



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

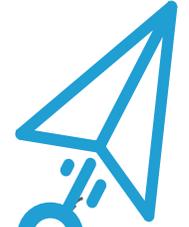
Journey

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

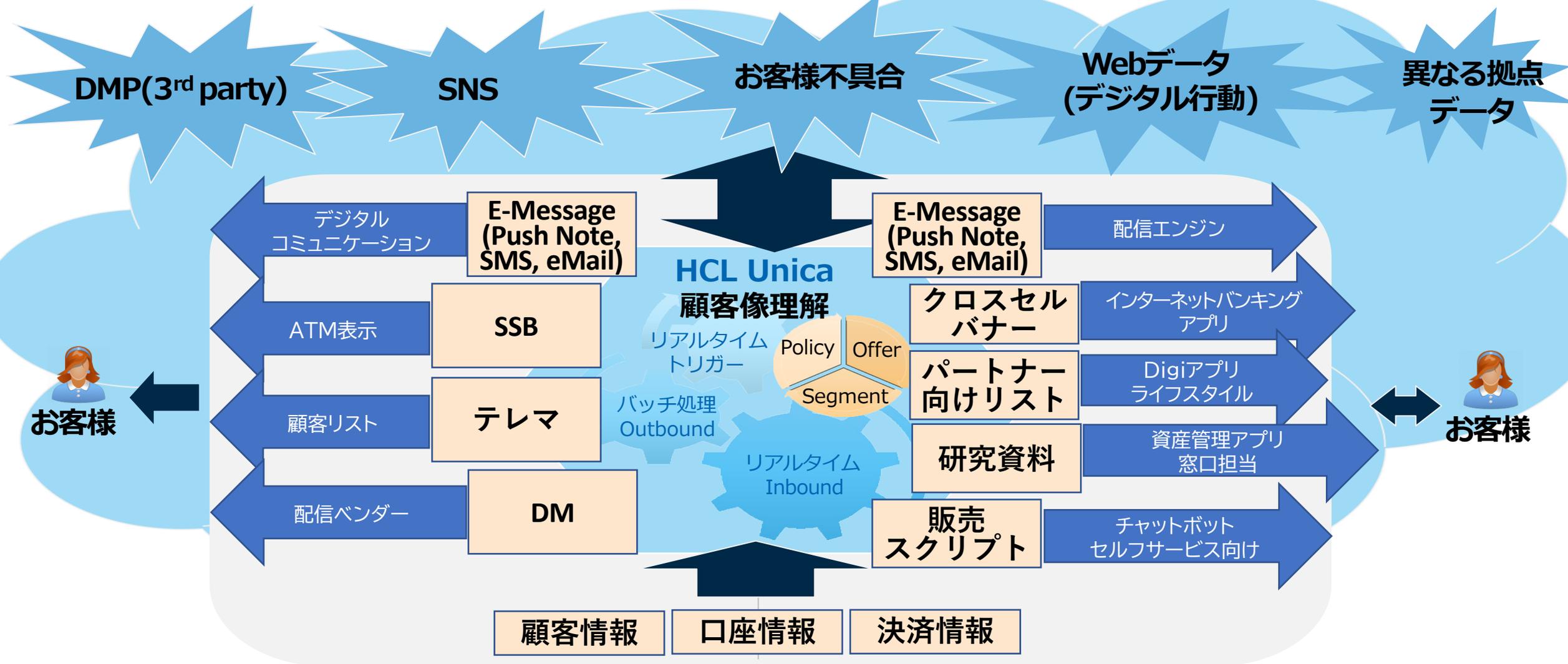
デジタル
メッセージング
Deliver

サードパーティとの連携
Link

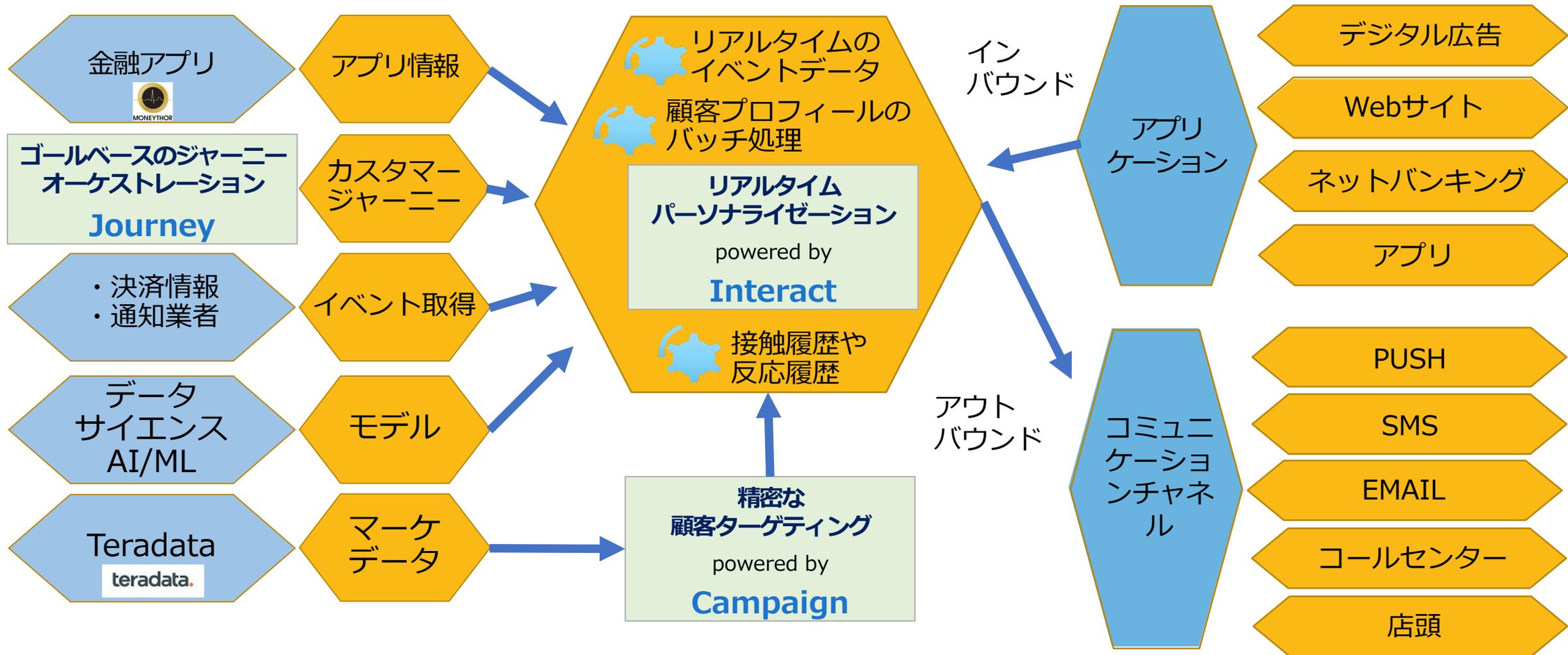
デプロイメント
モニタリング
Director

- 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

The image illustrates a marketing journey canvas and associated performance metrics. The journey canvas shows a flow starting with a '3 days Purchased? Mortgage Offer SMS' decision point. If 'No', it leads to 'Send Mail: Cart Abandoned - Change'. If 'Yes', it leads to 'Join'. Another decision point '3 days Open? You forgot something?' follows. If 'No', it leads to 'Send Mail: Cart Abandoned - You forgot something'. If 'Yes', it leads to '3 days Purchased? You forgot something?'. A final decision point 'Cart item cost > \$100?' leads to 'Cart Abandoned 2 ES, 1 DD' if 'No', and to the 'Join' step if 'Yes'.

Confirmed Registrations Table:

Week	Start Date	End Date	Registrations
Week 25	12/07/24	12/14/24	900
Week 26	12/14/24	12/21/24	900
Week 27	12/21/24	12/28/24	1100
Week 28	12/28/24	1/04/25	986
Week 29	1/04/25	1/11/25	1022
Week 30	1/11/25	1/18/25	1100
Week 31	1/18/25	1/25/25	900
Week 32	1/25/25	2/01/25	1100
Week 33	2/01/25	2/08/25	986
Week 34	2/08/25	2/15/25	900
Week 35	2/15/25	2/22/25	900
Week 36	2/22/25	3/01/25	900
Week 37	3/01/25	3/08/25	1100
Week 38	3/08/25	3/15/25	986
Week 39	3/15/25	3/22/25	1022
Week 40	3/22/25	3/29/25	1100
Week 41	3/29/25	4/05/25	900
Week 42	4/05/25	4/12/25	900
Week 43	4/12/25	4/19/25	900
Week 44	4/19/25	4/26/25	900
Week 45	4/26/25	5/03/25	900
Week 46	5/03/25	5/10/25	900
Week 47	5/10/25	5/17/25	900
Week 48	5/17/25	5/24/25	900
Week 49	5/24/25	5/31/25	900
Week 50	5/31/25	6/07/25	900
Week 51	6/07/25	6/14/25	900
Week 52	6/14/25	6/21/25	900
Week 53	6/21/25	6/28/25	900
Week 54	6/28/25	7/05/25	900
Week 55	7/05/25	7/12/25	900
Week 56	7/12/25	7/19/25	900
Week 57	7/19/25	7/26/25	900
Week 58	7/26/25	8/02/25	900
Week 59	8/02/25	8/09/25	900
Week 60	8/09/25	8/16/25	900
Week 61	8/16/25	8/23/25	900
Week 62	8/23/25	8/30/25	900
Week 63	8/30/25	9/06/25	900
Week 64	9/06/25	9/13/25	900
Week 65	9/13/25	9/20/25	900
Week 66	9/20/25	9/27/25	900
Week 67	9/27/25	10/04/25	900
Week 68	10/04/25	10/11/25	900
Week 69	10/11/25	10/18/25	900
Week 70	10/18/25	10/25/25	900
Week 71	10/25/25	11/01/25	900
Week 72	11/01/25	11/08/25	900
Week 73	11/08/25	11/15/25	900
Week 74	11/15/25	11/22/25	900
Week 75	11/22/25	11/29/25	900
Week 76	11/29/25	12/06/25	900
Week 77	12/06/25	12/13/25	900
Week 78	12/13/25	12/20/25	900
Week 79	12/20/25	12/27/25	900
Week 80	12/27/25	1/03/26	900
Week 81	1/03/26	1/10/26	900
Week 82	1/10/26	1/17/26	900
Week 83	1/17/26	1/24/26	900
Week 84	1/24/26	1/31/26	900
Week 85	1/31/26	2/07/26	900
Week 86	2/07/26	2/14/26	900
Week 87	2/14/26	2/21/26	900
Week 88	2/21/26	2/28/26	900
Week 89	2/28/26	3/06/26	900
Week 90	3/06/26	3/13/26	900
Week 91	3/13/26	3/20/26	900
Week 92	3/20/26	3/27/26	900
Week 93	3/27/26	4/03/26	900
Week 94	4/03/26	4/10/26	900
Week 95	4/10/26	4/17/26	900
