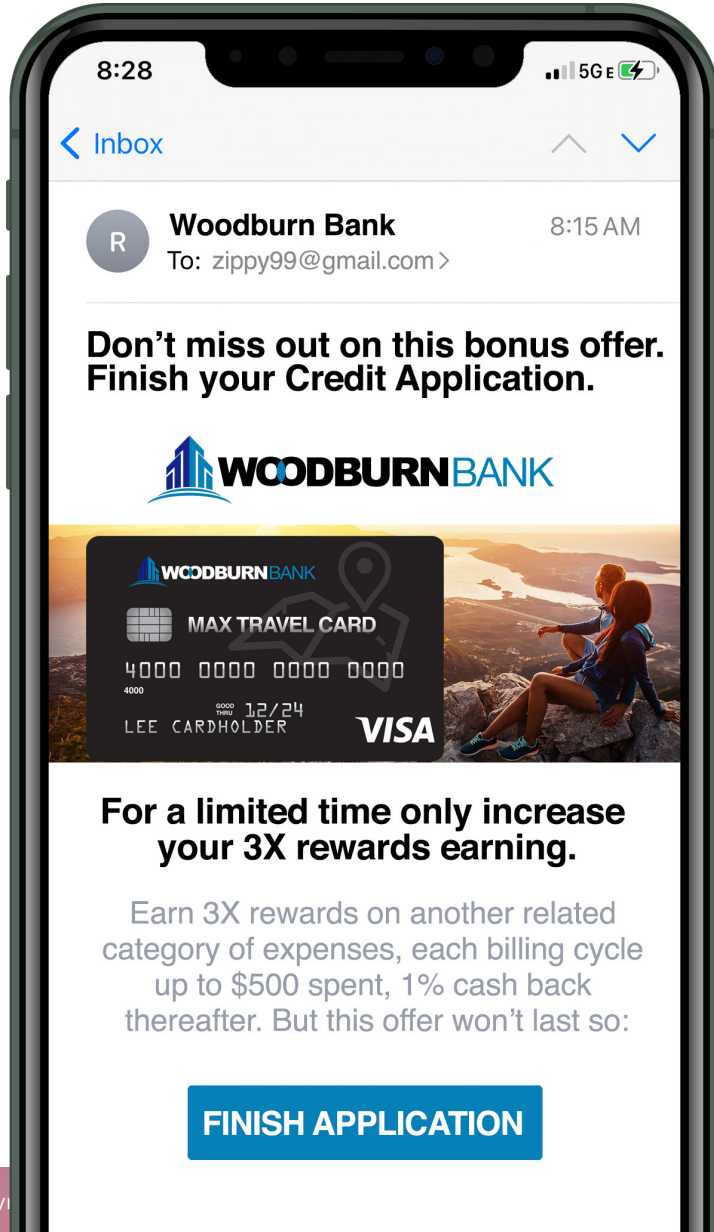
クレジットカードの申し込みページ、必要事項の記入サイト



ウェブサイト側で途中放棄の情報をUnicaへ送付



Unicaが、Zachなる潜在顧客が、フォーム縫う力の途中で放棄した情報を検知



