

大手銀行、クレジットカードサービスの取引データを即時に可視化

FORTUNE
500

金融サービス



クレジットカードのデータ量

大多数の銀行にとって、クレジットカード部門は収益性が非常に高い部門の1つです。Fortune 500にリストされている、ある金融サービス企業では、他の商品と比較して、クレジットカード部門の平均ROIは2倍以上になっています。カナダ最大規模の銀行である同行は、膨大な量のクレジットカードの取引履歴と顧客の生涯価値の情報を使用できます。同行は、この情報が収益に大きな影響を与える可能性があることに気づきました。この情報を分析できれば、さらに効果的なマーケティングキャンペーンを実施し、売上を伸ばして、顧客の解約率を低下させることができます。

限られた情報による分析の低下

クレジットカード部門のマーケティング担当者および商品マネージャーは、このデータを分析したいと考えました。顧客による商品採用率を向上させ、収益を拡大し、解約率を低下させることができるように、キャンペーンの効果を把握する必要がありました。担当者は、最も収益を上げていたプロモーションや、新しいプロモーションの対象として最も適していた顧客など、キャンペーンのパフォーマンスについて質問しました。

残念なことに、同行のBIツールであるTableauは、一般ユーザーが自ら分析を行うには複雑すぎました。新たに質問が生じると、マネージャーはアナリストに依頼してレポートを更新してもらう必要があり、場合によっては2週間待つ必要がありました。その結果、最も重要な決定が先送りされたり、却下されたり、直感で行われたりしていました。

ハイライト



200人のユーザー

マーケティング担当者およびクレジットカードサービス部門



5TB

取引データ、顧客データ、商品データ



3種類のソース

Hadoop、Weblogs、Oracle Datawarehouse



2週間を2分に

誰でも独自のレポートを作成して、質問に対する回答を数分で取得できます。



ThoughtSpot、瞬時の可視化を実現

チーム全員にセルフサービス分析を提供

BIチームの責任者は、レポート要求に関するバックログを解消するためのソリューションが必要であるという結論に達しました。マーケティング担当者や商品マネージャーがデータ全体で独自のアドホック分析を実行できるソリューションです。ThoughtSpotが選ばれたのは、チームによるセルフサービス分析を実行できるだけでなく、大規模なデータ処理も可能な唯一のソリューションであったためです。ThoughtSpotは、5年間以上に及ぶクレジットカードの取引データと商品/顧客データを統合するのに役立つだけでなく、瞬時に回答を導き出します。今では、チームの誰もが検索機能を使用して独自のレポートを作成し、質問に対する回答を数秒で取得できます。

日々、新たな質問に回答

ThoughtSpotを使用すると、200人以上のマーケティング担当者、アナリスト、経営幹部は5年間以上に及ぶ過去のクレジットカードデータを分析し、質問に対する回答を数秒で取得できます。BIチームに依頼しなくても、コンバージョン率、顧客商品構成、顧客生涯価値、全体的なROIを分析できます。マーケティング担当者は、最もパフォーマンスが高いキャンペーンを特定し、クレジットカードのプロモーションの全体的な効果を向上させています。また、経営幹部は、クレジットカードのキャンペーンや顧客の解約率について自分で回答を取得できます。

ThoughtSpotによって、これまでにない方法でデータを調査するための柔軟性が得られました。クレジットカードのキャンペーン以外にも、従業員は、以前はできなかった質問が可能になっており、組織に大きな影響をもたらしています。Fortune 500にリストされているこの銀行は、顧客が商品をどのように使用しているかについて、特に他の銀行商品との関連で、より深く理解できるようになりました。これまで把握していなかった行動やパターンを知ることができるため、新商品をより早く、さらに効果的に販売できます。

「各従業員に情報を提供することは、特に私たちのような銀行にとっては最も効果的です。」

- シニアディレクター
Fortune 500にリストされている銀行

