

株式会社北洋銀行

IBM PureData System for Analyticsを中心に、
短期間で攻めの営業の基盤となる

データウェアハウスを構築

顧客情報の統合を実現し、営業現場への情報提供と
本部でのデータ分析に基づく戦略立案に活用



お客様情報



株式会社北洋銀行

●本店所在地

〒060-8661 札幌市中央区大通西3丁目7番地
<http://www.hokuyobank.co.jp/>

1917年創立。1998年に北海道拓殖銀行から
営業を譲り受け、2008年には札幌銀行と合併。
「北海道の新たな道標と価値の創造を担う銀行
へ」をビジョンに、北海道のポテンシャルを実現する
とともに、お客さまや地域の発展に寄与すること
をめざして、地域密着型金融を積極的に推進。

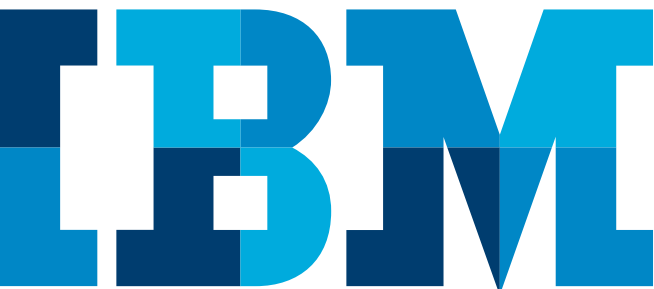
株式会社北洋銀行(以下、北洋銀行)は勘定系とサブシステムに分散していた顧客情報を一元化し、お客さまへの最適な提案を行い、収益性向上とお客さま満足度向上につなげるために、データウェアハウスを構築しました。2008年にIBMから営業変革のためのコンサルティングを受けていた同行では、IBM® PureData System for Analyticsを中心にデータウェアハウスを構築し、顧客情報の統合と顧客行動の可視化能力の向上による営業力強化のための基盤を実現しました。データウェアハウスの情報はCRMシステムで営業の現場に提供されるとともに、本部でのデータ分析を通じて戦略立案にも生かされています。北洋銀行は、データウェアハウスへの投入情報をさらに拡大し、マーケティングの強化と一層の営業力向上に役立てていく考えです。

収益性向上のためのクロスセル実現に向けて、 分散した顧客情報の一元化、統合が課題

金利低下や競争激化の影響もあり、金融機関が本業の預貸収入で収益を確保することが難しくなっている中で、北洋銀行は決済、ローン、投信などを含めたクロスセルを推進し、総合取引の強化を通して、収益率向上に取り組んでいます。クロスセルを行うためには、一元的に統合された顧客情報が重要ですが、北洋銀行では各システムに顧客情報が分散しており、効果的な活用が課題でした。

リテール戦略部 リテール企画課 管理役の佐々木 勉氏は「金融自由化によって、投資信託や保険などを取り扱う中で、勘定系以外のサブシステムが増え続け、それぞれのシステムに顧客情報が存在しています。クロスセルに必要なお客さま軸という観点で考えると、情報が分断されていて、お客さまを一元的にとらえることが課題でした」と語ります。

サブシステムの増加について、リテール戦略部の部長を務める西崎 進氏は「預金情報は勘定系システムでしかとれません。投資信託の残高を知りたい時は別のシステムで照会しなければなりません。1回の照会でお客さまに関する情報を一度にすべて入手できるような仕組みがありませんでした」と問題点を指摘します。また、チャンネルが営業店窓口、ATM、ネットバンキングと拡大しているにもかかわらず、お客さまの取引状況は残高しか分からず、お客さまの利用チャンネルと取引内容を動線として、時系列につかむことが困難で、お客さまへの適切なアプローチのための情報を得ることができないという課題もありました。