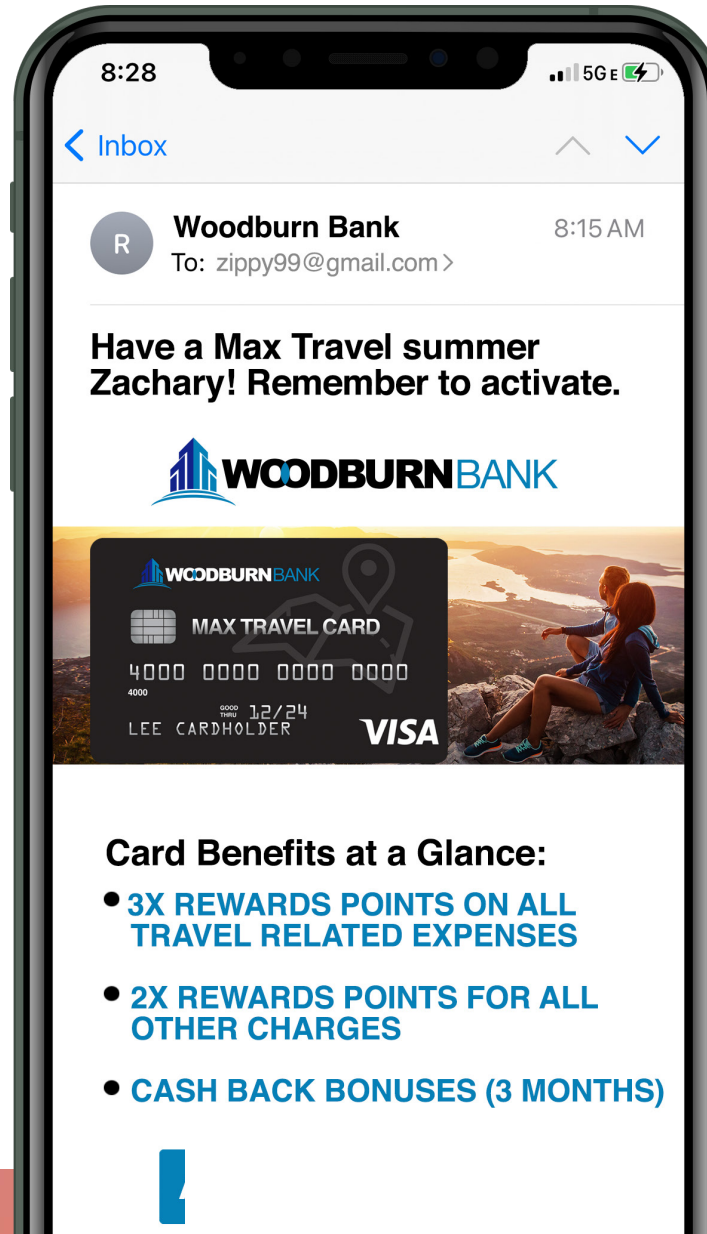
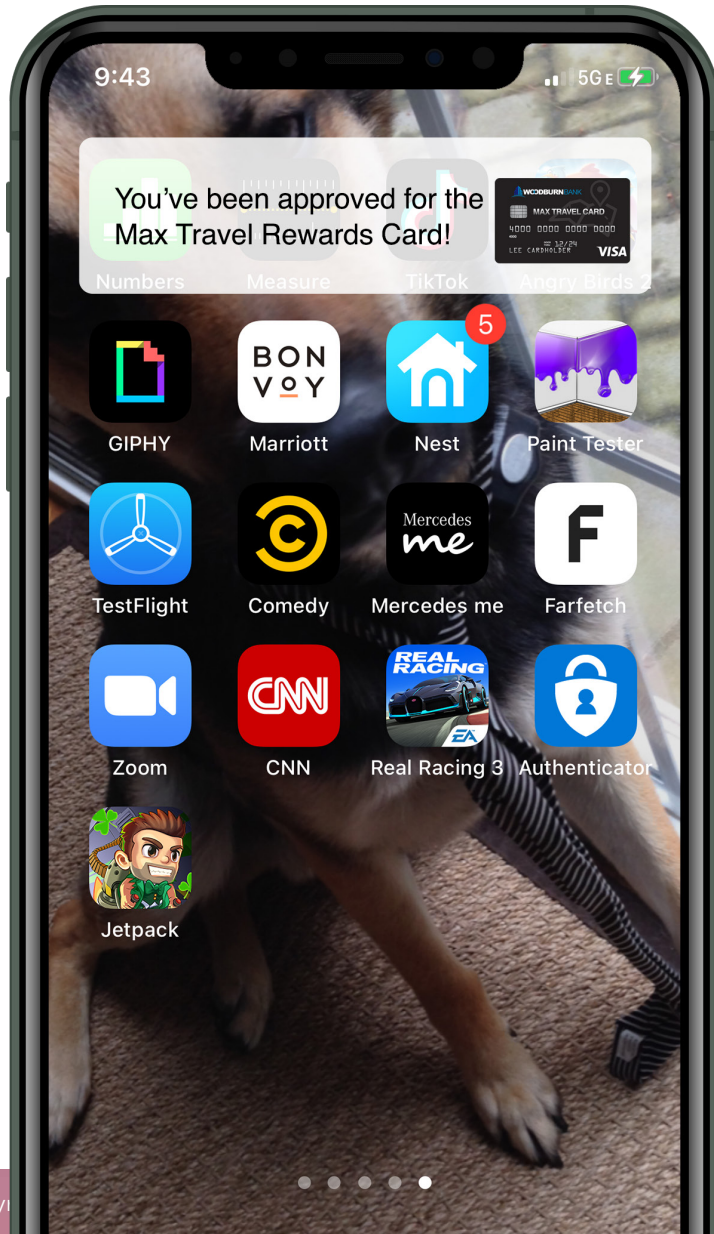
Zachが、カード利用申し込みが途中であることのメールを受信し、記入途上のサイトへ遷移し、記入完了し申し込み。



