



Corona Direct

保険会社の長期顧客の利益率が 20% 向上

概要

ビジネス上の課題

Corona Direct はベルギーで 2 番目に大きい元受保険会社です。現在の成長水準を維持するために、顧客獲得キャンペーンは実益をもたらすものである必要があります。これまでは、新規顧客を確保するコストは、初年度の売り上げを 50% 近く上回っていました。

ソリューション

同社は、発信型マーケティング・キャンペーンを効率よく作成、最適化、および実行するために、IBM SPSS 予測分析ソフトウェア・ソリューションに切り替えました。キャンペーンのコストが 30% 低減し、利益を上げることができました。さらに、長期顧客の収益性が 20% 増加し、製品の売り上げが大幅に伸び、導入コストは 6 カ月以内に回収できました。

状況

1931 年創業の Corona Direct は、ベルギーで 2 番目に大きい元受保険会社です。従業員数は 150 人、2009 年の売り上げは 6,930 万ドルです。ベルギーとフランスの銀行/保険会社 DEXIA の子会社である Corona Direct は、顧客に自動車保険、火災保険、および損害保険などの商品を提供しています。

Corona Direct は、以下の 4 つのチャネルを通じて、見込み客および顧客に商品を販売しています。

- ダイレクト・マーケティング
- コール・センター
- Web サイト
- アフィニティー保険契約 (これを通じてサード・パーティー・ベンダー向けの保険プログラムを引き受けます)

重要課題

Corona Direct は急速に成長してきました。ダイレクト・マーケティング・キャンペーンは、魅力的な価格の保険商品を提案することによって新規顧客を獲得しており、この成長において重要な役割を果たしています。現在の成長水準を維持するために顧客獲得キャンペーンは実益をもたらすものである必要があります。つまり、新規保険契約の初年度の売り上げで獲得キャンペーンのコストを賄える必要があります。しかしこれまでは、新規顧客の獲得コストが初年度の売り上げを 50% 近く上回っており、Corona Direct の成長戦略に危機をもたらしています。



「2年前、私たちは毎年400万通の郵送物を1通平均0.5ドルのコストで送っていました。私たちは、見込み客転換率の見通しを維持しながら、通数を減らすのに役立つ戦略を採用することを決意し、この目標達成を支援するソフトウェアを探しました。IBM SPSS ソフトウェアを使ってモデリングした後、私たちの見込み客への郵送物の微調整をして、新規顧客転換率を維持しながら、コストを30%引き下げることができました」

– Corona Direct Commercial Director,
Philippe Neyt 氏

ソリューション

獲得戦略を収益性のあるものに変えるために、Corona Direct は IBM SPSS 予測分析ソフトウェア・ソリューションに切り替えました。このソフトウェアによって、Corona Direct のマーケティング担当者は、発信型のマーケティング・キャンペーンを効率良く作成、最適化、実行することができます。予測分析を使用してキャンペーンに反応しそうなグループを自動的に識別します。次に、利益コスト分析を行い、利益マージンに対する成長目標のバランスを取ります。反応の可能性と期待される収益性の2つに焦点合わせることで、Corona Direct はその潜在能力を成長のために最適化できます。

結果

IBM SPSS 予測分析ソフトウェア・ソリューションを使用した結果、いまや同社の顧客獲得キャンペーンの収益性は上がっています。初年度の売り上げがキャンペーン・コストを賄い、Corona Direct が成長戦略を維持できるようにしています。

さらに、以下の結果も出ています。

- キャンペーン・コストが 30% 減少
- 長期顧客の収益性が 20% 向上
- 商品の売り上げが大幅に増加
- 導入コストの回収を 6 カ月以内に達成



「IBM SPSS 予測分析ソフトウェアは、私たちの期待を上回っていました。パイロット期間中の一連のカタログ送付キャンペーンで私たちが得た結果は非常に良いものでした。Corona Direct にとって、これは始まりに過ぎません。私たちのクロスセルの成功は、さらに大きくなるものと確信しています。私たちのデータベース・マネージャーが、分析ソフトウェアでより多くの経験を積み、さらに豊富な顧客ニーズの知識を構築するからです。追加データとクロスセルがあれば、50%以上改善されるものと期待しています」

– Corona Direct Commercial Director、
Philippe Neyt 氏

Corona Direct の Commercial Director である Philippe Neyt 氏は次のように説明しています。「IBM SPSS ソフトウェアを使用して、当社の顧客および市場機会をよく理解したことで、私たちは成長と収益性の両方で競争優位に立つことができている。個人顧客のニーズと収益性および見通しを予測することが、この成長の鍵となっています。しかし、収益性のある獲得戦略を立てることは、第一歩に過ぎません。私たちは、ターゲットを絞ったクロスセルと顧客維持戦略の成功率が 50% を超えることを期待しています」

Corona Direct は、今後は予測分析を使用して、コール・センター内でのクロスセルを増やし、価値の高い顧客に焦点を絞った収益性のある顧客維持キャンペーンを作成することを計画しています。予測分析を使用して履歴データの分析とモデル化を行い、不正請求を検出し、現在の不正請求関連コストを減少させ、利益を増大することも計画しています。

IBM Business Analytics について

IBM Business Analytics ソフトウェアは、意思決定者が信頼できる情報 – 正確で一貫性のある情報 – を提供することで、ビジネスの業績改善をサポートします。ビジネス・インテリジェンス、高度な分析、財務実績と戦略管理、および分析アプリケーションからなる包括的なポートフォリオは、現状の業績に関し、ビジネスアクションにつなげることのできる明確で即時性の高いインサイトをもたらし、将来の結果を予測する能力を提供します。豊富な業界ソリューション、実績ある手法、プロフェッショナル・サービスを組み合わせることによって、さまざまな規模の組織で高い水準の IT 生産性を実現し、より大きな成果をもたらすことを可能にします。

このポートフォリオの一角をなす IBM SPSS 予測分析ソフトウェアを使用すると、組織は将来のイベントを予測し、そのインサイトに基づいてプロアクティブに対策を講じることで、ビジネスでより優れた成果を得られるようになります。不正行為の減少とリスクの軽減を図りながら、顧客の獲得、保持、増大という面での競争優位を高めるために、世界中の企業、政府、学術分野のお客様が IBM SPSS の技術を活用しています。IBM SPSS ソフトウェアを日常業務に取り入れることにより、組織は、業務目標の達成と大きな競争優位の獲得を念頭に置いた意思決定を自動的に行える、予測能力に富んだ事業体となることができます。詳細およびお問い合わせは、ibm.com/software/products/jp/ja/category/SWQ00 をご覧ください。



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19-21

IBM のホーム・ページは、
ibm.com

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、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、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。

© Copyright IBM Corporation 2013



Please Recycle