Week 96	4/17/26	4/24/26	900
Week 97	4/24/26	5/01/26	900
Week 98	5/01/26	5/08/26	900
Week 99	5/08/26	5/15/26	900
Week 100	5/15/26	5/22/26	900
Week 101	5/22/26	5/29/26	900
Week 102	5/29/26	6/05/26	900
Week 103	6/05/26	6/12/26	900
Week 104	6/12/26	6/19/26	900
Week 105	6/19/26	6/26/26	900
Week 106	6/26/26	7/03/26	900
Week 107	7/03/26	7/10/26	900
Week 108	7/10/26	7/17/26	900
Week 109	7/17/26	7/24/26	900
Week 110	7/24/26	7/31/26	900
Week 111	7/31/26	8/07/26	900
Week 112	8/07/26	8/14/26	900
Week 113	8/14/26	8/21/26	900
Week 114	8/21/26	8/28/26	900
Week 115	8/28/26	9/04/26	900
Week 116	9/04/26	9/11/26	900
Week 117	9/11/26	9/18/26	900
Week 118	9/18/26	9/25/26	900
Week 119	9/25/26	10/02/26	900
Week 120	10/02/26	10/09/26	900
Week 121	10/09/26	10/16/26	900
Week 122	10/16/26	10/23/26	900
Week 123	10/23/26	10/30/26	900
Week 124	10/30/26	11/06/26	900
Week 125	11/06/26	11/13/26	900
Week 126	11/13/26	11/20/26	900
Week 127	11/20/26	11/27/26	900
Week 128	11/27/26	12/04/26	900
Week 129	12/04/26	12/11/26	900
Week 130	12/11/26	12/18/26	900
Week 131	12/18/26	12/25/26	900
Week 132	12/25/26	1/01/27	900
Week 133	1/01/27	1/08/27	900
Week 134	1/08/27	1/15/27	900
Week 135	1/15/27	1/22/27	900
Week 136	1/22/27	1/29/27	900
Week 137	1/29/27	2/05/27	900
Week 138	2/05/27	2/12/27	900
Week 139	2/12/27	2/19/27	900
Week 140	2/19/27	2/26/27	900
Week 141	2/26/27	3/05/27	900
Week 142	3/05/27	3/12/27	900
Week 143	3/12/27	3/19/27	900
Week 144	3/19/27	3/26/27	900
Week 145	3/26/27	4/02/27	900
Week 146	4/02/27	4/09/27	900
Week 147	4/09/27	4/16/27	900
Week 148	4/16/27	4/23/27	900
Week 149	4/23/27	4/30/27	900
Week 150	4/30/27	5/07/27	900
Week 151	5/07/27	5/14/27	900
Week 152	5/14/27	5/21/27	900
Week 153	5/21/27	5/28/27	900
Week 154	5/28/27	6/04/27	900
Week 155	6/04/27	6/11/27	900
Week 156	6/11/27	6/18/27	900
Week 157	6/18/27	6/25/27	900
Week 158	6/25/27	7/02/27	900
Week 159	7/02/27	7/09/27	900
Week 160	7/09/27	7/16/27	900
Week 161	7/16/27	7/23/27	900
Week 162	7/23/27	7/30/27	900
Week 163	7/30/27	8/06/27	900
Week 164	8/06/27	8/13/27	900
Week 165	8/13/27	8/20/27	900
Week 166	8/20/27	8/27/27	900
Week 167	8/27/27	9/03/27	900
Week 168	9/03/27	9/10/27	900
Week 169	9/10/27	9/17/27	900
Week 170	9/17/27	9/24/27	900
Week 171	9/24/27	10/01/27	900
Week 172	10/01/27	10/08/27	900
Week 173	10/08/27	10/15/27	900
Week 174	10/15/27	10/22/27	900
Week 175	10/22/27	10/29/27	900
Week 176	10/29/27	11/05/27	900
Week 177	11/05/27	11/12/27	900
Week 178	11/12/27	11/19/27	900
Week 179	11/19/27	11/26/27	900
Week 180	11/26/27	12/03/27	900
Week 181	12/03/27	12/10/27	900
Week 182	12/10/27	12/17/27	900
Week 183	12/17/27	12/24/27	900
Week 184	12/24/27	1/01/28	900
Week 185	1/01/28	1/08/28	900
Week 186	1/08/28	1/15/28	900
Week 187	1/15/28	1/22/28	900
Week 188	1/22/28	1/29/28	900
Week 189	1/29/28	2/05/28	900
Week 190	2/05/28	2/12/28	900
Week 191	2/12/28	2/19/28	900
Week 192	2/19/28	2/26/28	900
Week 193	2/26/28	3/05/28	900
Week 194	3/05/28	3/12/28	900
Week 195	3/12/28	3/19/28	900
Week 196	3/19/28	3/26/28	900
Week 197	3/26/28	4/02/28	900
Week 198	4/02/28	4/09/28	900
Week 199	4/09/28	4/16/28	900
Week 200	4/16/28	4/23/28	900