UnicaのDeliverのメール機能より、記入が途中であることのメールを送付



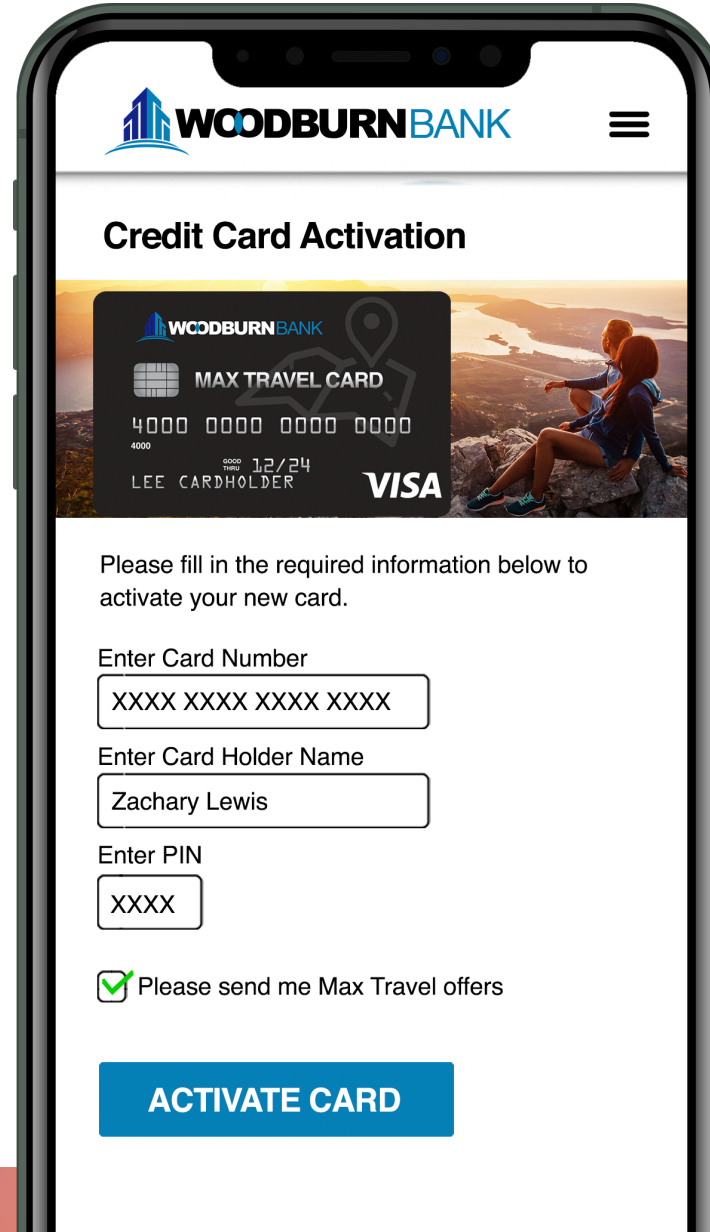
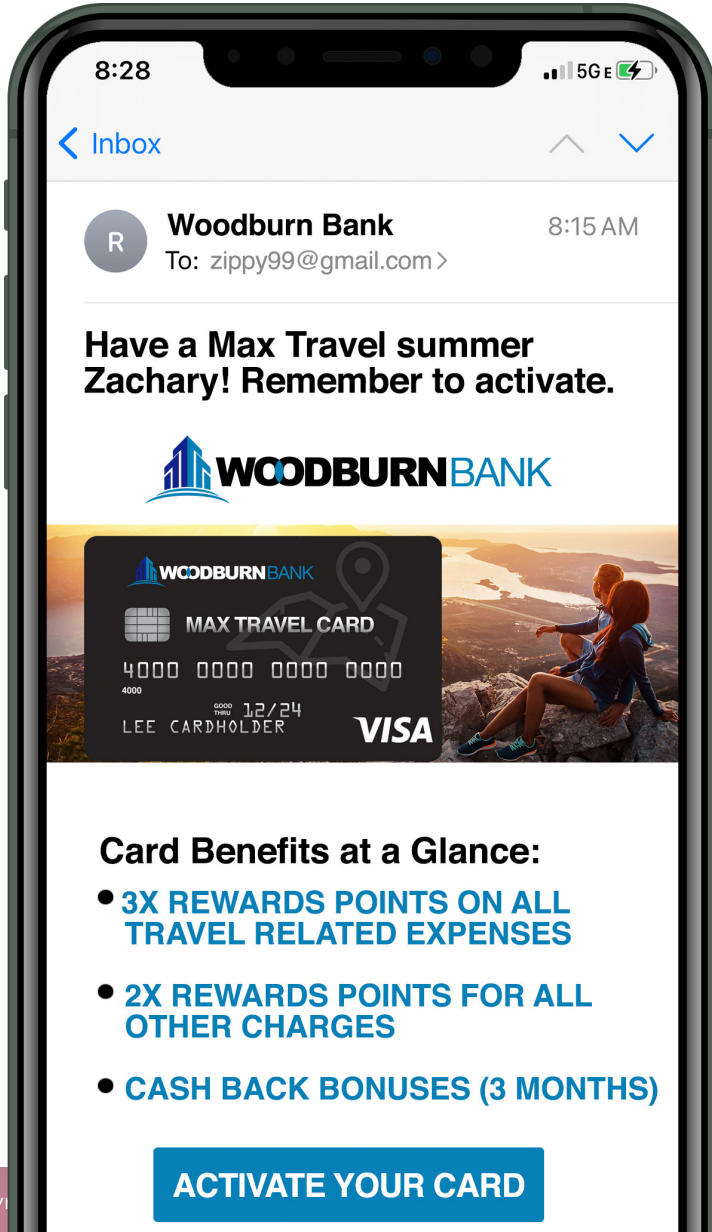
フォームサイトへ遷移。