事例概要

課題

- 顧客情報の一元化によるお客さまへのクロスセルと機動的アプローチの実現
- お客さまの時系列データの蓄積によるイベントに応じた効果的マーケティングの実現

ソリューション

- IBM PureData System for Analytics
- IBM FlashSystem
- IBM InfoSphere DataStage
- IBM InfoSphere QualityStage
- IBM InfoSphere Master Data Management
- IBM Cognos
- IBM SPSS

期待される効果

- 顧客情報の一元化によるクロスセルを通じた収益性の向上
- EBM情報の提供によるお客さまへの最適な商品推奨を通じた提案営業の実現
- 顧客情報のスピーディーな提供による営業機会の獲得
- データ分析による全行レベルでの戦略立案と施策の実施

データウェアハウスを短期間で構築、CRMによる情報提供と顧客分析を実現

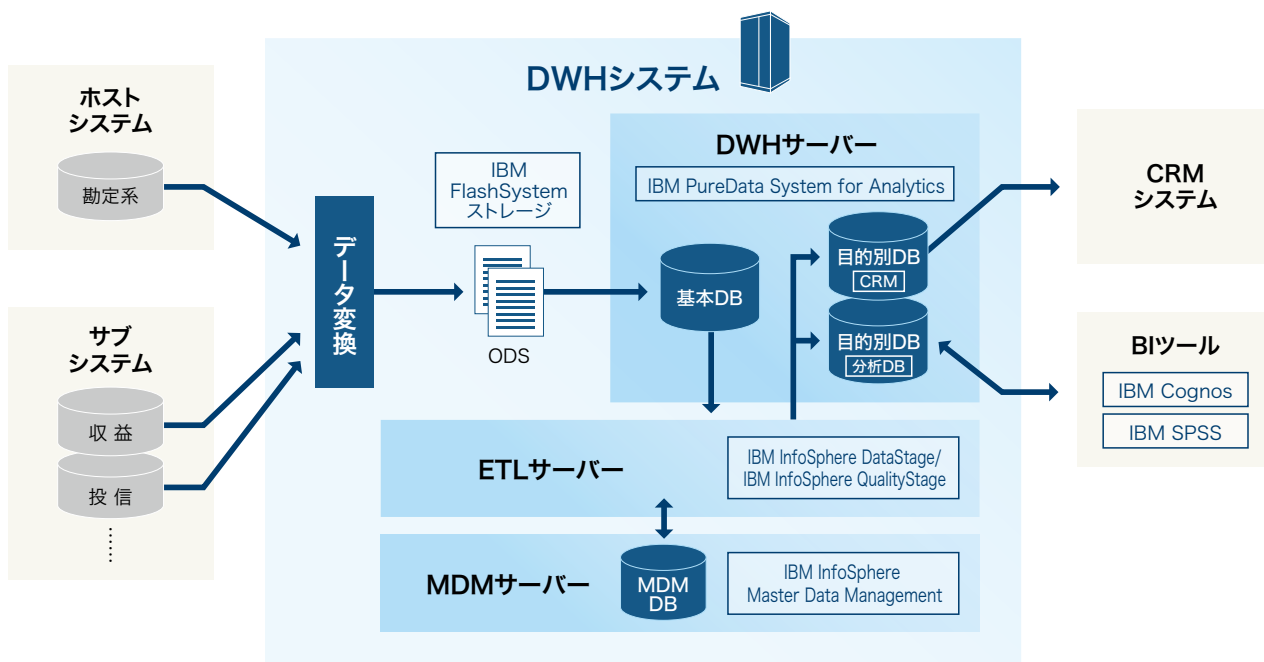
北洋銀行は、2008年、顧客情報を統合して、お客さまの行動を可視化する能力を高め、地域密着型金融機関として、営業力を強化するためのコンサルティングをIBMから受けました。今回、そのコンサルティングで得た考え方に基づいて、データウェアハウスを構築し、それを中核に、統合顧客管理とCRMシステム、本部における分析、戦略立案のためのBIツールを導入することにしました。複数の提案を比較検討した結果、データウェアハウスはIBM PureData System for Analyticsを中核としたIBM製品、CRMはIBMのパートナーである株式会社インテックの製品、顧客分析ツールはBIソフトウェアIBM Cognosと予測分析ソフトウェアIBM SPSSを選定しました。