Email Performance Dashboard:

- Delivery: 100% (2000 / 2000)
- Open: 45% (3000 / 6666)
- Click: 45% (200 / 444)
- Average Time to First Open: 09:00 hrs
- Average Time to First Click: 08:30 hrs

SMS Performance Dashboard:

- Delivery: 100% (1000 / 1000)
- Open: 45% (150 / 333)
- Average Interaction Time: 08:30 hrs

Goal Configuration Screen:

- Goal Name: dd/Edit Goal
- Based On: Date
- Goal Type: No of Contacts
- Target: 500
- Current Status: 415 (Goal achieved by 415)



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。

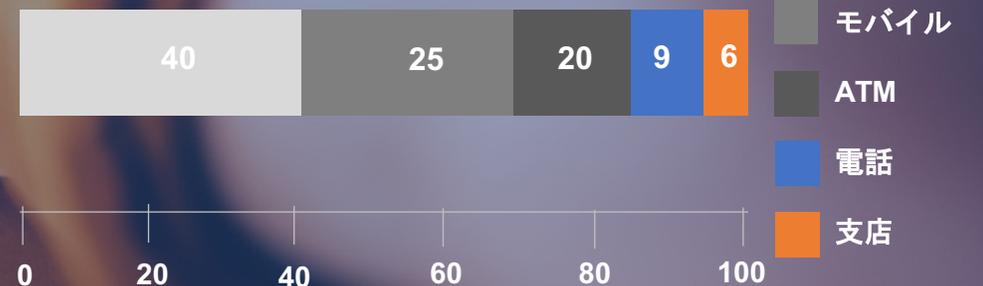
銀行へ期待すること:

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。

About Work With Me Media Kit Resources Contact

XPATMATT

BLOG INTERVIEWS PHOTOGRAPHY ▾ ADVENSPARATION TRAVEL HACKS ▾ SPORTSKOOL ▾

You are here: [Home](#) > [Blog](#) > The Great Big List of Cheap Gear For Outdoors Sports and Travel