Zachは、カード申し込みが承認された旨、プッシュ連絡受信。メールでも同内容の連絡。



カードの承認情報がUnica Journeyに渡され、メールで申し込み承認したことの内容を配信。



Zachは、メールで、アクティベーションを促す知らせを受信。

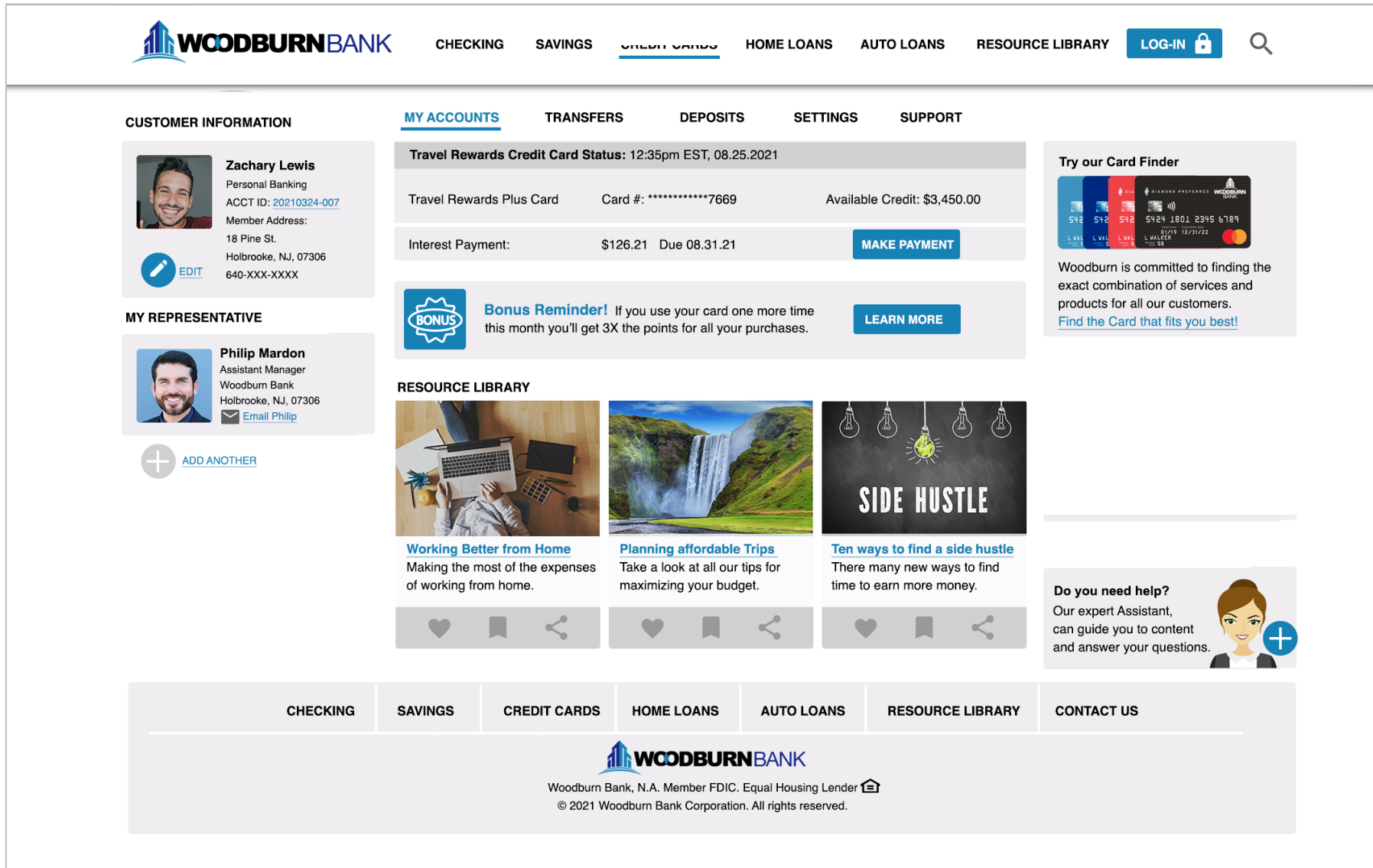
Zackは、アクティベーションに必要な情報を銀行側へ送付。その後のお知らせもオプトイン。



