

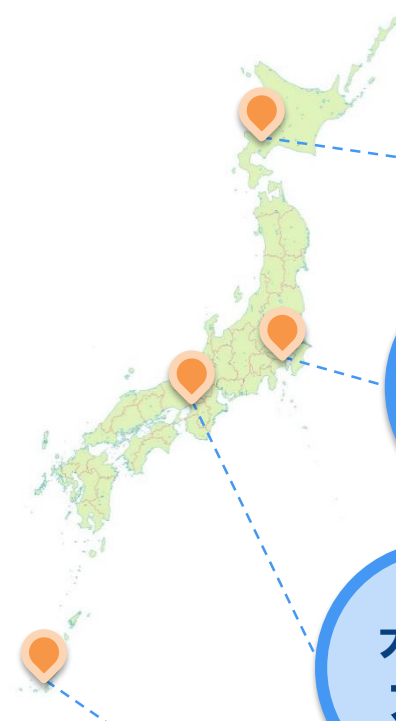


D3 WEEK 2016

280万顧客のクラスタリングと コンタクトセンターを活用したマーケティング戦略

WOWOW
COMMUNICATIONS





北海道
札幌

神奈川県
横浜

大阪府
大阪

沖縄県
那覇

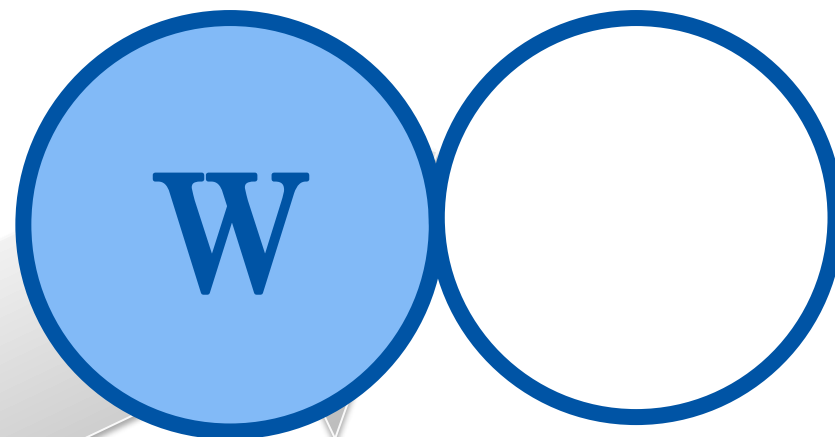
4拠点
720席





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	正社員・契約社員・派遣社員他 計1,400名(16年4月現在)

