

280万顧客のクラスタリングと 顧客接点業務での活用

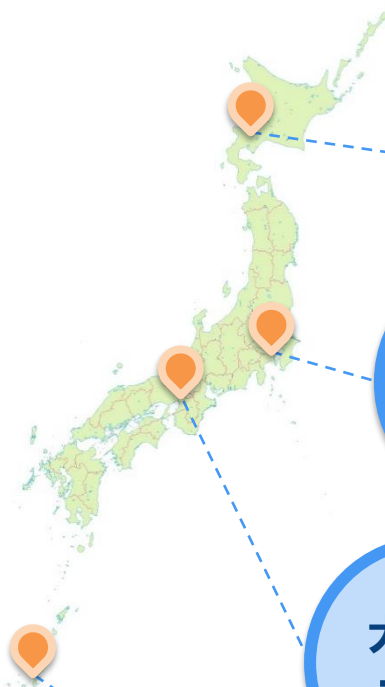
株式会社WOWOWコミュニケーションズ
神奈川県 横浜市 西区 みなとみらい 4-4-5

企画部 マーケティング課
小池 武

WOWOW
COMMUNICATIONS



SCREEN ONLY



北海道
札幌

神奈川県
横浜

大阪府
大阪

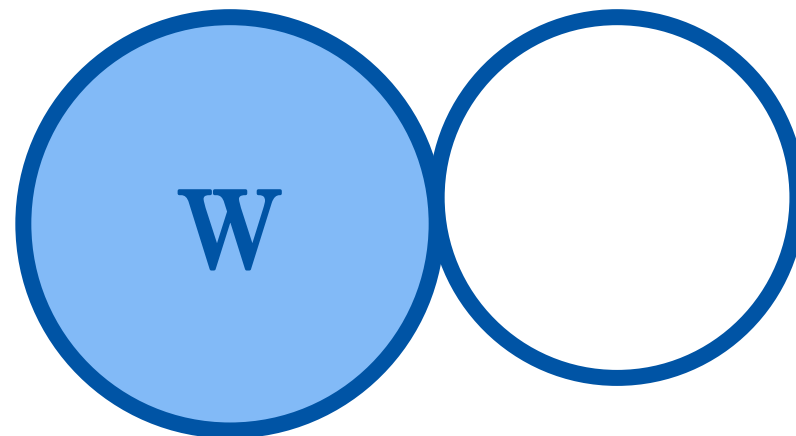
沖縄県
那覇

4拠点
約800席

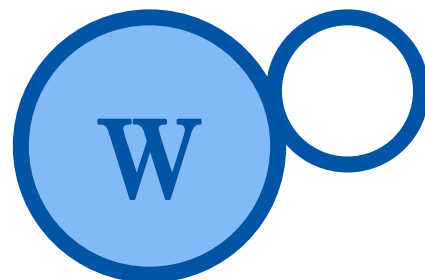