利用登録ページ表示



Unicaは引き続き。Zachとのエンゲージメントを継続



**WOODBURN BANK** CHECKING SAVINGS CREDIT CARDS HOME LOANS AUTO LOANS RESOURCE LIBRARY LOG-IN

**CUSTOMER INFORMATION**

**Zachary Lewis**  
Personal Banking  
ACCT ID: 20210324-007  
Member Address:  
18 Pine St.  
Holbrooke, NJ, 07306  
640-XXX-XXXX

**MY REPRESENTATIVE**

**Philip Mardon**  
Assistant Manager  
Woodburn Bank  
Holbrooke, NJ, 07306  
Email Philip

**MY ACCOUNTS** TRANSFERS DEPOSITS SETTINGS SUPPORT

**Travel Rewards Credit Card Status:** 12:35pm EST, 08.25.2021

Travel Rewards Plus Card	Card #: *****7669	Available Credit: \$3,450.00
Interest Payment:	\$126.21 Due 08.31.21	<a href="#">MAKE PAYMENT</a>

**Bonus Reminder!** If you use your card one more time this month you'll get 3X the points for all your purchases. [LEARN MORE](#)

**Try our Card Finder**

Woodburn is committed to finding the exact combination of services and products for all our customers. [Find the Card that fits you best!](#)

**RESOURCE LIBRARY**

- Working Better from Home**  
Making the most of the expenses of working from home.
- Planning affordable Trips**  
Take a look at all our tips for maximizing your budget.
- Ten ways to find a side hustle**  
There many new ways to find time to earn more money.

**Do you need help?**  
Our expert Assistant, can guide you to content and answer your questions.

CHECKING SAVINGS CREDIT CARDS HOME LOANS AUTO LOANS RESOURCE LIBRARY CONTACT US

**WOODBURN BANK**  
Woodburn Bank, N.A. Member FDIC. Equal Housing Lender  
© 2021 Woodburn Bank Corporation. All rights reserved.

