

株式会社東京スター銀行 様

マーケティング機能統合型CMSでイントラネットサイトを再構築
業務効率化によるコスト削減とログデータを活用したレコメンド実践

「Sitecore Experience Platformは期待通り、社内情報発信の場として活発に利用されています。特に営業店で活躍している『トップセールスの知見』を営業行員間で共有可能な仕組みが完成し、セールス現場に活かせるようになったことは大きな成果。今回のイントラネットサイトを実装していく中で直面した課題は、富士通さまと共に解決していきました。銀行が求める品質・情報管理にも真摯に応えてくれたことに感謝しています」

杉山 宜史 氏

株式会社東京スター銀行 リテール企画グループ/リテールシステム企画チーム
ヴァイスプレジデント



課題

イントラネットサイト更新の作業効率化
HTML未経験者による更新でも効率的なコンテンツ管理を行いたい

タイムリーな情報提供と検索性
「コンテンツの制作から公開までに時間がかかる」「情報が探しにくい」など、イントラネットサイトが使いづらい

効果

Sitecore Experience Platformの導入後は、HTML未経験者で50%程度、HTMLコーダーは20%程度、制作時間が短縮。大幅な作業効率化を実現

最適なサイト構造とドキュメント管理を構築し、使い勝手を飛躍的に向上。これにより、サイト訪問者数30%増加、訪問頻度は50%増加、資料ダウンロード数は2倍に

概要

株式会社東京スター銀行（以下、東京スター銀行）様はイントラネットサイトにおいて、「サイト運用の効率化」「業務情報・知見の共有」という2つの課題を抱えていた。同時に、オフィシャルサイトへのデジタルマーケティングツールの導入検討を見据えた社内トレーニングを目的として、マーケティング機能統合型CMS「Sitecore Experience Platform」をイントラネットサイトに導入。その結果、コンテンツ公開に関する作業時間を従来比20%～50%程度短縮し、大幅なコスト削減を実現。社内への適切な情報提供によって営業店のセールス活動を力強くサポートするなど、プラスアルファの効果も生まれている。

情報提供のスピードと作業効率化、UIの改善が課題に

東京スター銀行様は、全国の主要都市を中心に32店舗を展開するとともに、インターネットの専用商品などを展開。しかしさらなる成長のために、現役層からリタイアメント層まで幅広いアプローチが必須。現役層はもちろん、リタイアメント層のユーザビリティも考慮した「オンラインでの利便性向上」に加え、「サイト自体の営業力強化」を狙ったオフィシャルサイトでのデジタルマーケティング実践は、最優先で取り組むべき大きな課題であった。その施行フェーズとして白羽の矢が立ったのが、同行のイントラネットサイトだった。

「旧イントラネットサイトは検索機能が脆弱

で、編集するコンテンツの特定が困難。実情にそぐわないCMSの制約もあり、自由度が低い制作環境でした。加えてインフラの老朽化により、ビジネススピードと同期した迅速な作業が行えませんでした」と、同行リテール企画グループ/リテールシステム企画チーム アシスタントヴァイスプレジデントの柴本真吾氏は語る。

「導線改善やUI/UX 改善のポイントを見極められなかったため、社内業務やセールス活動に貢献するコンテンツ改善が困難な状況でした。営業店ではiPadを活用した顧客セッションも始まっていたので、マルチデバイス未対応にも危機感を持っていました」。

同行リテール企画グループ/リテールシステム企画チーム ヴァイスプレジデントの杉山宜史氏も、当時を振り返る。

「散在していた情報を一元管理できたことでウェブ制作を飛躍的に効率化することができました。これにより、日々増え続ける大量のコンテンツを最適化してタイムリーに提供することが可能になり、利用者の満足度向上につながりました。Sitecore Experience Platformの豊富な機能と高いカスタマイズ性のおかげで思い通りにサイトを改善できるようになりました。サイト品質を継続的に向上させていけるプラットフォームを構築できたことに満足しています」



