

株式会社WOWOWコミュニケーションズ 様

年間数億円の効果を生む 顧客対応支援システムを構築

衛星放送WOWOWのコールセンター業務などを展開しているWOWOWコミュニケーションズ。「顧客接点のスペシャリスト」として対応の品質や精度の向上に取り組んでいる。その一環としてVisual Mining Studioを利用したサポートシステムを開発、加入者の解約抑止や満足度向上などで成果を上げている。



企画部 マーケティング課
小池 武 様

Interview

データ分析による気づきが、新しいサービスの原動力となった

コールセンター業務の高度化に取り組んでいらっしゃるそうですね。

小池 当社はWOWOWのコールセンター業務からスタートし、最近ではデータオペレーションやコンサルティングなどのサービスも展開しています。顧客接点のスペシャリストをコンセプトにITなど最新技術を活用した高付加価値のサービスをご提供することで、お客さま企業の期待に応えていきたいと考えています。社名から取引先はWOWOWだけと思われがちですが、アウトソーシングのサービス提供も積極的に行っており、売上げの半分はWOWOW以外の企業様となっています。

今回のデータ分析に至る経緯を教えてください。

小池 WOWOWには膨大なお客さまデータがあるにもかかわらず、それが活用されていないという課題が浮かび上がりました。2012年の下期のことで、まずは社内でプロジェクトチームを組み、データの整理や活用方法の検討などから着手しました。その中で市場を俯瞰するためにデータを使うのではなく、一人ひとりのお客さまにアプローチするためにデータを活用すべきという方向にまとまりました。我々はリッチなお客さまデータを持っているのだからきっとできるはず、という思いもありました。そうした中から、データを活用してWOWOW加入者により長く契約を続けていただくためのアプローチができないだろうかというアイデアが浮かび上がりました。なぜ解約されるのか、どうしたら解約を思い留まっていただけなのか、お客さまデータやレポートを参考にすればできると考えました。

一人ひとりのお客さまに向き合うサービスを実現

Visual Mining Studioはどのようにお使いですか。

小池 プロジェクトの企画段階から、数理システムのデータサイエンティストにデータの見方などのアドバイスをいただいていたこともあり、実際に分析を行うときにはVisual Mining Studioを利用しました。

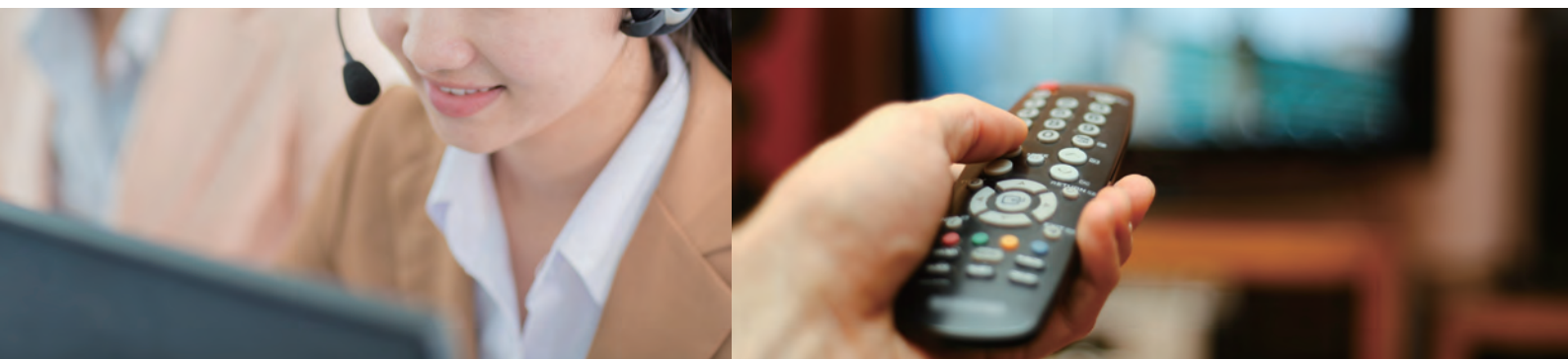
PROFILE

株式会社WOWOW コミュニケーションズ 様

1998年設立。コールセンター受託運営、サービスサイエンスに基づく消費者の深層分析やコンサルティング、研修プログラム、デジタルマーケティングなど顧客接点業務を幅広く展開。横浜、札幌、関西、沖縄に事業拠点を設け、全国規模の顧客サービスを行っている。