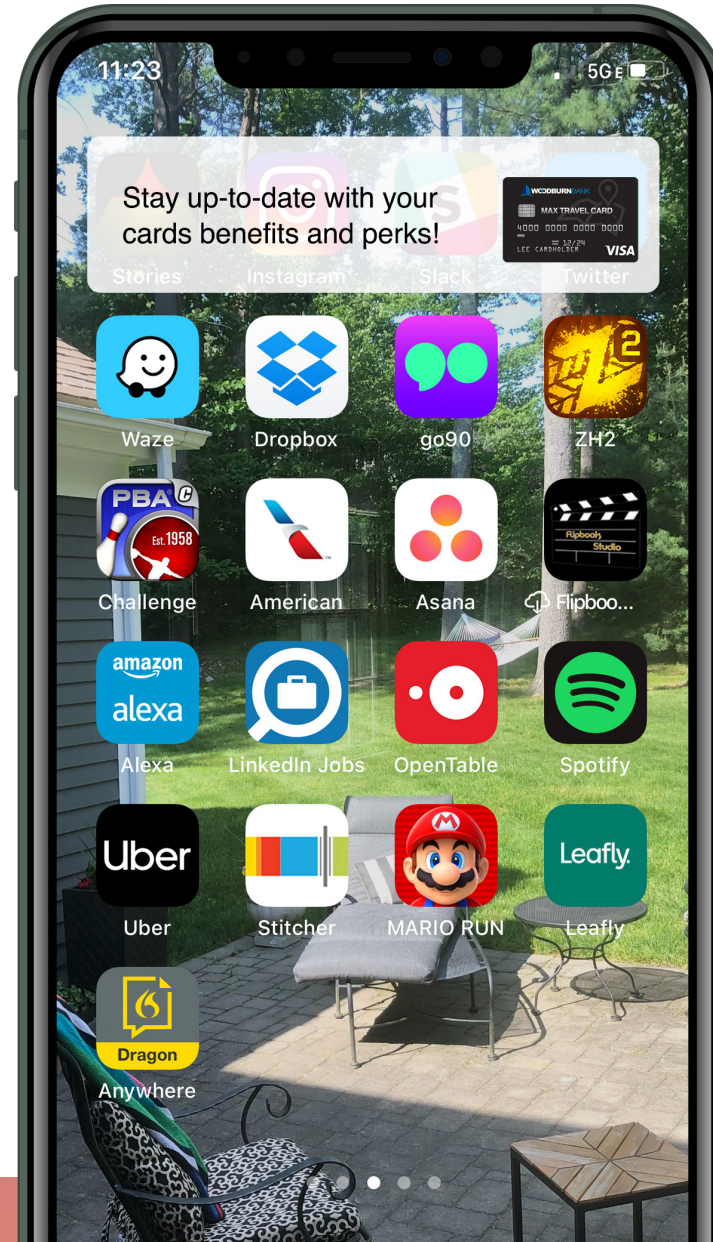
その後、Zachは、オンラインの請求を確認にいき、30日以内でのカード利用によってボーナスポイントを獲得できるとの知らせの表示を確認した。



Unica、JourneyとInteractにより、上記メッセージを表示。

## 顧客との信頼を構築:

- 顧客との親和性情勢
- 手続きの簡略化
- プロアクティブに特典ご紹介
- 類似のコンテンツを紹介しアップセル

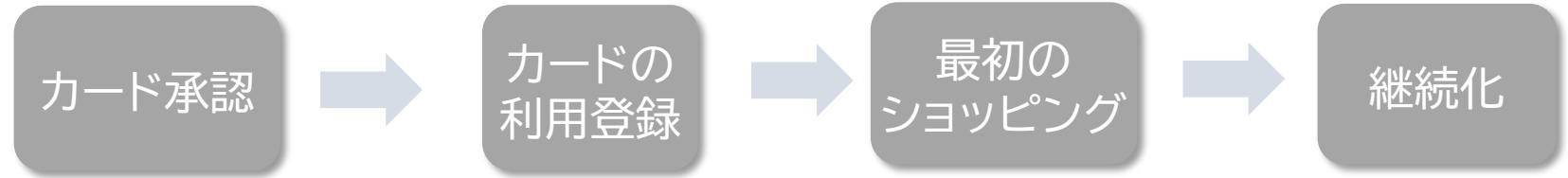


ザックは次の旅行に向け飛行機チケットを購入した。

その後プッシュメッセージを受け取り、今後もカード利用者のためのお得な特典を見逃さないようリマインドを受け取った。



Unica deliverによるプッシュメッセージの送信



<b>ザックの体験</b>	次の旅行の夢想してる際旅行者向けカードの案内を見る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレカ申込</li> <li>・記入放棄</li> </ul>	フォーム記入完了	クレカ利用登録完了	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用登録したカードで最初の買物</li> <li>・特典狙いの旅行チケットを購入</li> </ul>	さらに次の買物で利用	ロイヤルプログラムの加入
<b>銀行オファー</b>	旅行者向けカードの案内	記入放棄連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カードの承認通知</li> <li>・利用登録案内連絡</li> </ul>	ボーナスポイント案内	お得な特典情報の案内	特典ロイヤルティプログラムの案内	別の金融ローンなどの紹介
<b>チャネル</b>	旅行サイト	メール	メール・プッシュ	オンラインバンキングのバナー表示・メール	プッシュ	メール/プッシュ	

ご視聴ありがとうございました。

みなさまのDXの成功にお役に立てればと思っております。

**HCL岩田**

([swinfo@hcljapan.co.jp](mailto:swinfo@hcljapan.co.jp))