システム部 部長の地家 正志氏は「お客さまをとらえる情報の根幹はホストにあるので、ホストとの親和性が高いことが大前提でした。従来型のデータウェアハウスはマスターにデータを合わせていくやり方になるため、開発期間が長く、システムの稼働が先延ばしになってしまいます。今回、当システムの開発目標は要件定義からサービスインまで一気に短期間で実現とし、ホストやサブシステムにあるデータをそのままデータベースに投入して処理する方法を採用したため、膨大なデータを高速処理できるIBM PureData System for Analyticsが最適であると判断しました」と語ります。

北洋銀行は、2013年10月から要件定義に入り、システムの設計、構築を行い、1年半後の2015年4月にはサービスインするという計画をたて、プロジェクトをスタートしました。システム部 システム開発課の主任調査役である中村 仁氏は「データウェアハウス稼働後は営業の現場ですぐに活用して、成果を上げるため、2014年12月から、CRMとBIの使い方の研修を行うことにしたので、データウェアハウスの構築期間は実質1年3か月ほどしかありませんでした。計画通り

データウェアハウスを中核としたシステム概念図

出典：株式会社北洋銀行



“今回、名寄せを完了させることができ、お客さまを世帯単位でも把握することができるようになったため、クロスセルを効果的に行う基盤が整いました”



株式会社北洋銀行
リテール戦略部 部長
西崎 進氏

“ホストやサブシステムにあるデータをそのままデータベースに投入して処理する方法を採用したため、膨大なデータを高速処理できるIBM PureData System for Analyticsが最適であると判断しました”



株式会社北洋銀行
システム部 部長
地家 正志氏

“それぞれのシステムに顧客情報が存在しています。クロスセルに必要なお客さま軸という観点で考えると、情報が分断されていて、顧客を一元的にとらえることが課題でした”



株式会社北洋銀行
リテール戦略部 リテール企画課
管理役
佐々木 勉氏

に、いかにプロジェクトを進めていくか、それを一番意識し、懸命にプロジェクトに取り組みました」と振り返ります。

2015年4月、当初の計画通り、データウェアハウスを中核とした統合顧客管理システムは稼働を開始しました。ホストとサブシステムから投入されたデータはデータ変換され、IBM FlashSystemを介して、データウェアハウス・サーバーの基本データベースに納められます。その後、データはIBM InfoSphere DataStageにより加工され、目的別に作成されたデータベースに格納されて、CRMとBIツールにそれぞれ提供されます。顧客マスターデータはIBM InfoSphere QualityStageでクレンジングが行われ、InfoSphere Master Data Managementで名寄せ処理を実施、管理されるとともに、データウェアハウス経由でCRMとBIツールに提供されています。また、システムの導入にあたっては、IBMが技術支援を行い、将来の業務、システム拡張にも柔軟に対応できるシステム基盤を実現しました。

システムのパフォーマンスについて、システム部 システム開発課の調査役である根本 哲也氏は「夜11時のATM稼働終了後、大量のデータがデータウェアハウスに入り、処理を行って、翌朝には営業店のCRMで使えなければなりません。短時間での処理を可能にするため、ジョブの組み立てや処理の際のパフォーマンスなどIBMと協力してプロジェクトに取り組み、時間的には十分余裕を持つ形で処理を終えることができるようになりました」と語ります。

営業現場で顧客情報の一元的な照会と 最適な商品推奨が可能になり、 クロスセルと攻めの営業がスタート

北洋銀行では、システムの稼働と同時に1,200台のタブレット端末を導入、営業店の端末と合わせて利用しており、CRMからの情報も参照できるようになっています。西崎氏は「リテールでの最大の課題は名寄せでした。3行が1つになったので、名寄せが進んでおらず、顧客管理が難しい状態でした。今回、名寄せを完了させることができ、お客さまを世帯単位でも把握することができるようになったため、クロスセルを効果的に行う基盤が整いました。営業店からも『お客さまの情報を一元的にみられるようになったので、大変便利だ』という声が上がっています」と評価します。

