

機械学習によるビッグデータの活用 お客様の売上Upに貢献する仕組みの構築例



株式会社 F L A P S

概要

◆例えばお客様のご要望は

WEBの閲覧分析を行うことで、会員に対するより効果的な施策が実施できる仕組みを構築したい

◆実施に向け必要になる情報

- ・顧客データ
- ・WEB閲覧データ
- ・Callセンターの問合せ履歴
- ・契約履歴 etc

◆アウトプット 集計データ

◆得られる効果

- ・コンタクトセンタのログとWEBのアクセスログを組み合わせFAQの最適化
- ・顧客属性集計レポートにより顧客の見える化が可能となり、顧客の趣向にあうコンテンツを提供することで売上が向上
- ・集計レポートを活用したDM施策により、DMクリック率が活用前に比べ向上



(出典) 情報通信審議会IoT基本戦略ボード「ビッグデータの活用に関するアドホックグループ」資料

実施内容

1. WEB関連ログ収集基盤整備

- ・ログインIDとWEBアクセスログの紐づけ機能
- ・WEBアクセスログ保存
- ・3rdパーティデータ取込
- ・クロスドメイン分析強化

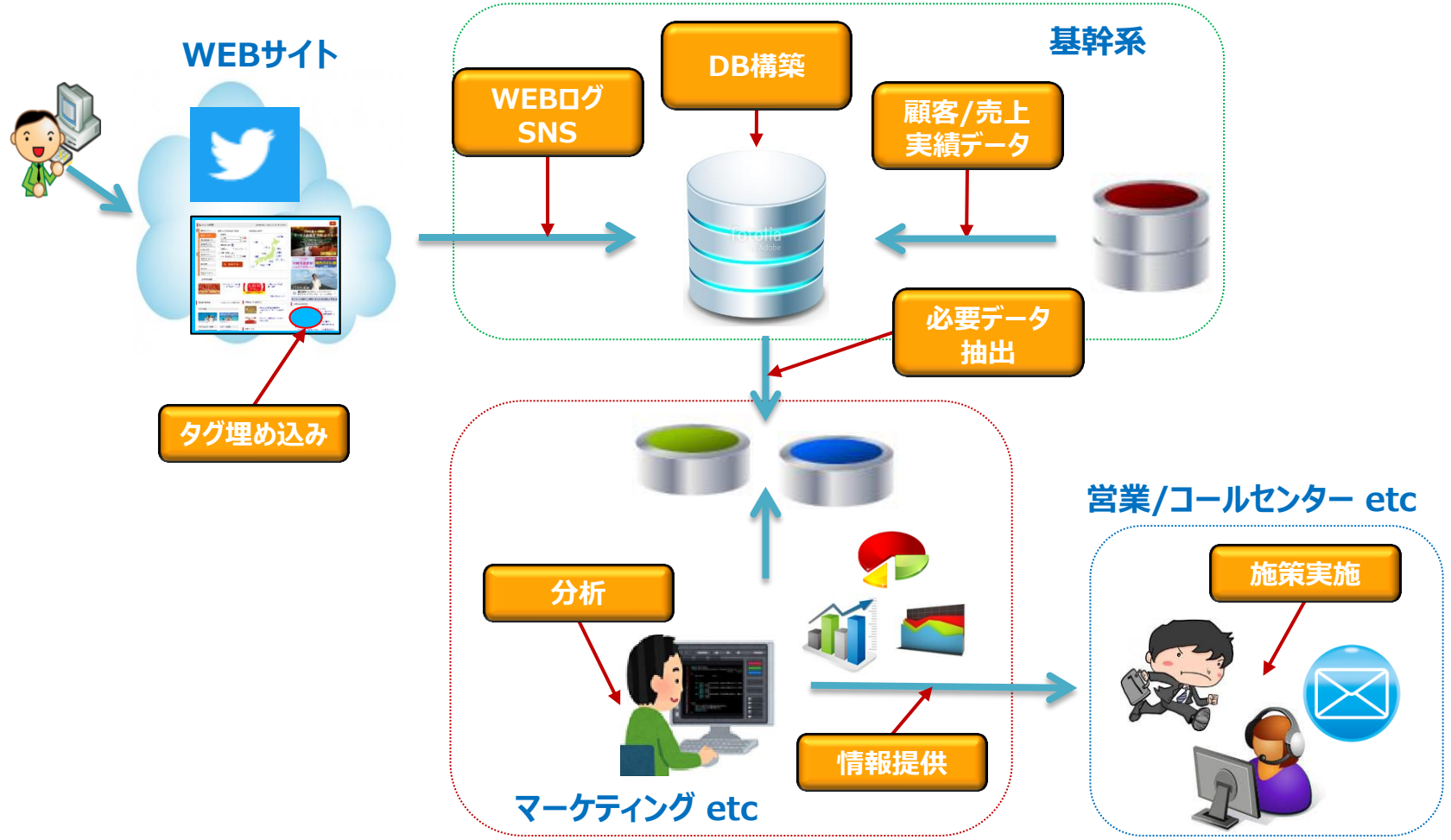
2. WEB分析業務

- ・インバウンド・アウトバウンド分析
入会時及び退会時前に閲覧するページの分析
- ・加入者属性別WEBサイトアクセス集計
年齢、加入月数などの属性×WEBページのクロス集計
- ・特異ユーザ分析
高額商品者のログインID特定など
- ・ポータルサイト導線分析
入会ポータル分析、入会検討期間、入口/離脱ページ
- ・DM配信分析
加入者属性×コンテンツに対するDM閲覧率
- ・コールセンタ関連分析
コールセンタ問い合わせ後の会員行動分析