WOWOW
COMMUNICATIONS



グループ外クライアントの
構成比率は45%

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

WOWOW
COMMUNICATIONS

WOWOWカスタマーセンター を

トライアル/検証のフィールドとして活用 し、

結果得た ノウハウ を

グループ外の企業様の支援に展開 していく

WOWOW
COMMUNICATIONS

サービス内容：



品質管理／研修／
コンサルティング

調査／分析／
データマネジメント



コールセンター
IN／OUT

Webサイト／メール
SNS／アプリ

フルフィルメント／
イベント／旅行企画



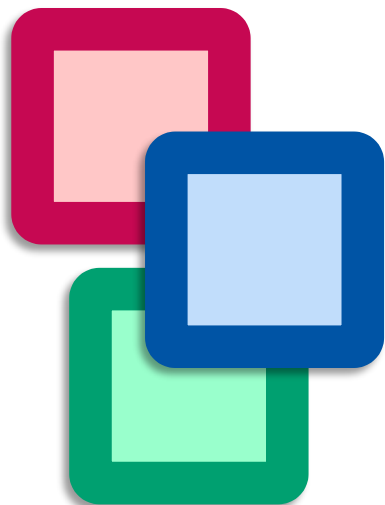


目の前を、
おもしろく。
WOWOW



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