本社所在	横浜市 みなとみらい
設立	1998年 2月
資本金	478,800千円
従業員数	社員 117名 2015/7 現在 スタッフ 約1,100名

WOWOW
COMMUNICATIONS



WOWOWと他クライアント



放送・通信・通販事業者様からの
コールセンターを委託



日本で最初の有料放送WOWOWの
顧客接点を預かる

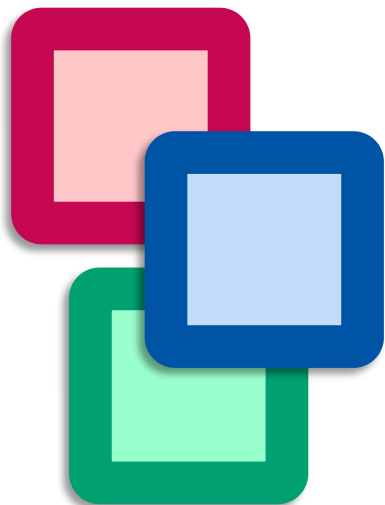


目の前を、
おもしろく。
WOWOW

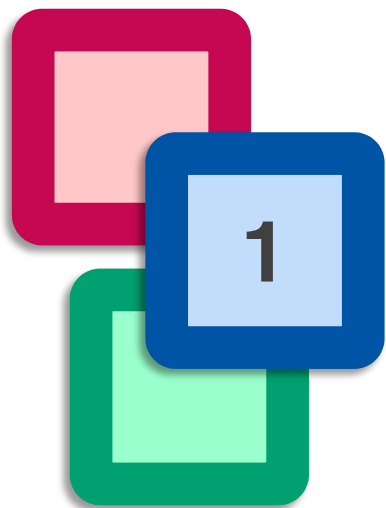


BS9 総合エンターテインメントチャンネル