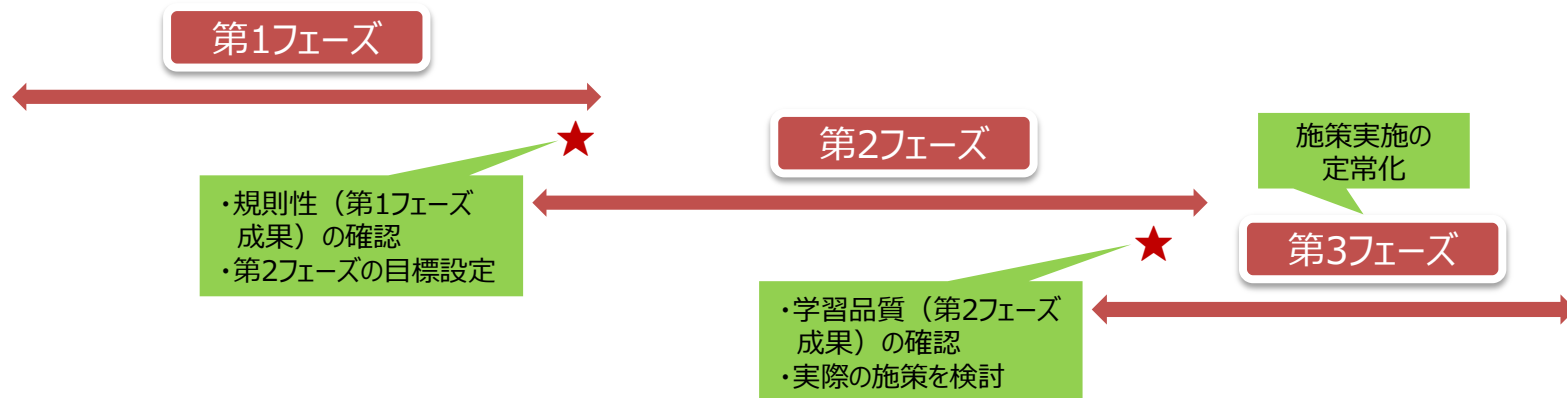
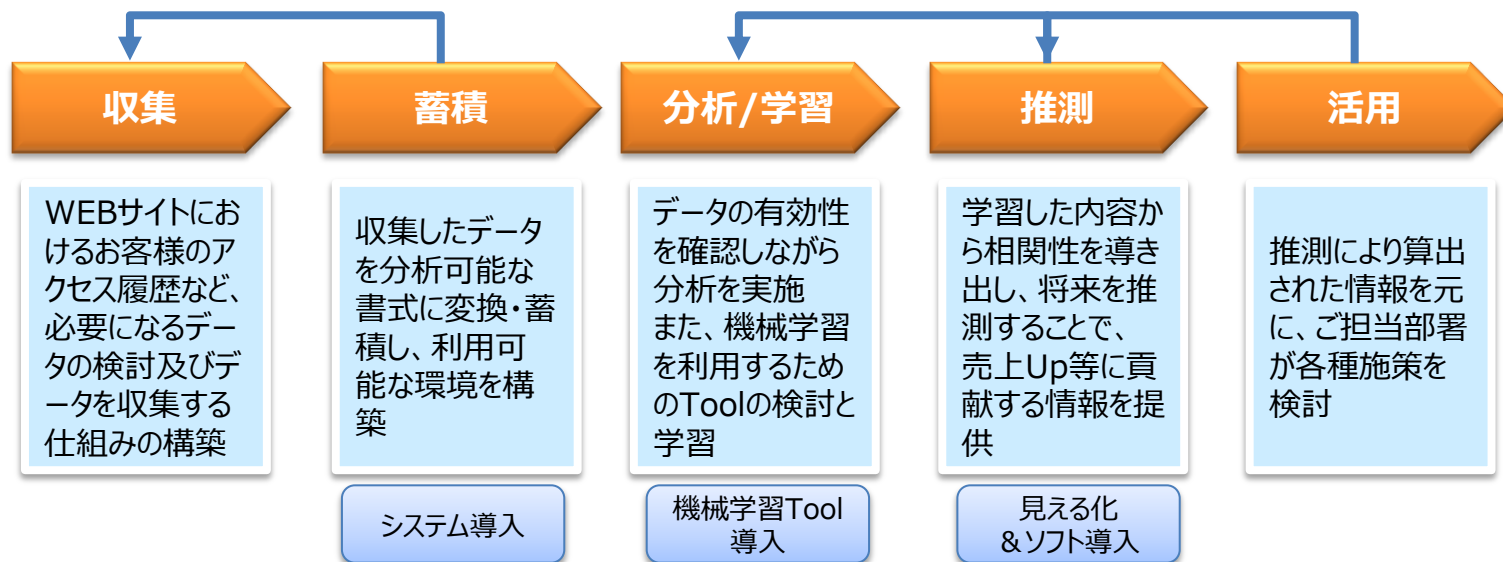
3. 部門調整

- ・マーケティング（事業企画部との分析項目の規格化）
- ・コンテンツ制作部門（WEBページ制作、グループ関係会社との調整）
- ・インフラ部門（ログイン機能、メールシステム、アンケートシステム）
- ・外部クラウドサービス問い合わせ（データ蓄積、3rdパーティ）

システムイメージ



活用までの流れ



ご検討のほどよろしくお願ひ申し上げます。



株式会社 FLAPS