

Case Study Vol. 9

ニッセン・クレジットサービス株式会社

マーケティング3部

- ・ 予測型プロファイリングツールを使ったカード会員向けテレマーケティングによる保険契約予測の高度化を実現

ニッセン・クレジットサービス株式会社について

通信販売大手のニッセンと米国GE（ゼネラル・エレクトリック）の共同出資により「ニッセン・ジー・イー・クレジット」として2000年10月に設立された金融サービス会社。2016年12

月、GEの保有する当社株式が、株式会社SBI新生銀行に譲渡されたことに伴い、2017年6月1日付で社名をニッセン・クレジットサービス株式会社に変更。国内通販大手の株式会社ニッセンが通信販売で培ったマーケティングやコールセンターなどのビジネス・ノウハウと、リテールバンキングの分野で先進的な商品・サービスを提供してきた新生銀行グループの幅広い経験を融合した金融サービス会社として発足した。

「マジカルクラブTカードJCB」はニッセン通販のほか、全国のJCB加盟店で利用できるほか、国内最大級の共通ポイントである「Tポイント」機能も備え、カード会員のポイント活用にも貢献している。



ニッセン通販顧客兼カード会員を対象とした保険加入販促を実施

ニッセン・クレジットサービスでは、ニッセン通販顧客のうちマジカルクラブTカード会員から、施策実施担当者が過去の経験をベースに対象となるセグメントを抽出し、保険加入促進の施策（テレマーケティング）を実施していたが、保険加入数を向上させるため、成約率の高い顧客を効率的に抽出することが課題となっていた。この課題を解決するためにテンソル・コンサルティングが提供する予測型プロファイリングツールの予測機能に着目し採用を決定した。

予測型プロファイリングツールにより、自社で保険加入予測モデルを構築

予測型プロファイリングツールは、対象となる会員の属性情報や、購買履歴データといった標準的なデータで機能するため、大規模の体系的な作業を必要とすることなく、マジカルクラブTカード会員の属性データと過去の通販購買履歴データを予測型プロファイリングツールに入力することで、テレマーケティングのターゲットを抽出するための保険加入予測モデルを自社で構築することが可能となった。

予測型プロファイリングツールにより、効率的に施策対象ターゲットを抽出

予測型プロファイリングツールの出力する評価指標により、構築したモデルの予測精度の有効性を確認し、予測反応率の高いターゲット層の特徴を絞り込んで、効率的に施策対象ターゲットの抽出が可能となった。そして本ツールで保険代理店としてのターゲット層をいち早く簡単に絞り込めることで、マーケティングコストの

大幅削減に成功した。

変数	区分	顧客数	稼働者数	稼働率	総利用額(円)	平均利用額(円)	者平均利用額	退会者数	退会率	対象者数	反応者数	反応率
	All	33,514	21,696	64.74%	10,405,665,997	310,487	479,619	2,176	6.49%	33,514	841	2.51%
gender	F	13,769	8,758	63.61%	3,497,924,709	254,043	399,376	914	6.64%	13,769	323	2.34%
	M	19,745	12,937	65.52%	6,907,741,287	349,848	533,943	1,262	6.39%	19,745	518	2.63%
marriage	0	14,407	9,448	65.58%	4,355,048,784	302,287	460,935	939	6.52%	14,407	335	2.33%
	1	19,107	12,247	64.10%	6,050,617,213	316,670	494,033	1,237	6.47%	19,107	506	2.65%
children	0	17,790	11,907	66.93%	5,880,246,161	330,537	493,830	1,128	6.34%	17,790	460	2.59%
	1	8,618	5,412	62.79%	2,888,816,201	335,207	533,822	562	6.53%	8,618	274	3.18%
	2	174	152	87.63%	155,091,325	891,329	1,017,190	7	3.77%	174	8	4.76%
	3	58	52	90.04%	51,237,315	883,402	981,156	2	3.28%	58	4	6.29%
	欠損	6,874	4,172	60.69%	1,430,274,995	208,070	342,828	478	6.95%	6,874	95	1.38%
反応率	超~10000	51	50	97.33%	77,488,690	1,519,386	1,561,036	1	1.60%	51	2	3.25%
	100000種	3	3	98.02%	10,451,205	3,483,735	3,553,930	0	1.56%	3	0	1.74%
	~1.0%以下	23,398	12,040	51.46%	2,438,891,895	104,235	202,569	1,879	8.03%	23,398	132	0.56%
	%超~2.0%以上	6,357	5,979	94.05%	3,068,312,293	482,667	513,219	226	3.55%	6,357	71	1.11%
	%超~3.0%以上	3,050	2,996	98.22%	4,160,454,077	1,364,083	1,388,742	53	1.74%	3,050	71	2.32%
	%超~4.0%以上	0	0		0			0		0	0	
	%超~5.0%以上	0	0		0			0		0	0	
5.0%超	709	681	96.12%	738,007,731	1,040,914	1,082,926	18	2.51%	709	568	80.13%	

- 顧客の特徴毎の反応率を表したプロファイルテーブル※実際の数値とは異なる

今後も継続的に予測型プロファイリングツールを使用し実績データを増やしていくことで、保険加入の可能性が高い顧客の理解を深めながらさらに保険加入予測モデルの精度を上げ、保険加入者数が向上することを期待している。

テンソル・コンサルティング株式会社

膨大なビジネスデータの中からデータの真のメッセージを掘り起こす「データマイニング」を専門領域とした経営コンサルティング会社。銀行、クレジットカード、リースなどの大手金融系企業、携帯電話、ポータルサイトなど大手通信事業者、メーカー、通販業者など幅広い業態におけるマーケティング、リスク分析に多数の実績をもち、常に最新の技術を研究し、EC 検索エンジン自動学習法など最先端の統計数理技術を活用した複数の特許を持つ。社名のテンソル (tensor) は、「神経を研ぎ澄ます」という意味の「tense」を語源にもち、空間に分布している力の状態を示す数学の概念に由来する。

本社所在地：東京都千代田区五番町2番地24

電話番号：03-3230-7011

ウェブサイト：<http://www.tensor.co.jp/>

E-mail：info@tensor.co.jp