The Great Big List of Cheap Gear For Outdoors Sports and Travel

March 12, 2021 by Matt

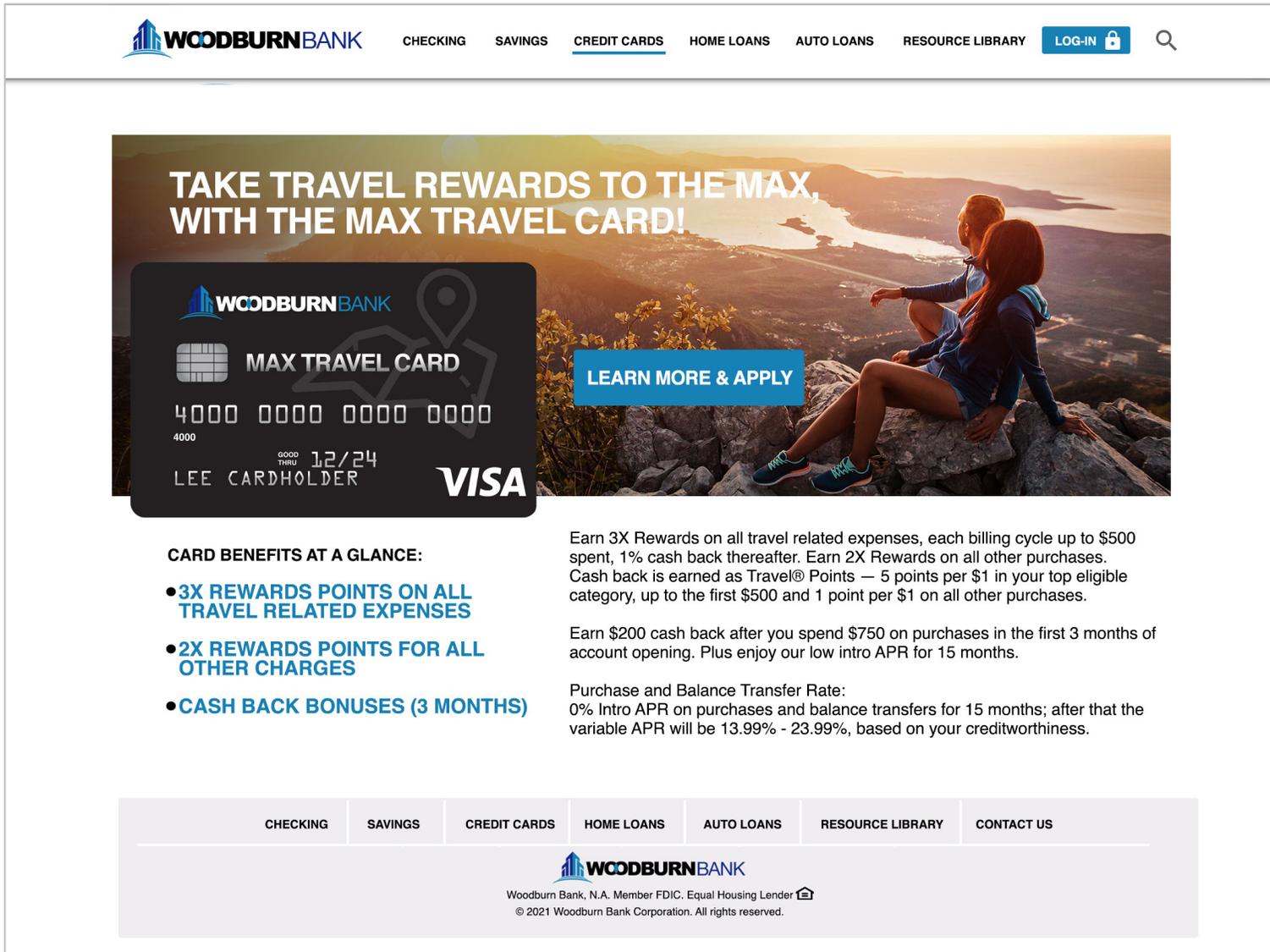


(Last updated September March 12, 2021)
 **This post includes affiliate links, which means I am paid a small commission of any sales resulting from their use. For more information see my disclosure policies page.


 1K
  20
  1K SHARES

Search ...

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

United States of America
▼

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.