映画、スポーツ、音楽、ドラマ、etc

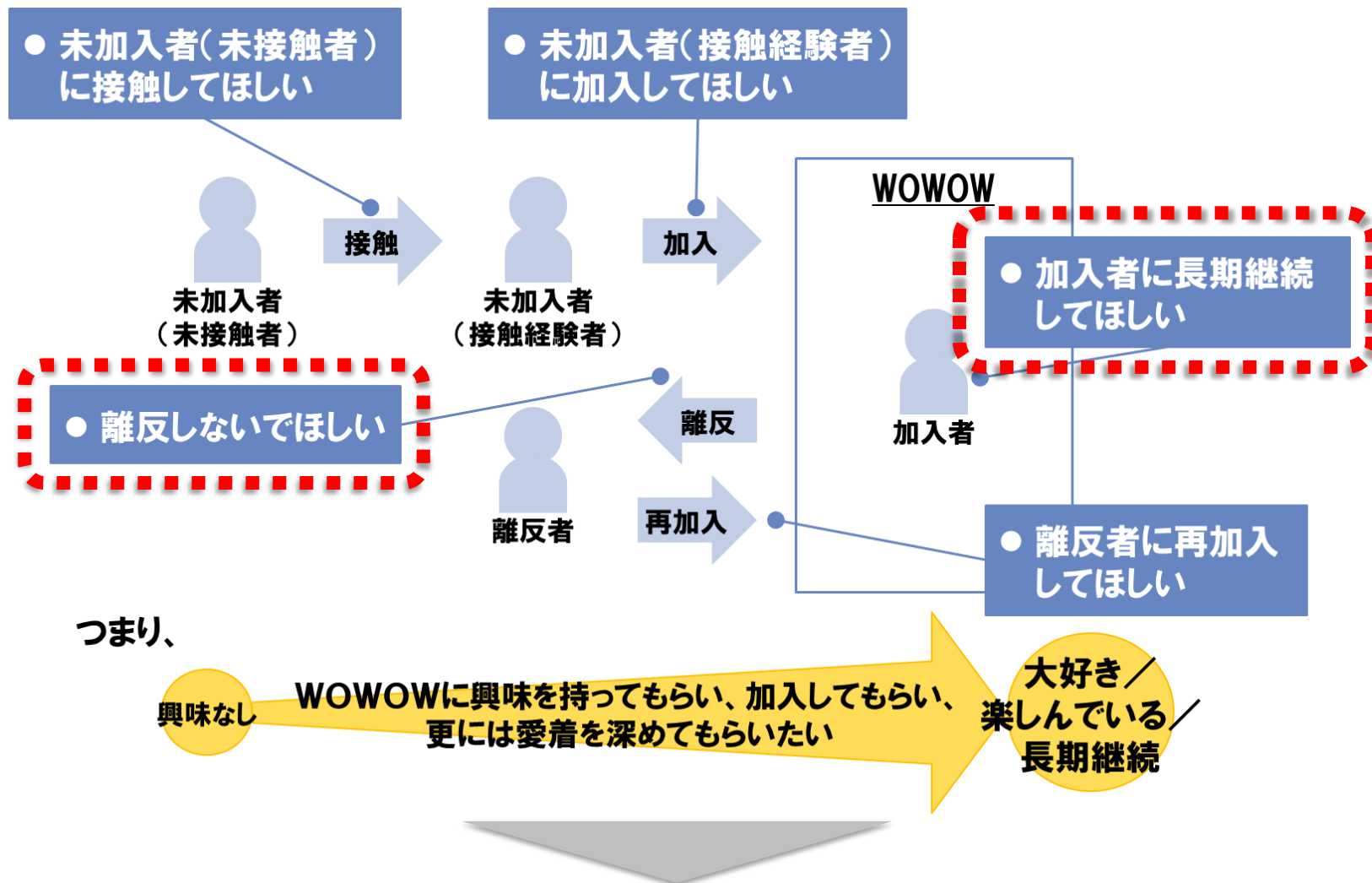
¥2,300- / 月



1. 初動 “離反しやすさ” 分析
- 2a. 業務的なデータの意味理解
- 2b. 商品データの引き出し



初動 “離反しやすさ” 分析



離反抑止を目的とした“離反しやすさ”の分析

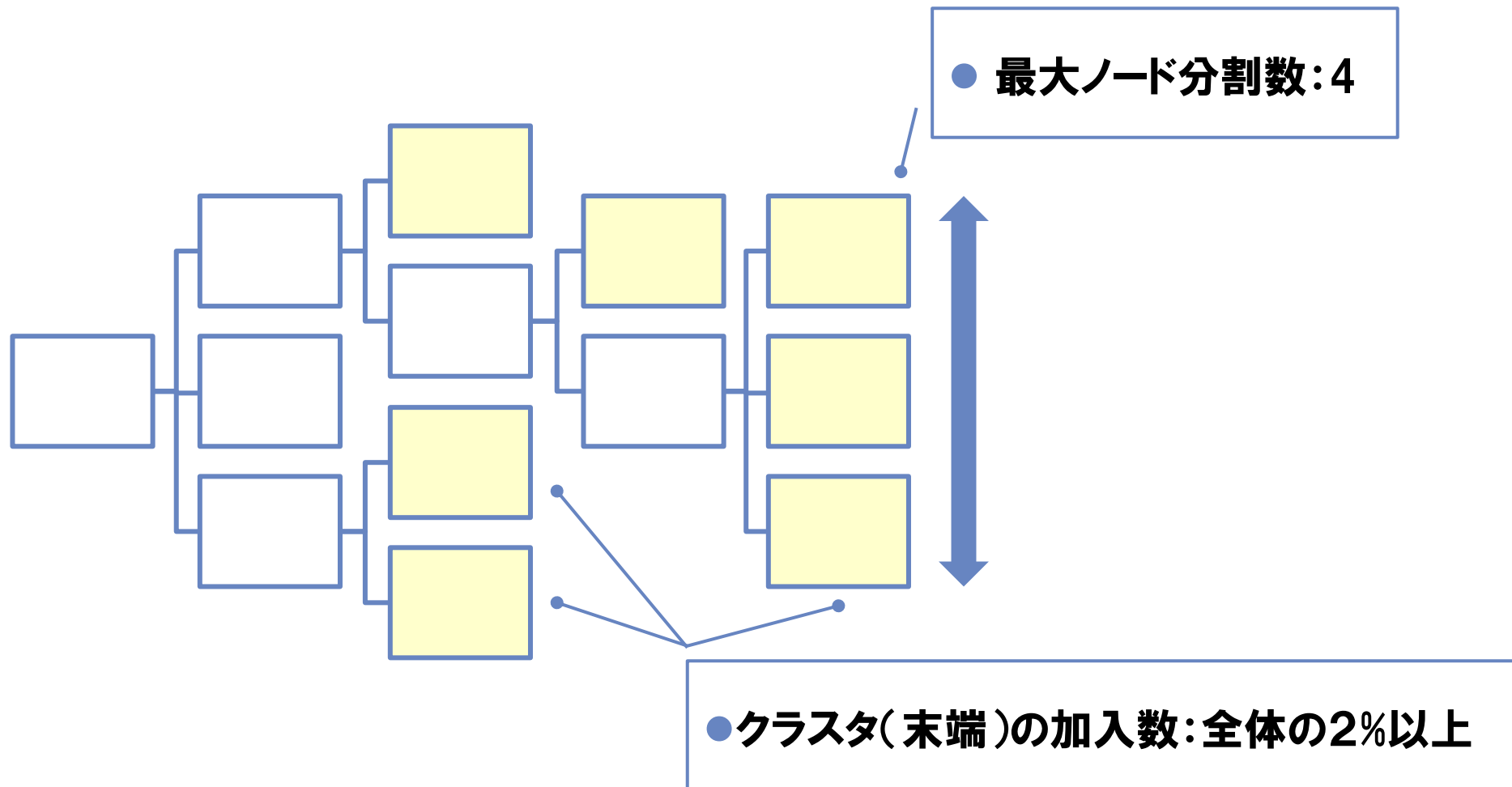
当時大小さまざまに点在していた
データの収集、アセスメントから着手

中心は約400万件のトランザクションデータ

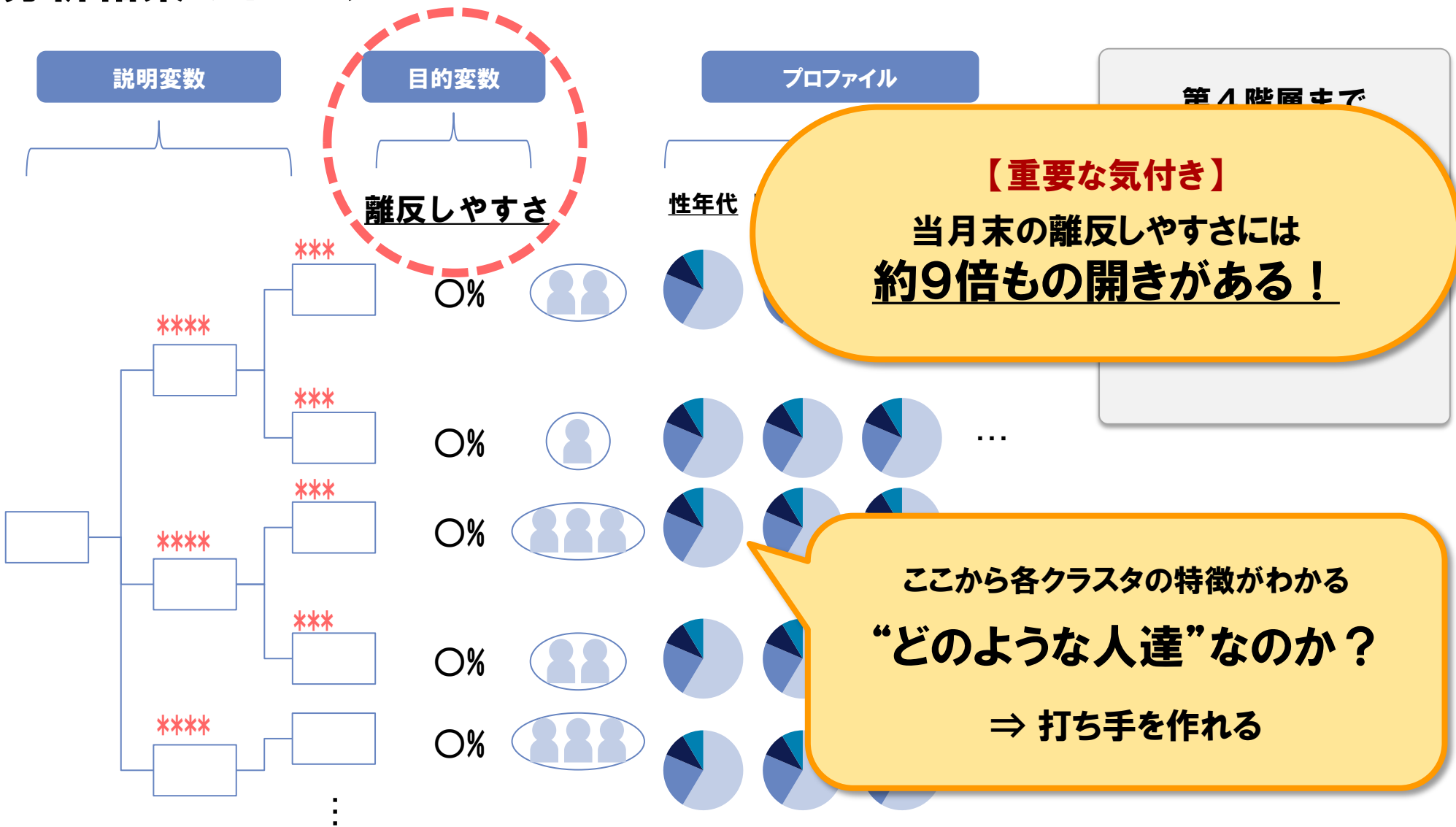
お客様番号	加入年月	離反年月	チャネル	住所	生年月日
1001001112	2010/11/20	2014/3/31	電話	東京都	1970/5/10
1001001127	2010/12/10	2012/5/31	電話	東京都	1951/11/3
1001001131	2012/3/10	2014/6/30	電話	東京都	1969/3/24
1001001144	2009/6/12	2015/1/31	電話	東京都	1982/4/2
1001001156	2014/1/2	2014/2/28	Web	神奈川	1977/1/14
...