WOWOW
COMMUNICATIONS

[裏面に続く]



そうしたら今までにない気づきがたくさん出てきたのです。まず「離反しやすさ」を目的変数にクラスタリングすると、お客さまが62ものクラスタに分けられること。そしてその中で離反しやすいクラスタとそうでないのでは、何と9倍もの差があったのです。これには驚きました。我々が肌感覚で持っているお客さまイメージよりもずっと大きな差でしたから。

また、解約された方から再契約のために問い合わせをいただくことがあるのですが、解約していた期間の長短が再契約などの動向に大きく影響することも指摘されました。お客さまデータは解約者様も含めて一定期間保持していますが、それらにこれほどの利用価値があるとは気づきませんでした。

お客さまデータというひとつの固まりを、どのように切ったらどう活用できるのか、目的とするデータを得るためにどこをどのように切ればいいのか。数理システムの担当者にVisual Mining Studioで一つひとつ具体的にを見せていただき、とても新鮮な体験でした。

分析したデータはどのように活用されたのですか。

小池 リテンションカルテといって、電話で解約のお申し出があった際、そのお客さまに合わせたWOWOWの価値をご提案

できるようオペレーターをサポートする仕組みです。例えばある人気アーティストの音楽ライブを見るために加入されたお客さまに「お目当てのライブの外にも、これからこんな放送がありますので、ぜひご継続を検討ください」とご提案をします。そういった会話がお客さまとスムーズにできるよう、オペレーターのPCモニター上にお客さま情報とそれに合わせたご提案項目を表示します。お客さま情報はVisual Mining Studioによって62のクラスタに分析され、それぞれの解約しやすさの傾向に応じてご提案情報をあらかじめ登録しています。

このシステムによって、従来に比べ解約のお申し出当日に回避できた確率は約3割、その方が3か月後も契約継続していた確率は約5割、それぞれ向上しました。これは年間の契約金額に直すと数億円の効果を生んだ計算になります。

これまで解約のお申し出があった場合、思い留まっていたのはオペレーターの経験やスキルだけが頼りでした。しかしこのシステムによって多くのオペレーターが適切なご提案をできるようになったことも大きいです。

データ分析はビジネスの領域や可能性を広げてくれる

そのほか、どのようなサービスに分析技術を活かされていますか。

小池 リテンションカルテの次に数理システムとレコメンドシステムを開発しました。お客さまの好みに合わせたコンテンツのご案内をサポートする仕組みです。お客さまがよくご覧になる映画のタイトルなどをキーワードとしてシステムに入力すると、それに基づいて好みの方向性を割り出して最適なコンテンツを提示して、お客さま対応を助けます。その際のエンジン開発を数理システムに依頼しました。コンテンツの知識をオペレーターがそれほど持っていなくてもお客さまの好みに応じた親身なご提案ができるようになり、「WOWOWのオペレーターは私の好みを分かってくれる」とSNSでも評判になりました。WOWOWに対するお客さまのロイヤリティ向上につながっていると思っています。

データ分析は御社にとってどのような価値がありましたか。

小池 今回の数理システムやVisual Mining Studioとの出会いによって、私たちのビジネスチャンスが広がったと思っています。

以前の私たちがそうだったように、ビジネスのデータを科学的に分析することで、新たなデータ活用やそれによるサービスが広がります。我々はまだ経験を始めた段階ですが、それでも多くの気づきや発見、そして確かな成果を手にすることができました。

同じことを、今度はお客さま企業にご紹介していきたいと考えています。その際にはもちろん、数理システムにはこれまで同様の手厚いサポートやご提案をお願いしたいです。

リテンションカルテによる離反抑止策のイメージ