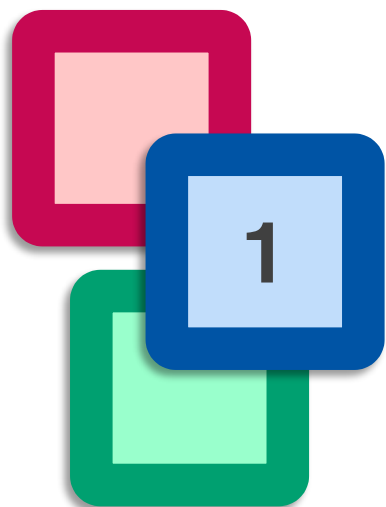
¥2,300- / 月



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



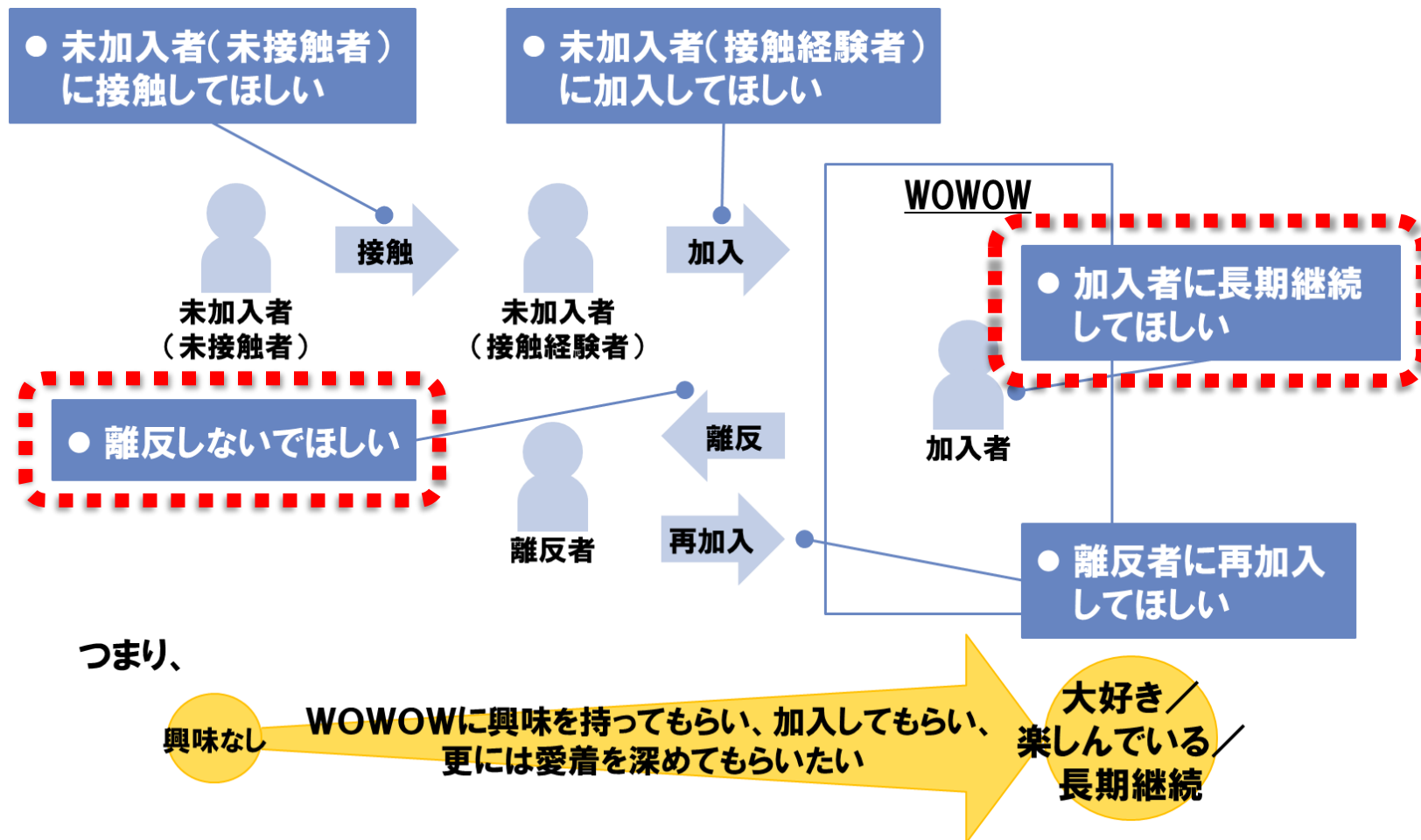
初動“離反しやすさ”分析

プロジェクト発足経緯



2012年～

内外の大量のデータから、
データドリブンでの
対顧客アプローチを確立したい。



離反抑止を目的とした“離反しやすさ”の分析

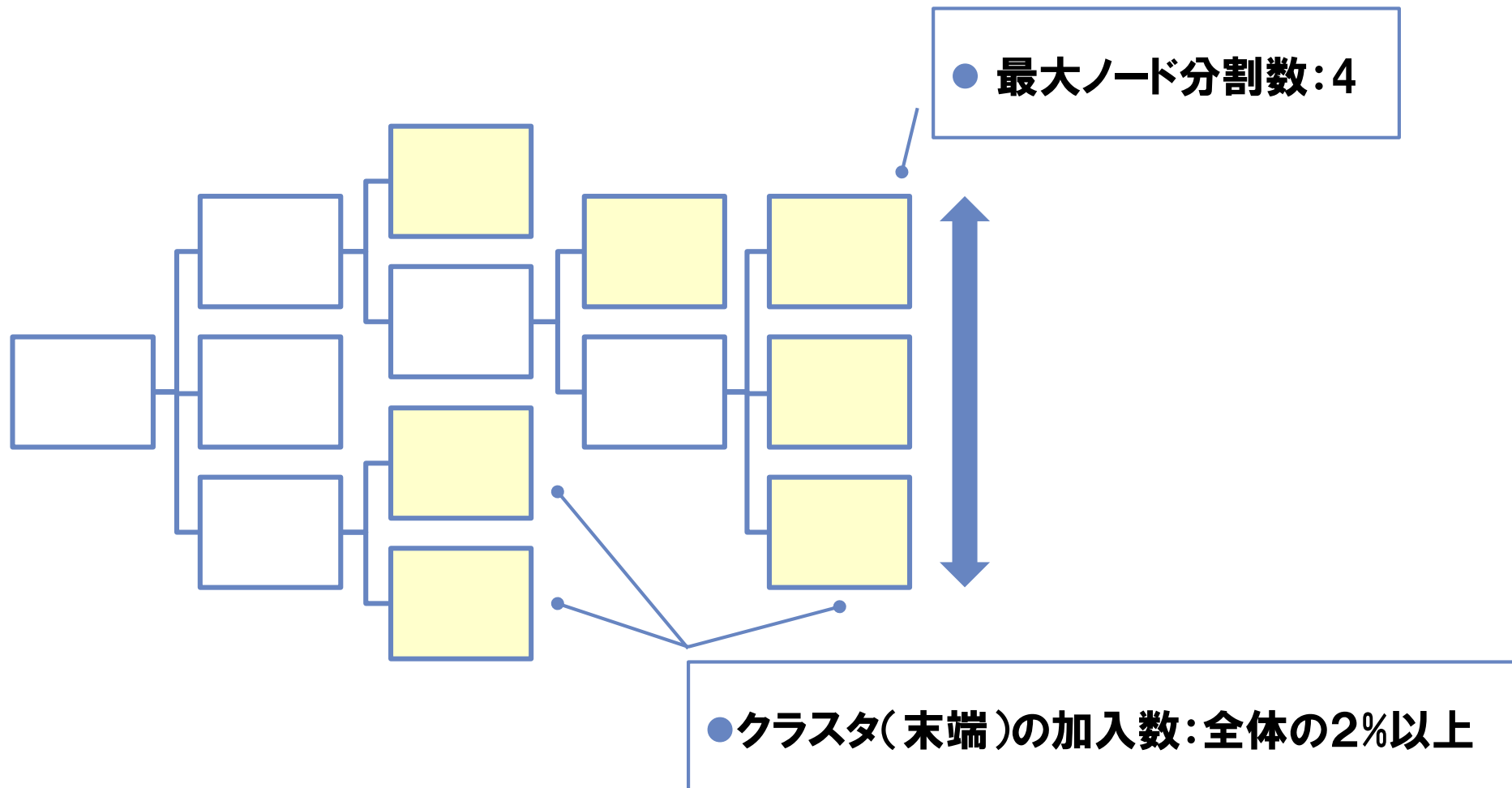
当時大小さまざまに点在していた
データの収集、アセスメントから着手

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
...	...	...	...	...	...