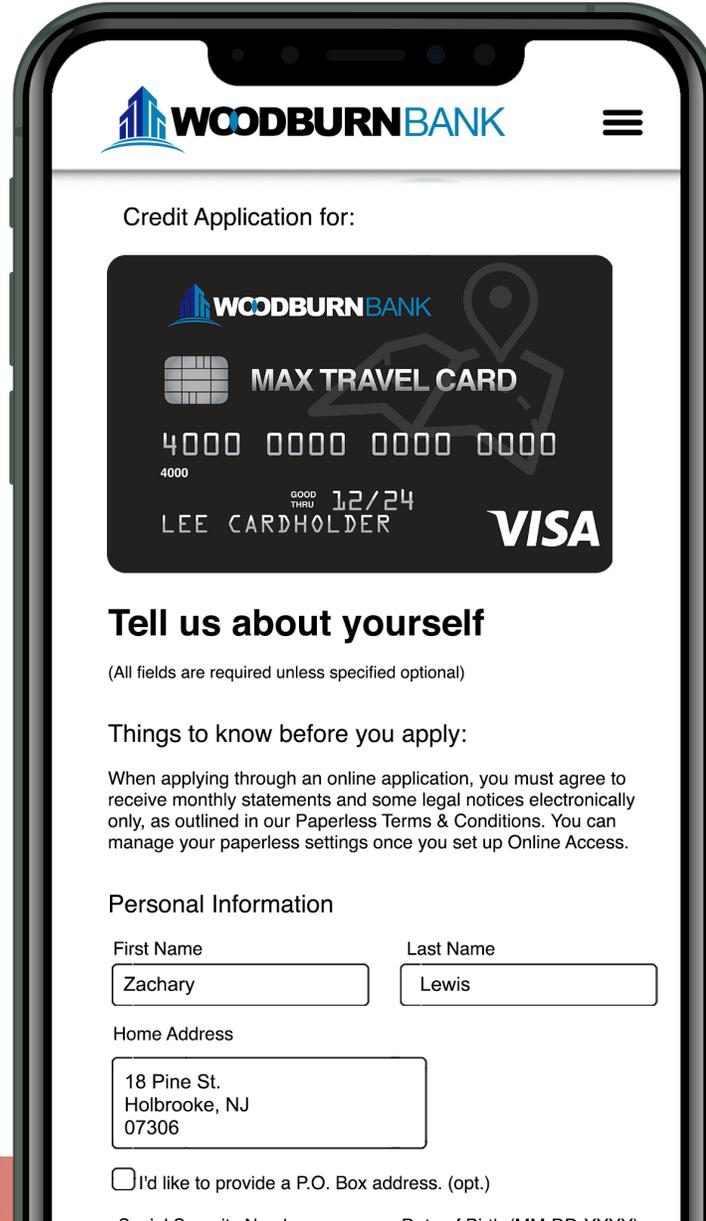
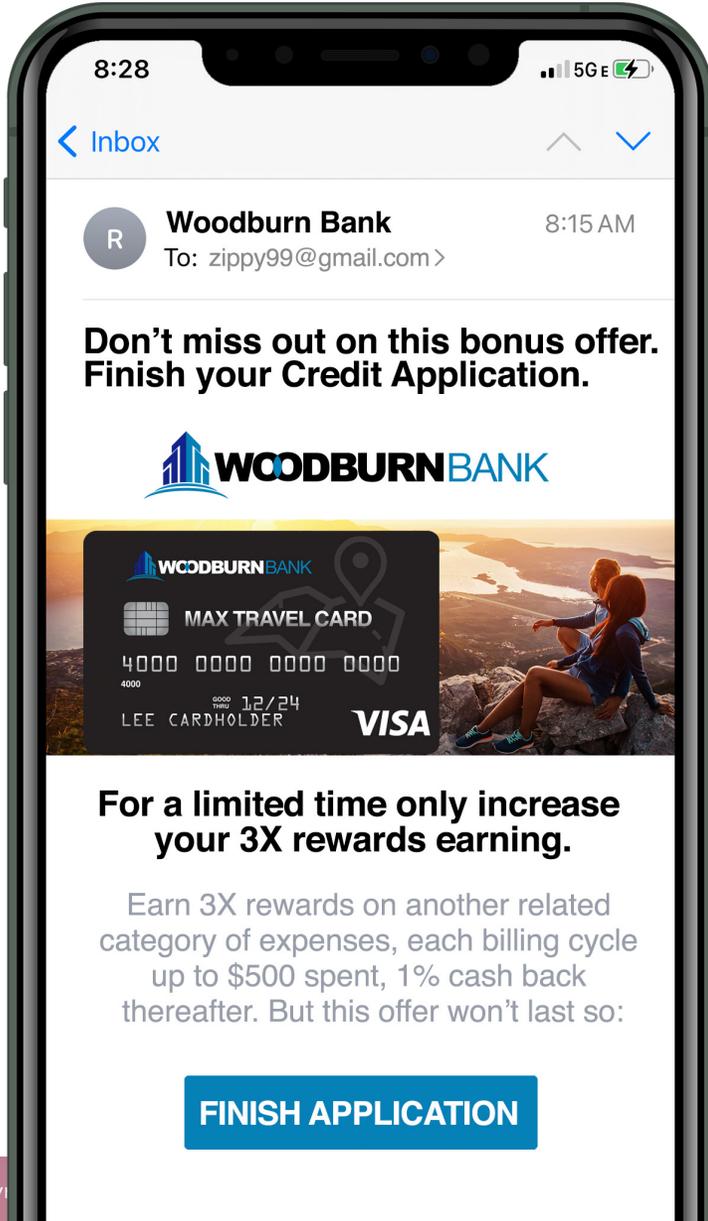
クレジットカードの申し込みページ、必要事項の記入サイト