柴本 真吾 氏

株式会社東京スター銀行 リテール企画グループ/リテールシステム企画チーム
アシスタントヴァイスプレジデント

作業効率が向上しコスト削減へ

Sitecore Experience Platformを導入した現在、新規コンテンツの企画・制作も活発に行われている。

「快適な操作性に加えて、情報のアップロード後、即座に本番反映されるように。情報更新要望に対してのサイクルタイムも大幅に改善できました」(柴本氏)。

「制作時間に関してHTML未経験者で50～60%程度、ウェブ制作者(柴本氏)でも20%前後短縮。これにより人的コストが削減されただけでなく、HTML未経験者は本来の業務に専念できるように。従来のシステムと導入・運用コストはほぼ同額ですが、安定性とCMSの機能性が大幅に向上し、費用対効果は倍増の価値があると受け止めています」と、杉山氏は語る。

「支店間のコミュニケーション不足」が解消し、営業力アップに貢献

新イントラネットサイトでは、何千とあるドキュメントがコンテンツエディターとメディアライブラリにより大幅に管理しやすくなった。ドキュメント共有についても「検索機能で必要な情報が探しやすくなった。レコメンド機能で自分がよく利用する情報や機能が優先的に表示されるので、とても使いやすい」といった社員の声が寄せられているという。

また情報の検索性と最適な情報提供は、「支店間のコミュニケーション強化」にもプラスの効果をもたらした。

「強力なCMS機能を活用し、トップセールスの成功事例や知見を共有・閲覧できるようにしました。どの事例が最も参考になるのか『いいね!』ボタンを配置しランキング表示させるなどの工夫も。効率的に知見共有がセールス活動に役立っているとの声を受けています」(杉山氏)。

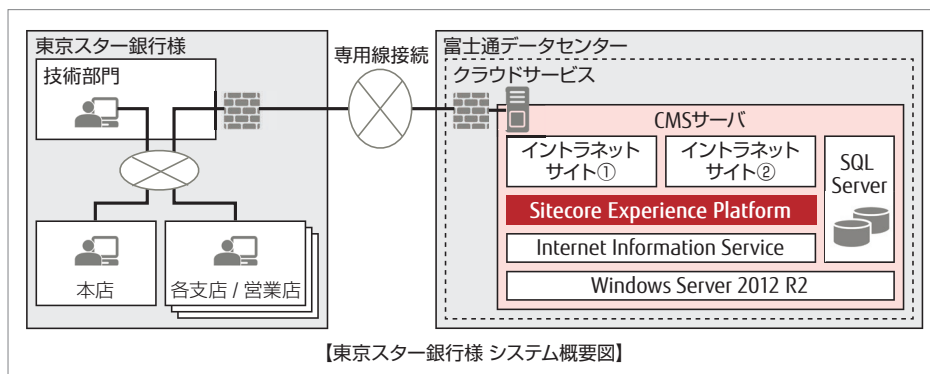
サイト訪問者数は30%増加、訪問頻度は50%増加、業務資料のダウンロード数は2倍になり、確実に業務活性化につながっている。

オフィシャルサイトへの導入も視野に

杉山氏は、今後のオフィシャルサイト導入についての展望を語る。

「Sitecore Experience Platformによるイントラネットサイト再構築は、現在のオフィシャルサイトが抱えるパーソナライズ/レコメンド機能の課題解決に光明をもたらす、良い結果を生んだと満足しています。ジオロケーション機能による店舗情報の提供、年齢層による情報出し分けといったきめ細かな顧客サポートなど、オフィシャルサイトへどのような展開ができるか、大変期待しています」。

富士通グループはこれからも、一丸となって東京スター銀行様の「新しい銀行体験」へのチャレンジを強力にサポートしていく。



会社概要	株式会社東京スター銀行様
所在地	〒107-8480 東京都港区赤坂二丁目3番5号
代表者	代表執行役頭取CEO 入江 優
創業	2001年6月11日
資本金	260億円
従業員数	1,493名 (2015年3月末日現在)
拠点数	32店舗、店舗外ATM904カ所 (2016年2月末日現在)
事業内容	預金業務、貸出及び債務保証業務、内 国為替業務、外国為替業務、有価証券 業務、商品有価証券業務、ノンコース ファイナンス業務、投資信託・保険商品 販売業務、債権管理回収業務 等
URL	http://www.tokyostarbank.co.jp/

●記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。(取材日：2016年1月)

WX3003-01 2016年3月 AP

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**
受付時間 9:00～17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター