

東京都中央区晴海一丁目8番10号
株式会社メンバーズ
代表取締役社長 剣持 忠
〔証券コード：2130 東証第一部〕

メンバーズ、「社会課題解決」訴求のアプローチにより、みずほ銀行メルマガ経由でのワンタイムパスワード申込数を以前の約13倍に

～Web ページ・メルマガに社会課題解決を目指すメッセージ「不正送金被害をゼロに。」をのせて訴求、みずほ銀行のマーケティング成果向上に貢献～

株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：剣持 忠、以下「メンバーズ」）は、株式会社みずほ銀行（本社：東京都千代田区、取締役頭取：藤原 弘治、以下「みずほ銀行」）が提供するインターネットバンキングにおける「生体認証機能／ワンタイムパスワード」の利用促進という目的に対し、「社会課題解決」訴求のアプローチでWebページ（※1）を制作しました。また、Webページの要素を元にしたメルマガを配信した結果、マーケティング成果向上に貢献したことを発表します。

みずほ銀行がセキュリティ対策機能を提供する社会背景に着目し、社会課題解決を目指すメッセージ「不正送金被害をゼロに。」と共にサービスの情報発信を行うことで、従来のメルマガに比べユーザーのクリック率が約1.5ポイント向上したほか、コンバージョン数（※2）を約13倍に増加させることが出来ました。

▼ 「社会課題解決」訴求のWebページ



MIZUHO みずほ銀行

0 不正送金被害をゼロに。

みずほ銀行が目指すのは、「不正送金の被害ゼロ」の実現です。

すべての人が安心して、インターネットバンキングを利用できる世界の実現のため、おこなうことができること。

日本におけるすべてのインターネットバンキングの不正送金は年間約425件、被害額は約10億円。

不正送金とは不正なアクセスにより、正規利用者の口座から勝手にお金が出される状態です。現在も被害はゼロではなく、新たな被害に遭遇している可能性があります。

出典：平成29年度におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について
平成30年3月22日 警察庁、P10-11

年	不正送金被害の件数	不正送金被害の被害額
2015年	1,315件	1,495億円
2016年	1,495件	1,281億円
2017年	425件	10億円



▼「社会課題解決」訴求のメルマガ

▼従来のメルマガ

● 本取組みの背景

日本における全てのインターネットバンキングの不正送金は年間約425件発生しており、被害額は約10億円にもものぼっています。近年は金融機関によるセキュリティ対策の導入により、大幅に被害は減少しているものの、被害はゼロではなく、新たな犯罪への流用の可能性があると言われております（※3）。

みずほ銀行では、そういった不正送金などの金融犯罪防止に向けた取組みとして、インターネットバンキングにおける「トランザクション認証機能付きワンタイムパスワード」や「メール方式ワンタイムパスワード」を導入するなど、さまざまな対策を積極的に実施しています（※4）。その中で、みずほ銀行が提供するセキュリティ対策・サービスをさらに訴求し、幅広いユーザーに提供したいという要望が当社に対してありました。

メンバーズは、企業活動そのものが“より良い世界を創り、社会に貢献する”という考えのもと、企業・顧客・関係者との共創を通じて社会課題の解決とともにビジネス目標の達成も実現する「CSV（※5）アプローチ」を強みとしています。これまでも、企業とユーザーのエンゲージメント構築に最も有効なツールである企業WebサイトやSNSのコンテンツ企画制作において、顧客企業の思想や目指す姿を社会課題解決に向けたメッセージと共に適切に訴求し、高いマーケティング成果へと繋げてきました。

今回メンバーズは、みずほ銀行と共にワークショップを開催し、セキュリティサービスのあり方を共同企画しました。ワークショップの結果をもとに、金融犯罪の防止とユーザー拡大の両方を目指す「社会課題解決」訴求のアプローチを落とし込んだ、みずほ銀行のWebページ制作を実施しました。

● 本取組みについて

メンバーズでは、みずほ銀行の「生体認証機能／ワンタイムパスワード」の利用促進という目的に対し、みずほ銀行と共同でワークショップを実施し、みずほ銀行がこれまで力を入れてきた金融犯罪防止への思いを、「不正送金被害をゼロに。」というメッセージで打ち出しました。そしてそのメッセージを活用し、セキュリティ対策機能やサービスの情報発信が可能なWebページを制作しました。