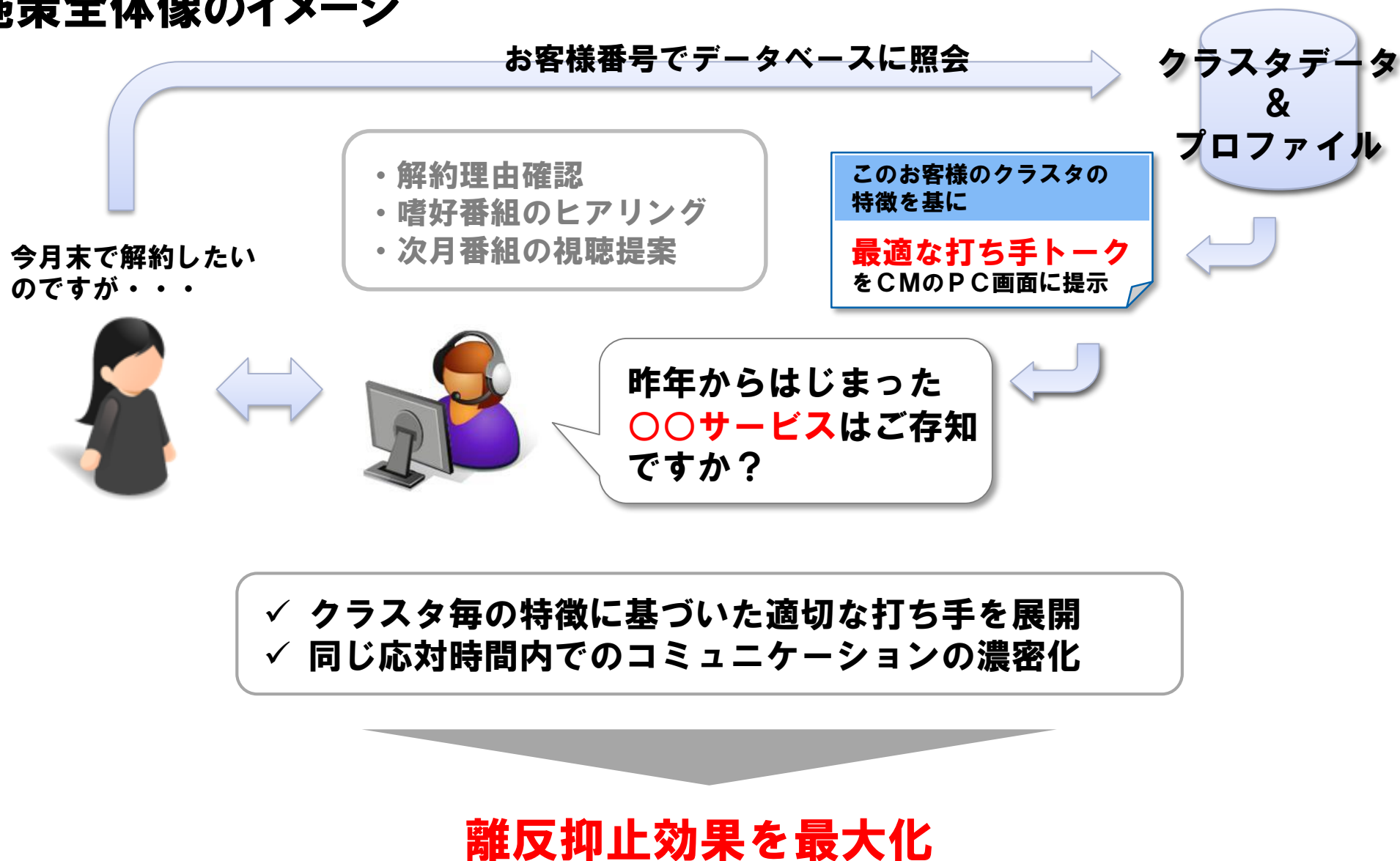
ディビジョンツリーによる分析設計

“離反しやすさ”を目的変数とする分析



SCREEN ONLY

施策全体像のイメージ



【 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】
★枕詞 ★オンデマンド提案 ※様々な趣向あり ・興味があるかまず、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』 ・本日から無料でご視聴でき、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…… ★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 録画提案 ※前回解約理由で視聴時間がない ★PG検討！	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	↑ ↓ 現加入 << 現在 1年 10ヶ月間 視聴 >> 今回加入月 2011年 07月 完全に解約していた期間 0年 3ヶ月 前回離反月 2011年 03月 前加入 0年 1ヶ月間視聴 前回加入月 2011年 02月 上記以前の過去加入回数 1 Web 契約経験 0 OB 契約経験 0 C8

- 打ち手 パーツ
電話対応のスク립ト的に機能

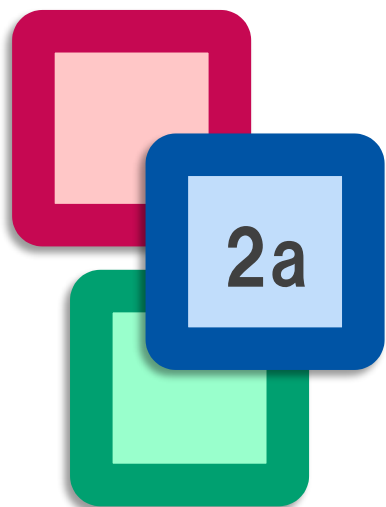
- 過去の加入時動機番組

- 契約期間等 算出値情報
基幹システムの補完

SCREEN ONLY

SCREEN ONLY

SCREEN ONLY



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)

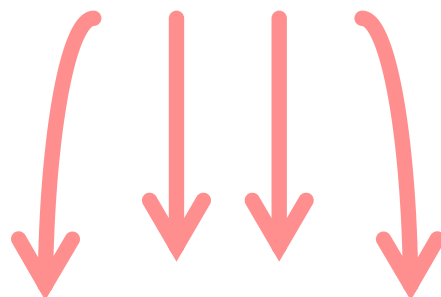
ヒト
(Who)



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)



