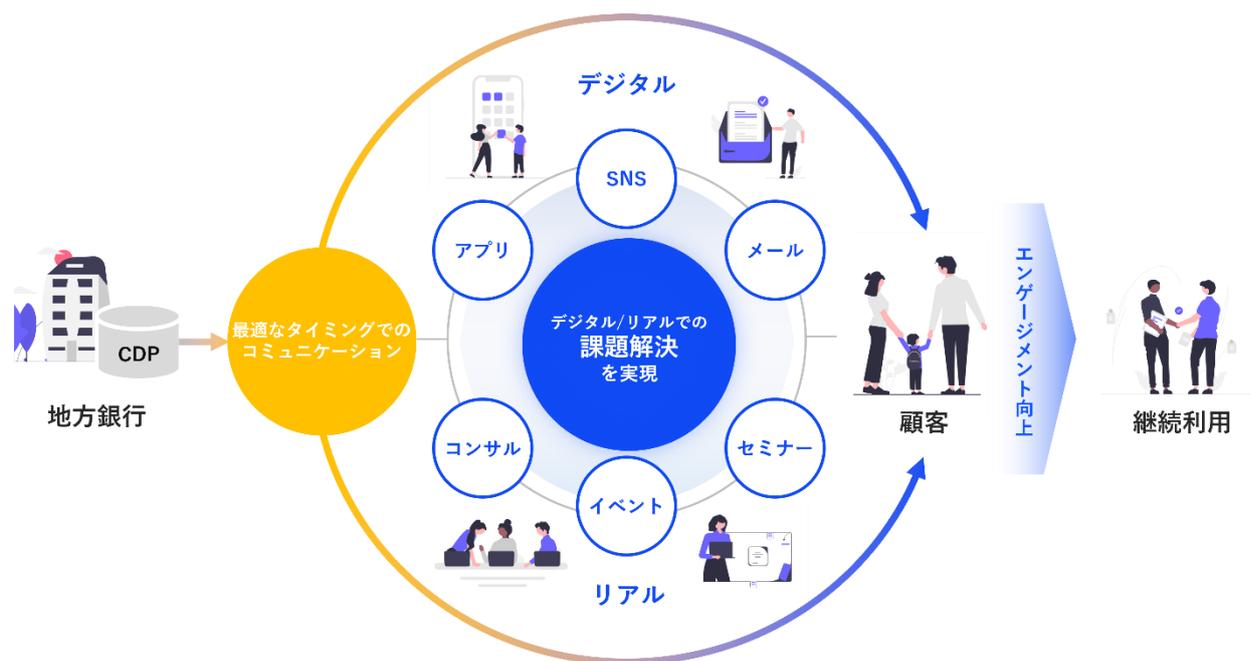


TOPPAN、CDPとMAを活用した顧客接点を強化する
地銀向け新デジタルマーケティングサービスを提供開始
第一弾としてひろぎんホールディングスと、
地方銀行におけるデジタルコミュニケーションの取り組みを開始

TOPPANホールディングスのグループ会社であるTOPPAN株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤昌典、以下TOPPAN)は、「マーケティングDX」の取り組みとして、地方銀行と営業基盤である地元の個人顧客とのリレーションを強化するデジタルマーケティングの環境構築と、CDP(※1)とMA(※2)の運用支援を行うデジタルマーケティングサービスの提供を開始。第一弾として、株式会社ひろぎんホールディングス(本店所在地:広島県広島市、代表取締役社長:部谷俊雄、以下ひろぎんホールディングス)において、2024年8月下旬より本格的に運用を開始しました。

本サービスは、取引額や利用サービス数など、短期的な売上効果だけでなく、中長期的なエンゲージメント向上も見据えた、より顧客中心の施策を検討しマーケティング環境で実装します。顧客の課題解決を最適なタイミングで適切に行うことで継続的な自社取引を支援することを目的としています。また今回TOPPANとしては、地方銀行に対して初のデジタルマーケティングサービスの提供となります。



■ 背景

地銀業界では、ネット銀行の台頭などにより、地域を越えた取引が増加したことで、地域住民の地銀離れが深刻化してきています。さらに、昨今の社会変容から、金融機関に対し、地域住民との価値創造推進や、預金・融資にとどまらない顧客の課題・悩みの解決といった、これまでにない役割を期待されています。多くの地銀の中期経営計画には地域貢献や地域住民・企業のウェルビーイングの実現がうたわれており、中長期的な視野で地域住民とのかかわりを強固にし、エンゲージメントをいかに向上させるか、という視点が重要視されてきています。

このような背景の中TOPPANは、2023年8月よりひろぎんホールディングスのビジネス変革に向け、デジタルマーケティング基盤であるCDPとMAを運用し、ICTを活用したマーケティングにより課題解決を

目指してきました。この度、顧客とのコミュニケーション状況をさらに可視化する BI ツールの活用に向け、環境構築、運用支援を開始することで、これまで以上に顧客に最適なコミュニケーションの展開を支援します。

■ 地銀向けデジタルマーケティングサービスの特長

・中長期的なエンゲージメント向上を見据えたサービス設計

元来、地銀と地域住民の繋がりは強く、これまでは担当の行員が直接的で頻繁なコミュニケーションにより、顧客の地銀に対するエンゲージメント向上を図っていましたが、昨今、行員を介さないデジタルでのコミュニケーションが増加しています。デジタルにおいても対面と同等のコミュニケーションの品質を求められていることから、今回、対面でもデジタルでも顧客のデータを正しく把握し、顧客それぞれに寄り添った提案を行うことで、短期的な売上効果だけでなく中長期的なエンゲージメント向上を図ります。

・地域顧客との関係性を深めるためのコミュニケーションの最適化

銀行との取引額やサービス利用だけでなく、アプリ利用やアンケート回答など、直接金銭的価値を生まない価値ある行動なども活用。顧客の属性やライフステージなどのデータも活用することで、顧客それぞれの課題解決に向けてデジタルだけではなく対人での手厚い対応や、イベントやセミナーなどのリアルな施策を的確に行うことが可能になります。

■ 今後の展開

TOPPANは今後ひろぎんホールディングスにおいて、営業支援システム連携による営業活動の効率化、店舗における接客の最適化や、AI 活用によるコミュニケーション自動化、業務効率化などを通じて BX(ビジネストランスフォーメーション)の推進を支援します。さらに、本サービスを広く地方銀行や地域の金融機関などに展開し、2025年までに10件の本サービス提供を目指していきます。

■ 本サービスに関するセミナー

社内推進時の苦労やデジマ基盤導入時に陥りがちな罫、パートナー選定のポイント等リアルな現場の声を対談形式で実施します。

テーマ:【事例対談ウェビナー】お客様との継続的なリレーション構築の実現へ

～ひろぎんホールディングスの挑戦～

登壇者: 株式会社ひろぎんホールディングス 谷本 知春氏、TOPPAN 株式会社 山本 太郎

日時: 2024年9月12日(木)14:00~14:40(終了予定)

会場: オンライン (Zoom 使用)

申込 URL:

https://solution.toppan.co.jp/seminar/detail/hiroginCDP_240912.html?utm_source=mail&utm_medium=email&utm_campaign=news_release

※1 CDP: あらゆる顧客接点のデータを統合するカスタマーデータプラットフォーム

※2 MA: カスタマージャーニーに基づいて顧客とのコミュニケーションを自動化するマーケティングオートメーション

* Zoom および Zoom ロゴは、米国およびその他の国で登録された Zoom Video Communications, Inc. の商標です。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上