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



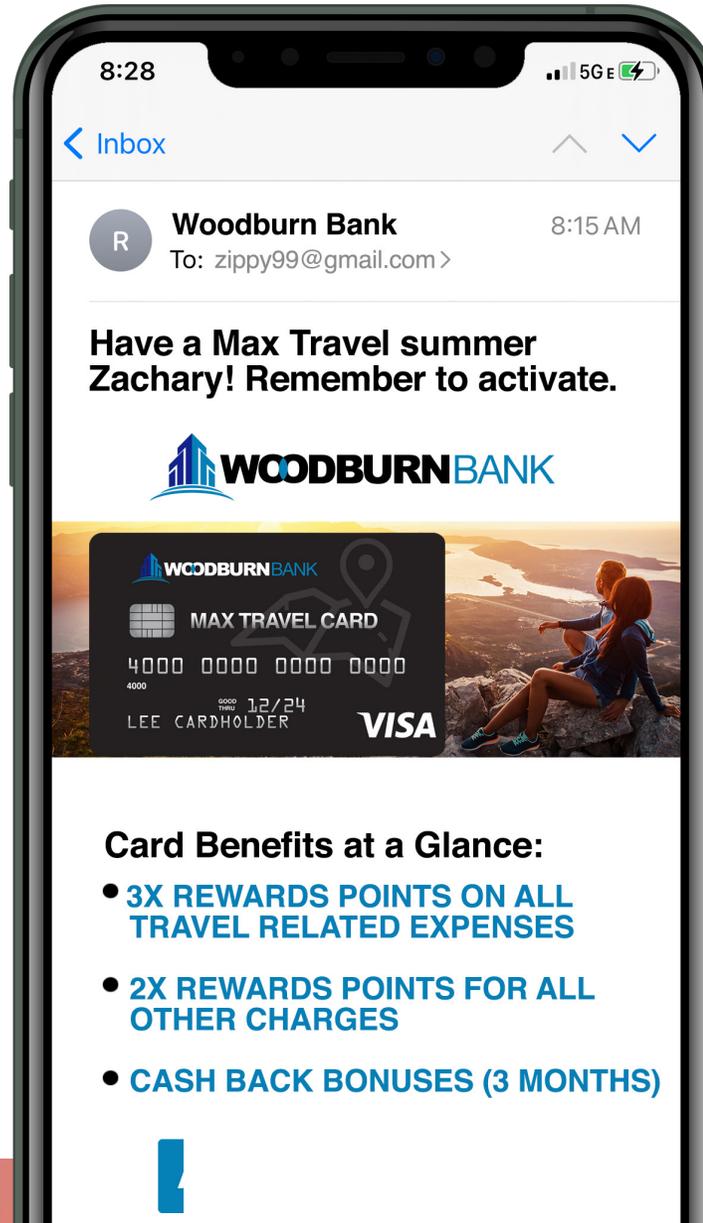
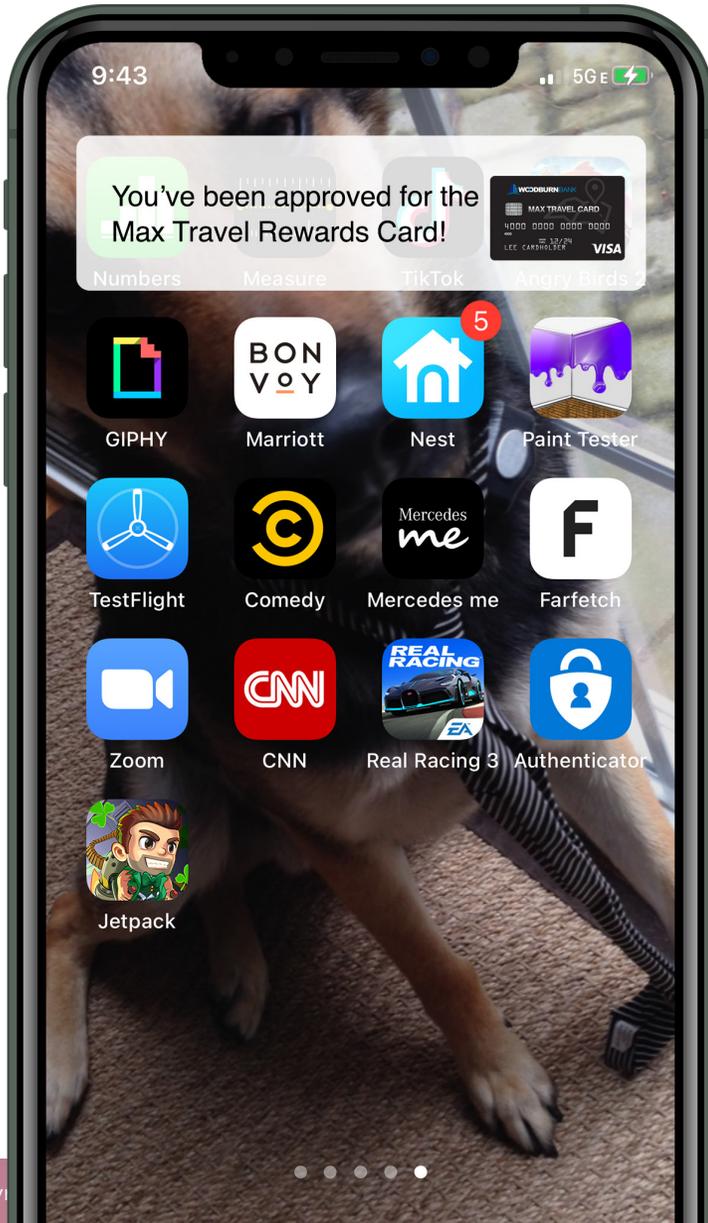
Zachが、カード利用申し込みが途中であることのメールを受信し、記入途上のサイトへ遷移し、記入完了し申し込み。