また、お客さまニーズをイベントとして感知し、それをきっかけにタイミングよくコミュニケーションするEBM(イベント・ベースド・マーケティング)情報の発信も始めています。具体的には、一定のヒット率がある対象のお客さまと商品を組み合わせ、CRM上に表示できるようにしました。これによって、営業店での営業活動は大きく変わり始めています。佐々木氏は「今まで担当者は自分の感性で、営業をしていました。しかし、今は窓口で通帳を受け取った瞬間に、EBM情報がコメントとして表示され、通帳処理を行う際に、55歳以上の方であれば『年金の受け取り手続きをしませんか』などと話しかけることができるようになりましたし、資産をお持ちの方であれば、投資信託担当の窓口との連携で、『投資信託をお考えになりませんか』などのご提案もできるようになりました」と語ります。

“計画通りに、いかにプロジェクトを進めていくか、それを一番意識し、懸命にプロジェクトに取り組みました”



株式会社北洋銀行
システム部
システム開発課 主任調査役
中村 仁氏

“短時間での処理を可能にするため、ジョブの組み立てや処理の際のパフォーマンスなどIBMと協力してプロジェクトに取り組み、時間的には十分余裕を持つ形で処理を終えることができました”



株式会社北洋銀行
システム部
システム開発課 調査役
根本 哲也氏

パートナー情報

株式会社インテック

●本社所在地

〒930-8577 富山県富山市牛島新町5-5
<http://www.intec.co.jp/>

1964年にお客様が共同でコンピューターを利用する計算センターとして誕生。ICT技術の研究・開発からアウトソーシングまでの一貫したビジネス領域をトータルソリューションとして、さまざまな業種、業界に提供。

取引に残らないデータも含めて データウェアハウスに集め、お客さまをより細かく分析、最適な情報を現場に返す

銀行経営にスピードが求められるようになっていく中で、北洋銀行は、1年半という短期間で、システムを構築できたことは大きな成果だと考えています。その上で、データウェアハウスの情報を分析することで、本部での顧客分析ツールを使った戦略、施策立案や営業店での営業に積極的に活用していきたいと考えています。例えば、お客さまのATMの使い方に着目して、手数料をかけずに利用するお客さまは堅実な性格だと考えることができるので、資産形成をめざすご案内を行い、手数料をかけたも利用するお客さまにはローン関係のご案内をすることができます。このように、取引の動線をつかむことで、お客さまの性格が分かり、それをより効果的に活用し、分析することでタブレットを活用した機動力のある攻めの営業と、サービス提供力の向上をさらに加速させることができると考えています。

地家氏は「データウェアハウスには元帳データは入っていますが、ATMの残高照会や残高不足で引き出せなかった場合など取引に残らないデータは入っていません。それらも含めて、あらゆる情報をデータウェアハウスに集めて、分析し、CRMを通して、営業現場に返していきます」と語ります。

今回の成果を踏まえて、北洋銀行では今後、データウェアハウスを勘定系以外のシステムの基盤として成長させ、勘定系ときちんと分割して運用し、将来予想される勘定系のリプレースもスムーズに行えるようにしていく考えです。



日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

© Copyright IBM Japan, Ltd. 2015

All Rights Reserved

06-15 Printed in Japan

IBM、IBMロゴ、ibm.com、Cognos、DataStage、FlashSystem、InfoSphere、PureData、QualityStage、およびSPSSは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

このカタログに掲載されている情報は2015年6月のものです。事前の予告なしに変更する場合があります。

本事例中に記載の肩書きや数値、固有名称等は初掲載当時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があることをご了承ください。

事例は特定のお客さまでの事例であり、すべてのお客さまについて同様の効果を実現することが可能なわけではありません。

製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはIBMビジネスパートナーの営業担当員にご相談ください。