ディビジョンツリーによる分析設計

“離反しやすさ”を目的変数とする分析



分析結果のイメージ



施策全体像のイメージ

お客様番号でデータベースに照会

クラスターデータ
&
プロフィール

今月末で解約したい
のですが・・・

- ・ 解約理由確認
- ・ 嗜好番組のヒアリング
- ・ 次月番組の視聴提案

このお客様のクラスターの
特徴を基に

最適な打ち手トーク
をCMのPC画面に提示



昨年からはじまった
オンデマンドサービス
はご存知ですか？

- ✓ クラスター毎の特徴に基づいた適切な打ち手を展開
- ✓ 同じ対応時間内でのコミュニケーションの濃密化

離反抑止効果を最大化

【 リテンションカルテ 】

【リテンションカルテ】 - Windows Internet Explorer の提供元: WOWOW CUSTOMER CENTER STAFF

お客様番号: 0016519941 貼付&検索実行

【リテンション 打ち手】	【過去加入動機レコード】	【契約期間情報】						
<p>タイトルをクリックすると、詳細テキストが表示されます。</p> <p>★枕詞</p> <p>★オンデマンド提案 ※様々な趣向あり</p> <p>・興味があるかまずは、ヒアリングしてみよう！ 【ヒアリング例】昨年12月からPCでもWOWOWオンデマンド視聴できるようになりましたが、ご利用頂けましたでしょうか？ ⇒『興味がありそうだったら』</p> <p>・本日からすぐに無料でご視聴でき、1000本以上の番組をご用意しております。TVでは今は放送していない番組などもご視聴できますので……</p> <p>★長期契約ならではの趣向掘下げ・提案 ※加入動機が様々な傾向</p> <p>録画提案 ※前回解約理由で視聴時間がない</p> <p>★PG検討！</p>	<table border="1"> <tr> <td>2011/07/01 インバウンド 0016519941</td> <td>【スポーツ】</td> <td>テニス</td> </tr> <tr> <td>2011/02/11 インバウンド 0016519941</td> <td>【ドラマ】海外</td> <td>私は伝説だ</td> </tr> </table>	2011/07/01 インバウンド 0016519941	【スポーツ】	テニス	2011/02/11 インバウンド 0016519941	【ドラマ】海外	私は伝説だ	<p>↑</p> <p>現加入 << 現在 1年 10ヶ月間 視聴中 >></p> <p>今回加入月 2011年 07月</p> <p>完全に解約していた期間 0年 3ヶ月</p> <p>前加入</p> <p>前回離反月 2011年 03月</p> <p>0年 1ヶ月間視聴</p> <p>前回加入月 2011年 02月</p> <p>上記以前の過去加入回数 1</p> <p>Web 契約経験 0</p> <p>OB 契約経験 0</p> <p>C8</p> <p>↓</p>
2011/07/01 インバウンド 0016519941	【スポーツ】	テニス						
2011/02/11 インバウンド 0016519941	【ドラマ】海外	私は伝説だ						