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



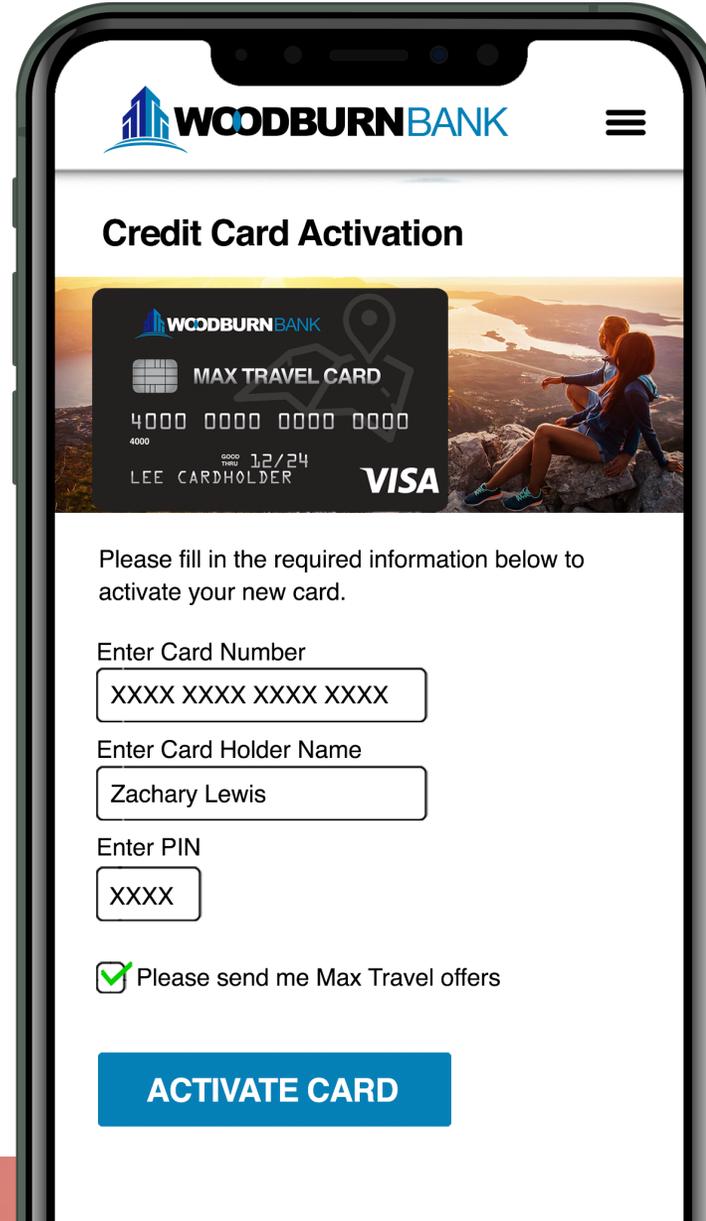
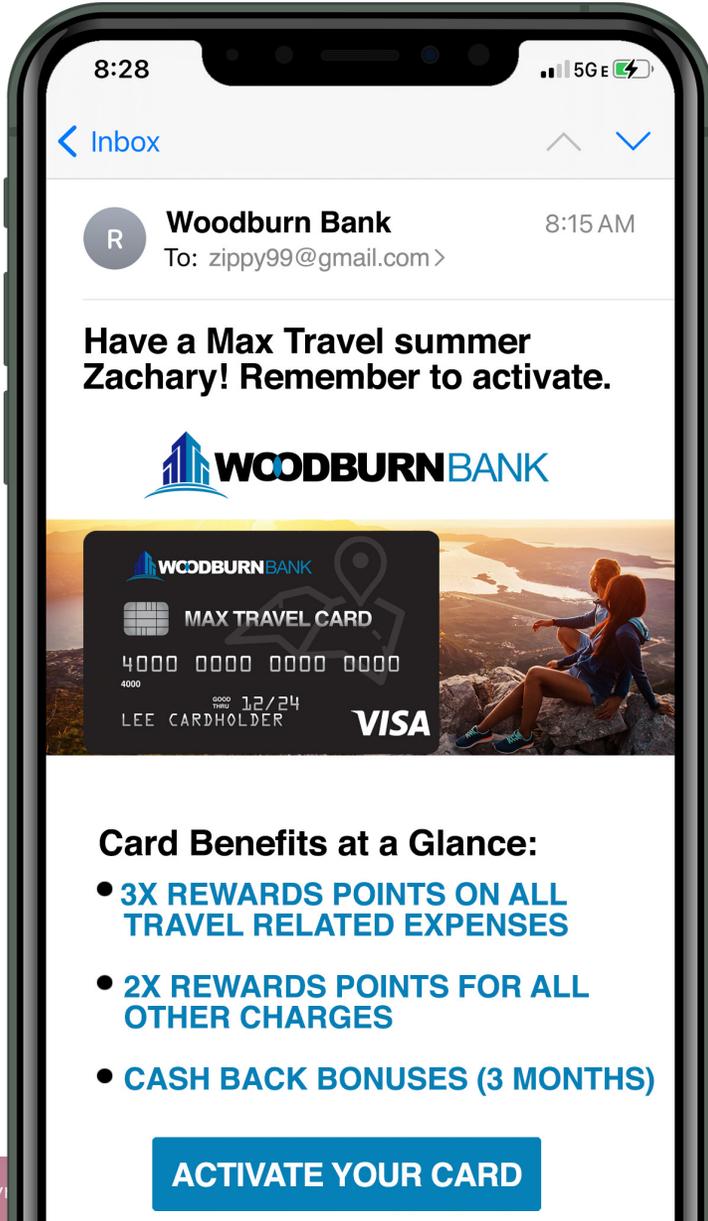
フォームサイトへ遷移。



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。

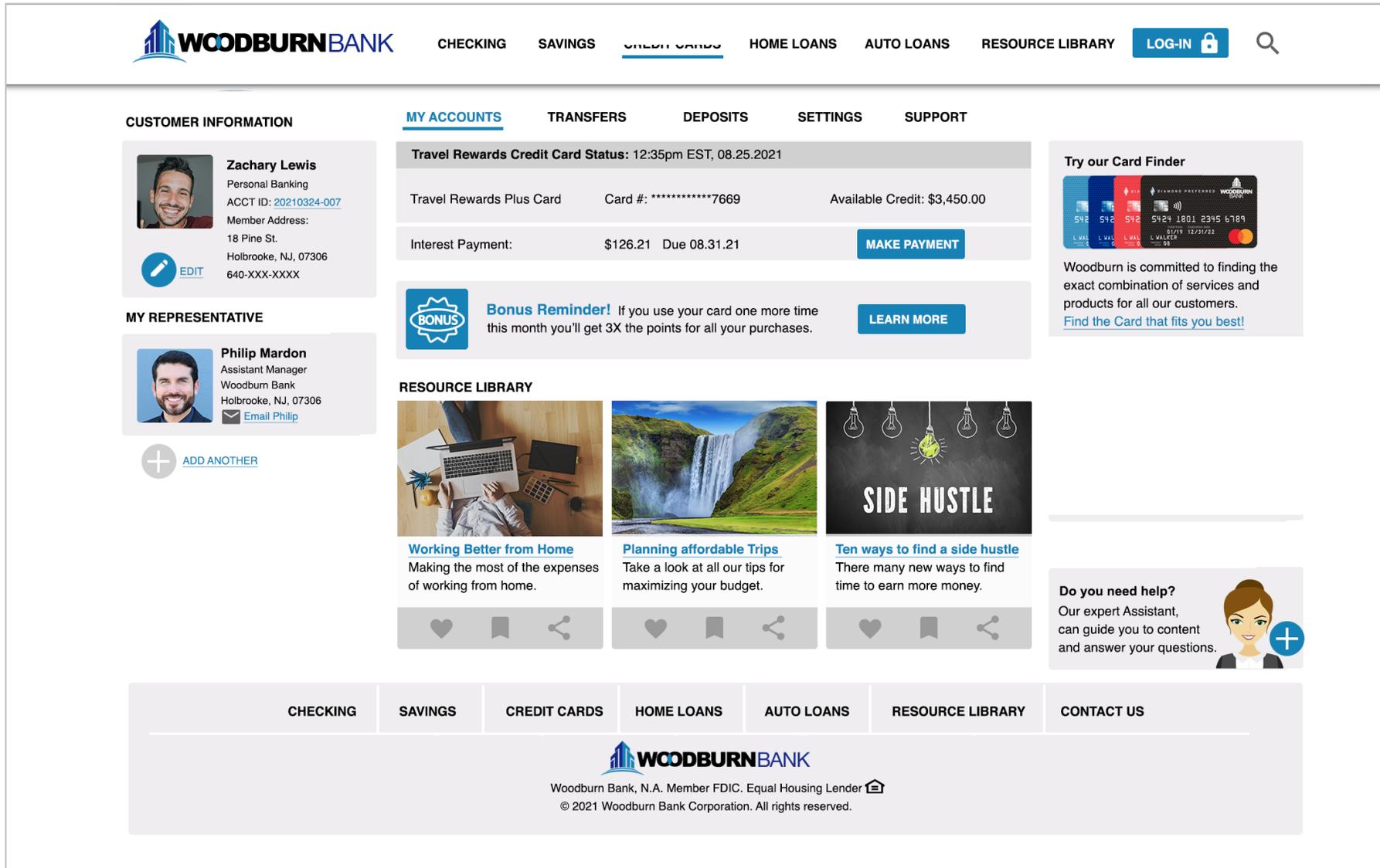
Zackは、アクティベーションに必要な情報を銀行側へ送付。その後のお知らせもオプトイン。