その後、みずほ銀行で定期配信しているメルマガにおいて、メンバーズの制作したWebページの要素を元にした「社会課題解決訴求のコンテンツ」と「機能訴求を中心とした従来のコンテンツ」のクリック率とコンバージョン数の差について比較調査を行いました。（実施期間：2018/9/26～2018/10/2）

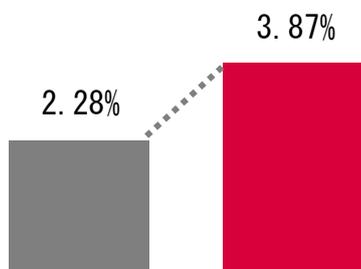
● 比較調査結果

「社会課題解決」訴求のアプローチ後に行った比較調査の結果、各コンテンツ別の比較において、「社会課題解決」訴求のメルマガは従来のメルマガに比べ、ユーザーのクリック率が約1.5ポイント向上し、コンバージョン数が約13倍に増加しました。

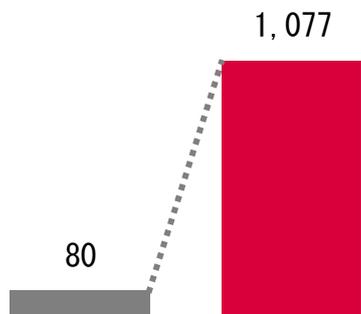
このことから、「社会課題解決」訴求のアプローチは、従来の情報発信と比較し的確にユーザーのニーズをとらえることが出来たと考えられます。

■A：従来のメルマガ ■B：「社会課題解決」訴求のメルマガ

クリック率



コンバージョン数



計測期間：2018/9/26～2018/10/2

● みずほ銀行 常務執行役員 向井 英伸さまからのコメント

みずほ銀行は、インターネットバンキングを通じ更なる利便性の向上に取り組んでおりますが、昨今、さまざまなインターネット上の金融犯罪が社会問題となる中で、高い利便性と同時に強固なセキュリティの実現を目指し、「生体認証機能・ワンタイムパスワード・不正モニタリング」をはじめとする、さまざまな取組みを積極的に実施してまいりました。

今回、メンバーズさまのご支援による「社会課題解決」を訴求するというアプローチは、安心かつ便利なサービスを一人でも多くのお客さまにご利用いただくことに加え、不正送金犯罪などの社会課題を解決したいとの考



Members

えと一致するものでした。新しい挑戦の結果、ワンタイムパスワードの申込数を大きく増加させることが出来ましたが、機能訴求ではなく、「不正送金被害をゼロに。」という強い思いをもった宣言が、お客さまからも共感を得ることが出来たのではないかと考えています。

みずほ銀行は、今後もセキュリティ強化への取組みを一層進めると共に、先進性・利便性を不断に向上させ、お客さまから更にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

これからもメンバーズは、ネットビジネスパートナーとして企業と消費者との新しい絆づくりを積極的に支援し、共に価値を創り出す社会の実現に大きく貢献することで、社会をより良くすることを目指し、今後も社会課題解決型マーケティング支援を推進してまいります。

※1 みずほ銀行 不正送金被害をゼロに。

<https://www.mizuhobank.co.jp/special/zero/index.html>

※2 本取組みのコンバージョンは、カード申込数・アプリダウンロード数の合計。

※3 平成29年中におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について、平成30年3月22日、警察庁、P10-11

https://www.npa.go.jp/publications/statistics/cybersecurity/data/H29_cyber_jousei.pdf

※4 株式会社みずほフィナンシャルグループ 金融犯罪防止への取組み

<https://www.mizuho-fg.co.jp/csr/customer/crime/index.html>

※5 「社会的課題の解決と企業の利益、競争力向上を同時に実現させ、社会と企業の両方に価値を生み出す取組み」を意味する。企業の競争戦略論の世界的第一人者として知られる米ハーバード大学のマイケル・ポーター教授が米ハーバード・ビジネス・レビュー誌の2011年1月・2月合併号（日本語版はダイヤモンド社「DIAMONDハーバード・ビジネス・レビュー」2011年6月号）に寄稿した論文で提唱した概念。

● 株式会社メンバーズ

所在地：東京都中央区晴海一丁目8番10号

晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37階

代表者：代表取締役社長 剣持 忠

資本金：880百万円（2018年12月末時点）

URL：<https://www.members.co.jp/>

Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter：https://twitter.com/Members_corp

● 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ

広報担当 鈴木

TEL 03-5144-0660 / mail：press@members.co.jp