● 過去の加入時動機番組

● 契約期間等 算出値情報
基幹システムの補完

● 打ち手 パーツ
電話対応のスク립ト的に機能

SCREEN ONLY

SCREEN ONLY

WOWOW 9月加入者3.6倍

コールセンターでは顧客を待たせない対応にも注力する（横浜市のWOWOWサービスセンター）



2日発表した9月の新規加入は15万3273件で、8月に比べ約11万件増えた。開局した1991年4月(約12万4千件)を上回り単月では過去最多となった。

WOWOWは錦織選手の活躍を独占放映し注目を集めた一アフロ

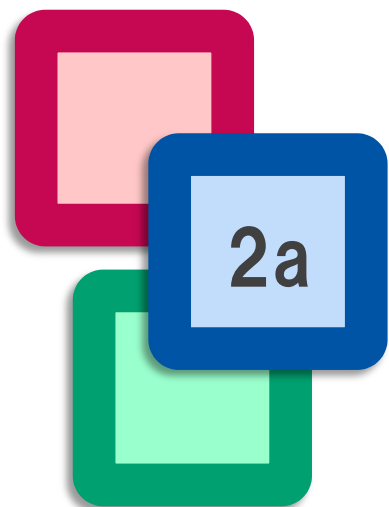
62通りの属性で電話対応例

新編選手の活躍が決まった9月7日、9日にかけて視聴契約の問い合わせが「通常の倍に急増した」（同社）
 売上高の約9割を視聴収入が占める同社にとり、新規契約が計画を回れば業績見通しが上回る可能性もある。
 一方で決勝を回すために「1カ月だけでも契約する」という新規契約も多かった。錦織効果も取り込んだ契約者をつぎとめるため、約50万人分のビッグデータを活用した解約防止策を本格化する。
 その役割を担うのが、同社子会社でコールセンターの運営などを手掛けるWOWOWコミュニケーションズ（横浜市）だ。放送開始から約20年間で蓄積した顧客情報をもとに、効率的な電話対応をするマーケティング手法を構築している。
 契約者の加入動機など

「錦織客」解約防止へ策

WOWOWはテニスの全米オープンで錦織圭選手を独占中継した効果もあり、9月の新規加入が前月比3.6倍に増え単月で過去最多となった。だが契約は単月で見直せるため「錦織効果」から1カ月たつて今月は解約者も増える恐れがある。そこで約20年間蓄積した500万人規模の顧客情報を生かしたマーケティング手法を武器に、解約をつなぎとめる。

出典：日経MJ 2014年10月3日号



業務的なデータの意味理解



フォロー

WOWOWに解約の電話かけて解約理由（テニミュ特集終わったから）を答えたら、
「テニスの王子様に出演されていた松岡さんが主演のNARUTOの舞台が10月に放送されるのですが、松岡さんのファンではございませんか？」って聞かれてちょっと笑いそうになった…w
WOWOWすごい

8,819
リツイート3,384
お気に入り

4:02 - 2015年9月7日

One to One ⇒ ロイヤリティを追求したい



お客様

何を食べてもおいしい！
雰囲気もいいよね！

このブランドは
私にとってもあっている。

いつも期待以上に
サービスがいいよね。

ロイヤリティを高める為には、



お客様

私の好みや課題を
理解してくれている。

と、感じていただくことが重要。

お客様をより深く知る必要がある。

その為に必要な情報区分：

ヒト
(Who)

キモチ
(Why)

モノ
(What)

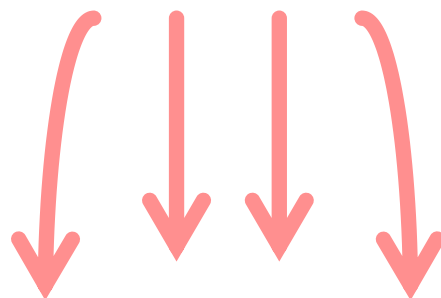
ヒト
(Who)



どんなヒト？

- ・氏名 ・年齢 ・性別 ・住所
- ・家族構成 ・接触履歴

キモチ
(Why)