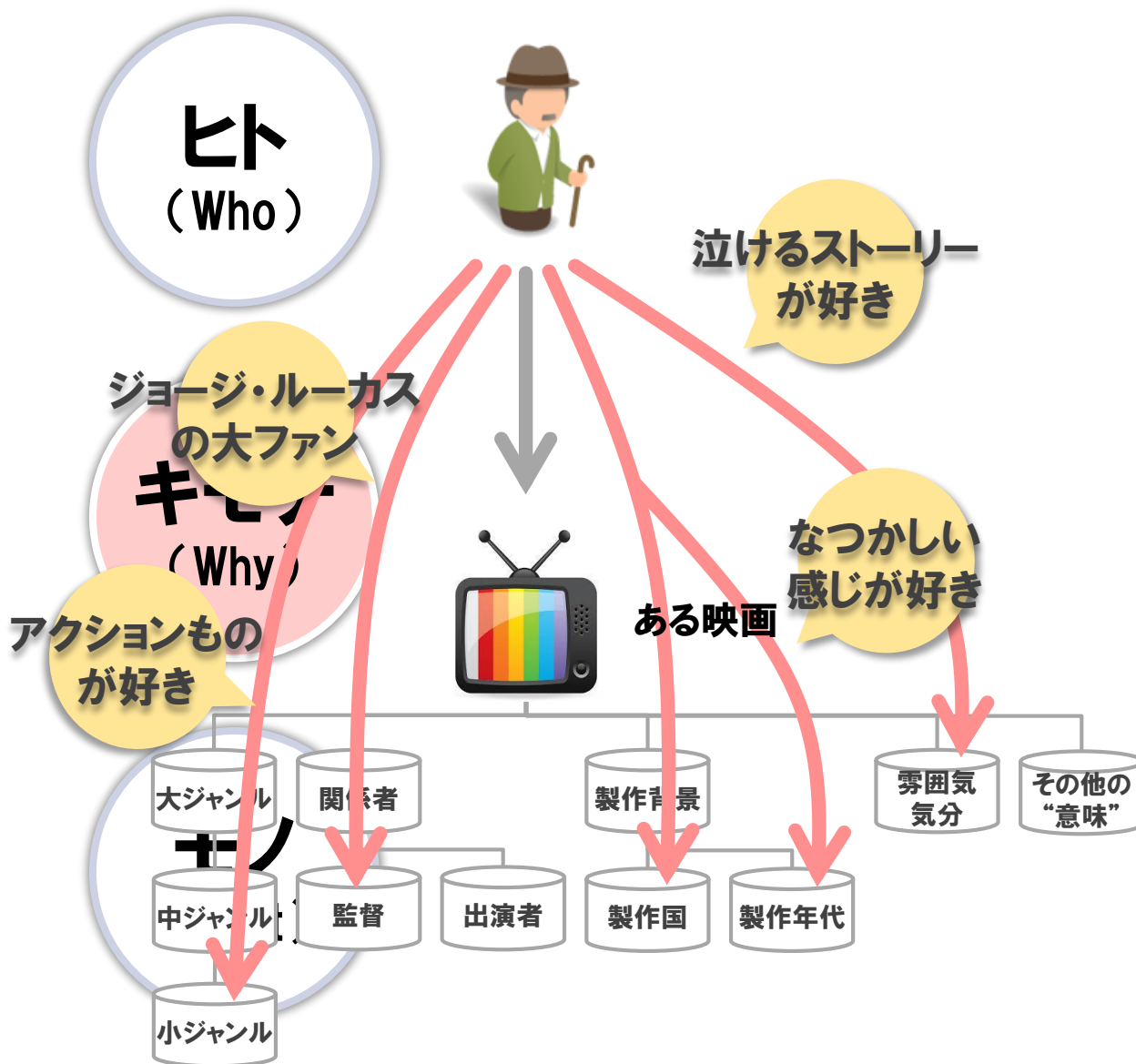
商品・サービスを 求める理由

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



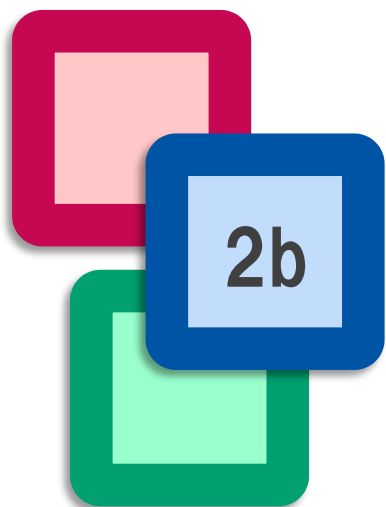
どんなヒト？

- ・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

【課題】

顧客ニーズと商品のOne to Oneレベルの
マッチングによる訴求を実現したい。

WOWOW



① 商品(放送番組)点数が多い
1500×2.5ヶ月分



② 現場レベルで課題解決には至らず
商品知識の研修等
様々な工夫は凝らしてきたが...

③ 顧客がもつ“個”の
ニーズにもっと応えたい

【要件定義】

課題要素のシューティング

課題要因

理想の姿

① ✓ スムーズなOne to Oneオペレーションを実現する[仕組み]

より深い商品力の訴求。
個力に頼らず、また効率よく、
これを実現。

② ✓ 顧客観点到に合わせた[データ]

現場の利用はスムーズに。
コミュニケーションの結果を
マーケティングにも活かせる。

③ レコメンド支援システム
を開発

ひとりひとりのニーズを
的確にキャッチし応えられる。



コミュニケーター
20歳代女性

男気溢れる感じが大好きでしたらロッキー？



お客様
60歳代男性

ロッキー？いいね！

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

			その他タグ	放送日
ロッキー			対決	**/**
ロッキー2			対決	**/**
ロッキー3			対決	**/**
ロッキー4／炎の友情			対決	**/**
ブルーサンダー			対決	**/**
キャプテンハーロック	アニメ	男気溢れる	対決	**/**
ゲッタウェイ	洋画	男気溢れる		**/**
許されざる者(1992)	洋画	男気溢れる		**/**
...	...	...	...	...

離反抑止
成功!!