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	MAKE PAYMENT

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.

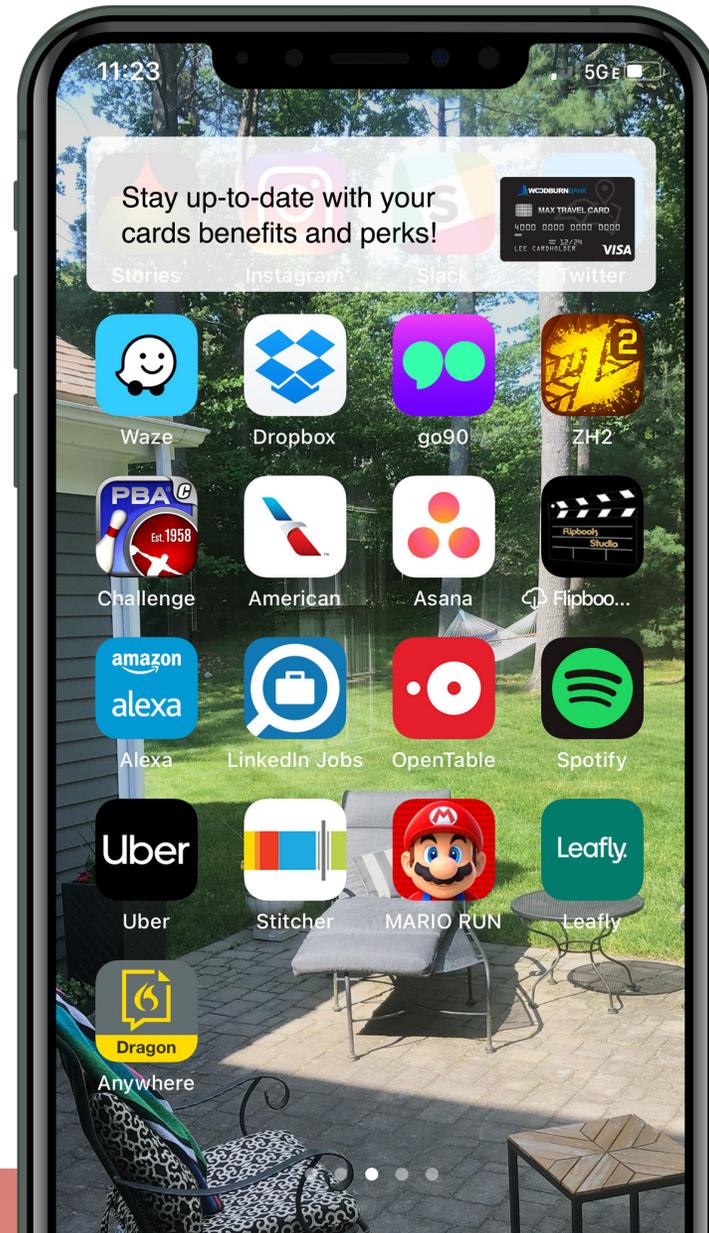
その後、Zachは、オンラインの請求を確認にいき、30日以内でのカード利用によってボーナスポイントを獲得できるとの知らせの表示を確認した。



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

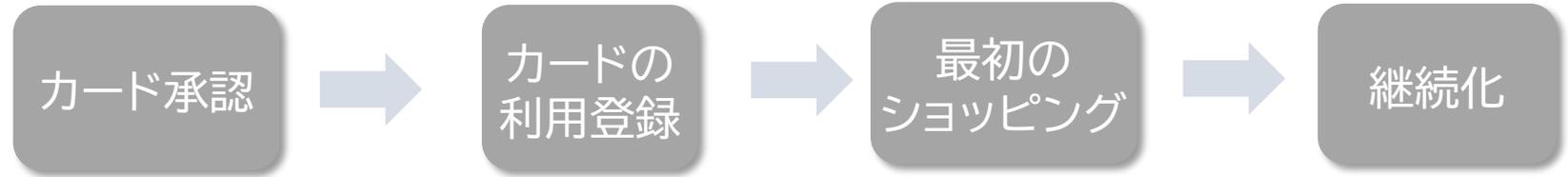


ザックは次の旅行に向け飛行機チケットを購入した。

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



ザックの体験	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"> ・クレカ申込 ・記入放棄 	フォーム記入完了	クレカ利用登録完了	<ul style="list-style-type: none"> ・利用登録したカードで最初の買物 ・特典狙いの旅行チケットを購入 	さらに次の買物で利用	ロイヤルプログラムの加入
銀行オファー	旅行者向けカードの案内	記入放棄連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・カードの承認通知 ・利用登録案内連絡 	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
チャネル	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)