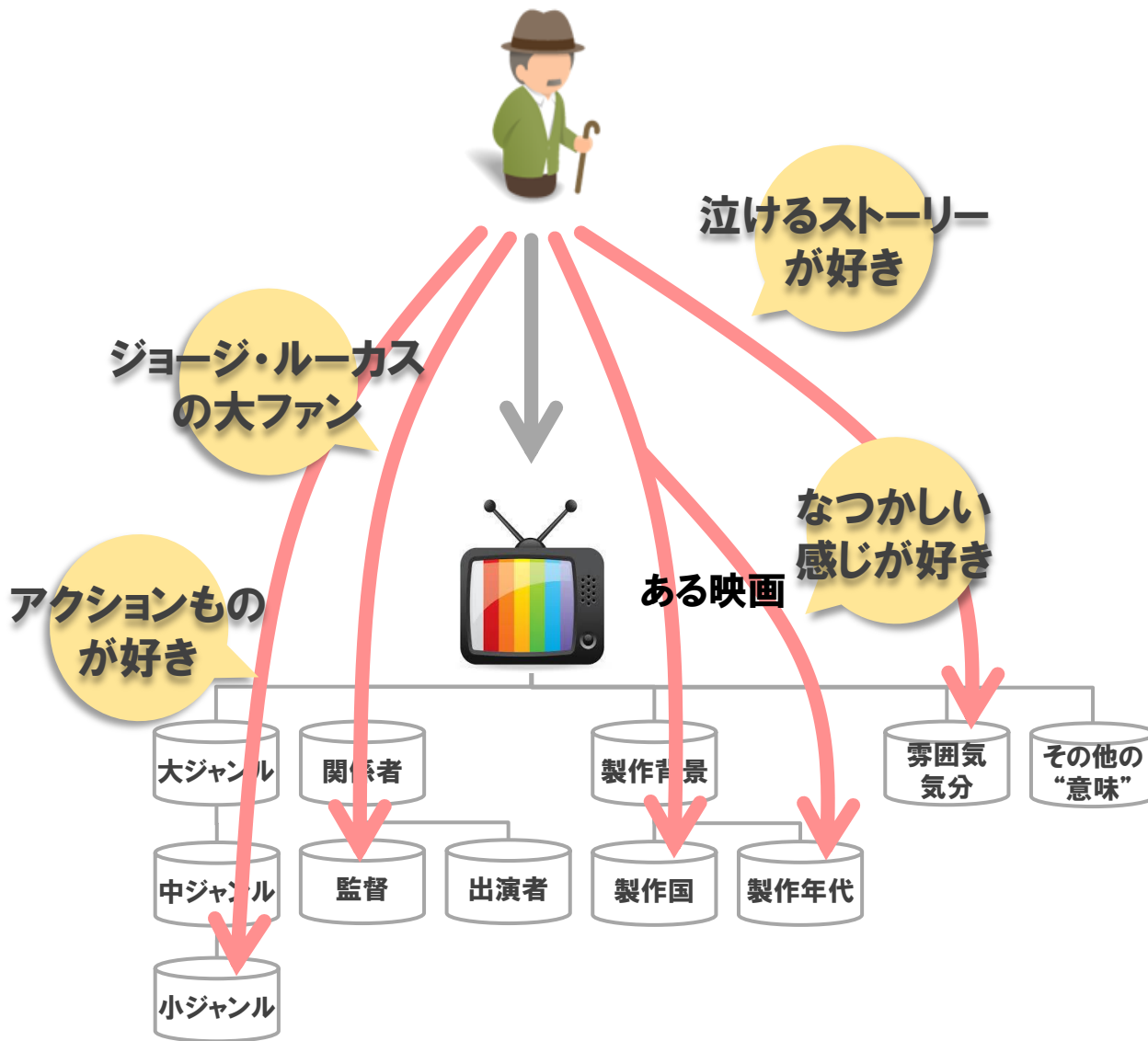
商品・サービスを 求める理由

モノ
(What)



どんなモノ？

- 商品やサービス
- ・仕様スペック ・価格
 - ・効果効能 ・解決課題



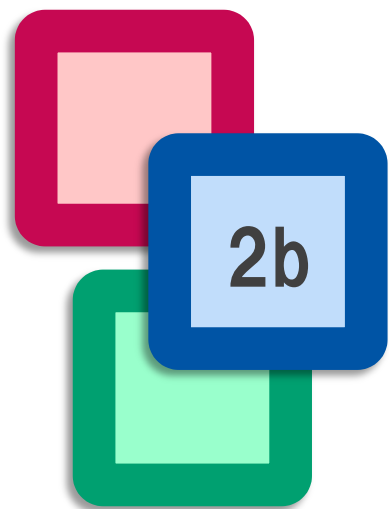
どんなヒト？

- ・氏名 ・年齢 ・性別 ・住所
- ・家族構成 ・接触履歴

商品・サービスを求める理由

どんなモノ？

- 商品やサービス
- ・仕様スペック ・価格
 - ・効果効能 ・解決課題



商品データの引き出し

WOWOW

従来からの
課題

個人に合わせたお勧めをスムーズに実現したい

仮説

お客様のキモチに合わせたモノのデータを整備して活用

打ち手

- ✓ データ整備のスペシャリストチームの設置
- ✓ One to One を実現する仕組みを用意

what

for

業務

商品情報を
リッチにスムーズに!