SCREEN ONLY

SCREEN ONLY

【構築と実装において 注力／工夫 したこと】

[データ]

顧客観点のデータ構築

感情等を含むメタデータの定義と付与



データマネジメントチーム

サービスを支える 3つのデータ品質

- ・ 精度
- ・ 鮮度
- ・ 粒度

データ品質を支える 3つの機能

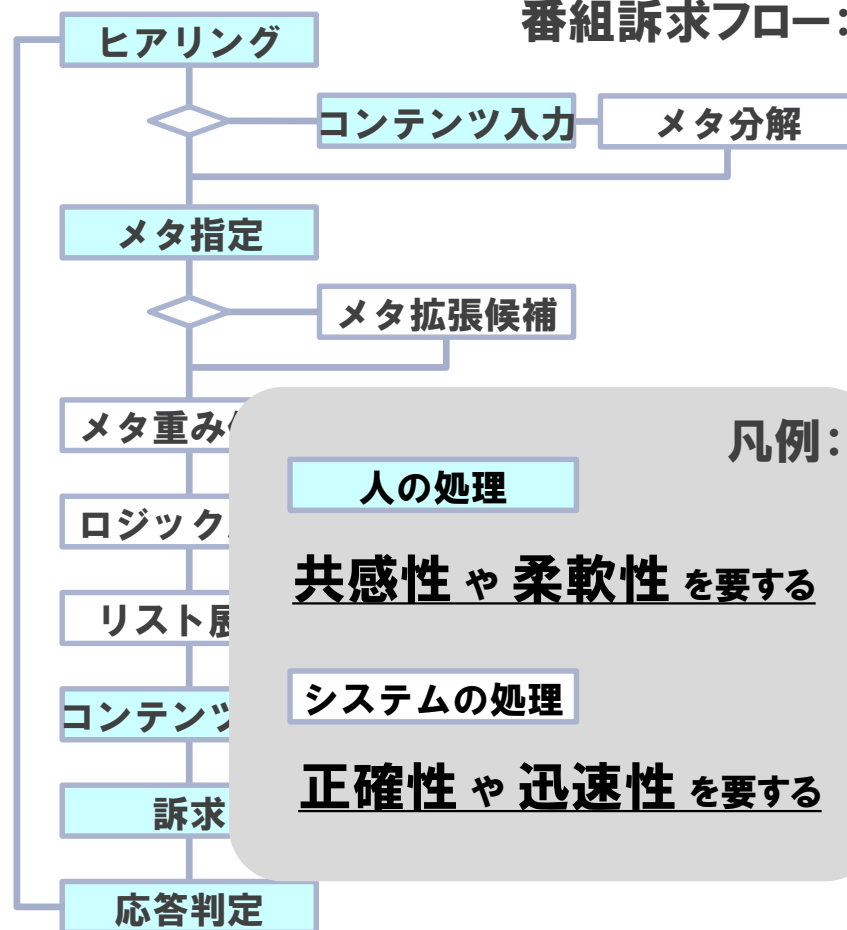
- ・ ルール策定
- ・ データ構築
- ・ 品質チェック

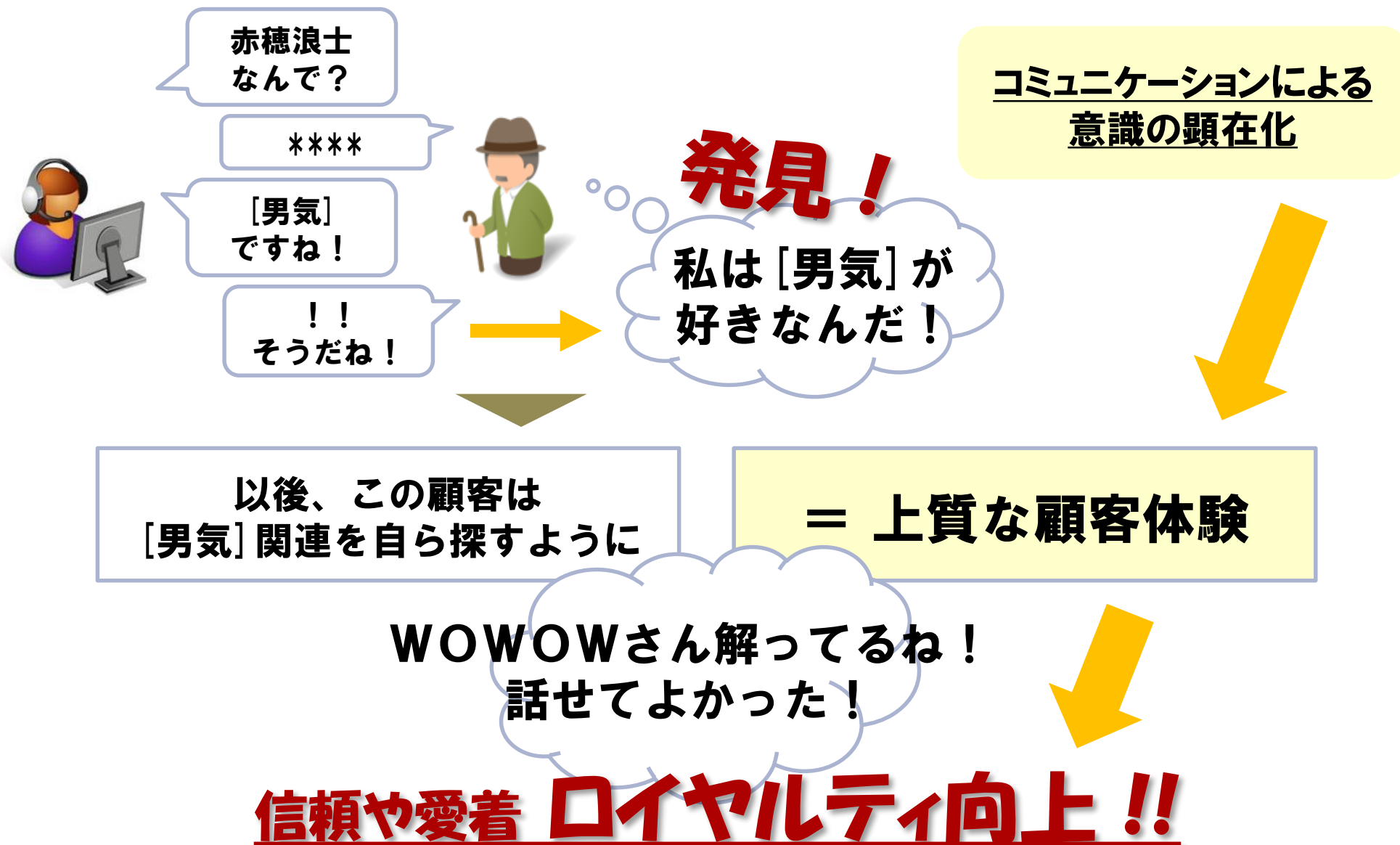
45種別1,300種のメタマスタ

[仕組み]

人とシステムの機能分解

番組訴求フロー:





コールチャネル以外での成果／活用

WEB - WOWOW ONLINE
回遊促進 従来比28倍

WOWOW グラミー賞 検索

http://www.wowow.co.jp

28倍



知的財産化

ビジネスモデル特許 @申請中
コミュニケーションスキーム
(オペレーション×システム)



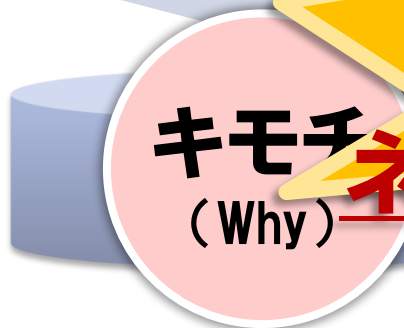
お客様



企業



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



600,000件

宝の山！

ネクストスコープ

ヒト
(Who)

キモチ
(Why)



顧客のキモチを価値に変える
WOWCOMのソリューション

Plus (+) Solution Service

WOWOW
COMMUNICATIONS

©1998-2016 WOWOW COMMUNICATIONS INC



D3WEEK 2016

ご清聴ありがとうございました。

WOWOW
COMMUNICATIONS