



顧客エンゲージメント

EngageOne® Video

対話式パーソナライズド動画で、顧客満足度向上

ピツニーボウズジャパンのEngageOne® Videoは、革新的なビデオ配信を提供します。ビデオ視聴者は自分のためだけに作成されたビデオコンテンツを見て新鮮な驚きを感じるでしょう。EngageOne® Videoにより、お客様は顧客満足度の向上、営業サイクルの短縮と売上の増加、運用コストの削減を実現することができます。

動画による理解促進

企業のマーケティング活動においてビデオを採用する動きが広がっています。理由はその効果の大きさにあります。従来の静的コンテンツ中心のマーケティング手法に比べて動的コンテンツは圧倒的に顧客の印象に影響を与えます。メールや単なる画像などの静的コンテンツに反応しなくなった消費者も、ビデオには関心を示し、結果としてeコマースサイトなどでは動的コンテンツのほうが静的コンテンツよりもはるかに高い購入率を示すことが明らかになっています。

そのようなビデオソリューションの中でも特に注目を集めるのが、「パーソナライズ」された情報をビデオの中に埋め込むことによってビデオコンテンツの価値を飛躍的に高め、さらにビデオ内で「対話形式」を実現することによって、視聴者がみたいように自らストーリーを作ること、これらの相乗効果によって視聴者のコンテンツに対する興味をより強めることに成功した対話式パーソナライズド動画EngageOne® Videoです。

EngageOne® Videoが提供するものは、従来のような「すべての視聴者が同じ映像を見る」ビデオではありません。視聴者一人一人のパーソナライズデータがビデオ中に表示されます。



ユーザー一人一人の情報を元にビデオを生成し、またユーザーが自分が必要とする情報を対話式で選択しながら、情報の取得がおこなえます。

導入メリット

・顧客満足度とブランド価値の向上

パーソナライズな情報を含んだEngageOne® Videoを、顧客はより熱心により長時間視聴します。(EngageOne® Videoを導入したある製造業の企業では平均視聴時間が6分を超えています。) EngageOne® Videoにより、顧客はより正しく契約内容や支払い内容を理解するようになります。結果的に顧客はその企業に対する理解と愛着を増し、長期的に優良な顧客となり、NPS (Net Promoter Score) の向上に寄与するようになります。

・コストの削減

EngageOne® Videoの導入により、顧客が企業に対してクレームを述べる回数は劇的に減ります。(ある電話会社のケースでは、クレームの件数が70%減少しました。) 結果として、コールセンター、あるいは店舗の窓口における対応業務が削減されるでしょう。

・売上の増加

ある銀行のケースでは、セールスキャンペーンにEngageOne® Videoを活用したところ、キャンペーンによる売上が約50%増加したと報告しています。パーソナライズな情報によって顧客はより積極的にビデオを視聴するようになり、商品やサービスの購入プロセスに進む顧客の数が明らかに高くなります。



ケーススタディ

EngageOne® Videoがどのように活用されるのか、保険会社を例に見てみましょう。
全ての保険会社が抱える課題に、保険契約内容の分かりにくさがあります。保険契約内容をいかに分かりやすく被契約者に説明し理解してもらうかは、顧客満足度という観点から保険会社にとって重要な課題です。分かりにくい契約は、単に顧客満足度を下げただけでなく、コールセンターへの問い合わせを増やすことによってコールセンターのコストを高め、さらには1年後の契約更新率を引き下げる原因となるでしょう。

EngageOne® Videoを使うとどうなるでしょうか。まず新規の被契約者には、「契約内容をより理解するために、それを分かりやすく説明したビデオが準備されている」旨を伝えるメールが届きます。被契約者がそのビデオにアクセスすると、そのビデオでは被契約者が契約している内容、補償額に基づいて説明が行われます。例えば、「台風によって建物が被害を受けた場合、あなたの契約では、最大で2000万円が補償されます。ただし地震による被害は対象外です。」といった説明です。

また、EngageOne® Videoの対話機能により、例えば被契約者は自分が契約している複数のオプションの中から、詳しく知りたい内容だけを選択して見ることができるでしょう。被契約者は、自分のためだけのビデオが提供されていることに満足感を覚え、契約内容を正しく理解したためにコールセンターへ電話する回数も減り、さらに1年後の更新時も喜んで更新するでしょう。

同様の課題は、他の金融サービスや通信会社、運輸・旅行会社にも潜在しています。コンテンツとシナリオを組み合わせることで、さまざまな業界での適用が可能となります。

ソリューションの特長

・パーソナライズ

EngageOne® Videoは、顧客のあらゆる情報をリアルタイムでビデオに挿入します。顧客は、自分の契約内容や支払い額を確認したり、自分の趣向や特性に合った商品の説明を受けることが可能になります。

・対話形式

ビデオの中で、視聴者に興味のあるコンテンツを選択させ、その選択に応じてコンテンツをリアルタイムで切り替えます。住所、年齢など視聴者の属性を入力してもらうことによって最適なコンテンツを提供することも可能です。またビデオの最後にアンケートを取ることも有効な手法です。

・ホスティングとオンプレミス

EngageOne® Videoはホスティング、オンプレミスいずれの方法でも導入が可能です。自社内にサーバを持ちたくない場合にはホスティングを、顧客情報との連携をより密接に行いたい場合にはオンプレミスを、といった選択が考えられます。

・顧客情報の取り込み

ピツニーボウズ・ソフトウェアは、EngageOne® Videoだけでなく、データベースやメインフレームから顧客情報を取り出すETLソリューションを持っています。どのような形式の顧客情報であっても、ピツニーボウズならそれをリアルタイムでEngageOne® Videoに取り込むことが可能です。

・多様なデバイスをサポート

EngageOne® Videoは、PCだけでなく、タブレット、スマートフォンで視聴することもできます。

・詳細な統計情報

EngageOne® Videoは、いつ誰がどこまでビデオを視聴したか、対話形式の質問にどう答えたか、どのようなデバイスで視聴したか、など様々な統計情報をダッシュボード上でお客様に提供します。

EngageOne® Videoの導入は、企業と顧客の間により密な関係を構築し、顧客の企業に対する満足感と信頼感を高め、新規顧客、既存顧客を問わず新たなビジネスの獲得への大きな力となるでしょう。



その他の導入事例

- ・ 銀行、証券会社における口座内容の説明
- ・ 電話、電気、水道などの月々の支払い詳細の説明
- ・ 機械、不動産、金融など複雑な商品、サービスの説明

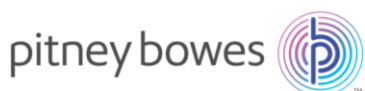
その他、B2B、B2Cを問わず、あらゆる業種で顧客に対するアプローチを行うツールとして、EngageOne® Videoはその効果を発揮します。

■発売元

ピツニーボウズジャパン株式会社 ソフトウェア事業部

〒140-0001
東京都品川区北品川4-7-35
御殿山トラストタワー12階
TEL: 03-5657-1230/ FAX: 03-3280-8903
E-mail: jpsales@pb.com
Web: <http://www.pitneybowes.com/jp>

詳細は、[ピツニーボウズジャパン](#) または、[パートナー](#)までお問い合わせください



Pitney Bowes, the Corporate Logo and Spectrum are trademarks of Pitney Bowes Inc. or a subsidiary. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2016 Pitney Bowes Inc. All rights reserved.

この内容は予告なしに変更する場合があります。ここに記載されている製品およびサービス名は、各社の商標です。