データ

消費者の観点/要求にこたえる為に
必要なデータを備える

ロジック

商品リストをアウトプットする為の
論理を備える

システム

消費者接点の業務を支援する
『レコメンド支援システム』
の構築

SCREEN
ONLY



男気溢れる感じがお好きでしたらロッキー？



お客様

ロッキー？いいね！

カスタマーセンター
コミュニケーター

レコメンド支援システム

■好きな番組リスト

赤穂

■雰囲気気分
男気溢れる

■制作年代
1970年代以前
1980年代

■その他タグ
対決もの

	ジャンル	雰囲気	制作年代	その他タグ	放送日
<u>ロッキー</u>	洋画	男気溢れる	1970年代以前	対決	**/**
<u>ロッキー2</u>	洋画	男気溢れる	1970年代以前	対決	**/**
<u>ロッキー3</u>	洋画	男気溢れる	1980年代	対決	**/**
<u>ロッキー4／炎の友情</u>	洋画	男気溢れる	1980年代	対決	**/**
<u>ブルーサンダー</u>	洋画	男気溢れる	1980年代	対決	**/**
<u>キャプテンハーロック</u>	アニメ	男気溢れる		対決	**/**
<u>ゲッタウェイ</u>	洋画	男気溢れる	1970年代以前		**/**
<u>許されざる者(1992)</u>	洋画	男気溢れる			**/**
...

Before

After

時代劇

キモチ (why) を掴むことによって、
訴求の幅・深さともに格段に広がる

男気溢れる



SCREEN ONLY

SCREEN ONLY

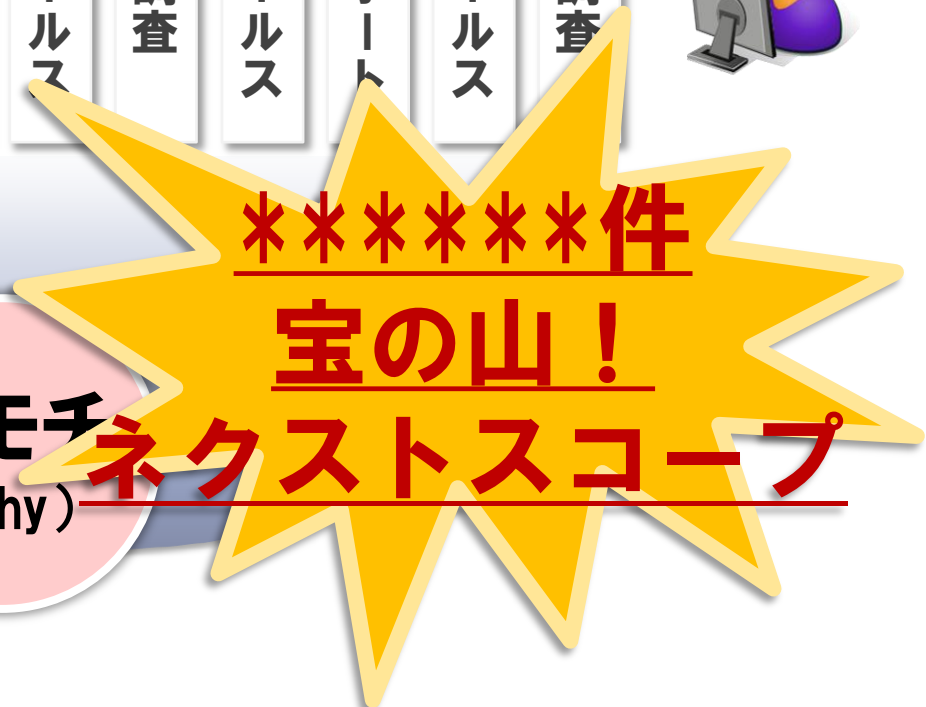
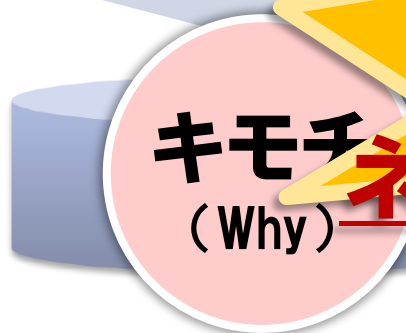
お客様



企業



電話		Web		他	
IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT
セールス	サポート	セールス	サポート	セールス	サポート
	調査		調査		調査



ご清聴ありがとうございました。

WOWOW
COMMUNICATIONS