

ライブパーソンにより、ウェブサイト上での新規顧客獲得が17倍となったUS大手リテールバンク

ライブパーソンについて

ライブパーソン (NASDAQ: LPSN) は、企業と顧客をリアルタイムでつなぐプラットフォームを提供しています。ウェブサイト、ソーシャルメディア、携帯端末などの適切な媒体を通して企業は、チャット、音声、コンテンツを最適なタイミングで顧客に配信することができます。リアルタイムのユーザー行動解析に基づいた「インテリジェントなコミュニケーション」により、企業は顧客ニーズを捉えることが可能になりました。

ライブパーソンのプラットフォームは、ヒューレット・パッカード、IBM、マイクロソフト、ベライゾン、スカイ、ディズニー、PNC、QVC、オービッツをはじめ8500社以上に利用されており、コンバージョン率や顧客経験価値の向上を実現しています。

2012年、ライブパーソンはCODiEアワードのコンテンツ管理ソリューション最優秀賞を受賞しました。前年には、同アワードのeコマースソリューション最優秀賞を受賞し、フロスト&サリバン社の年間最優秀企業にも選出されています。

ライブパーソンはニューヨークに本社を構え、サンフランシスコ、アトランタ、テルアビブ、ロンドン、メルボルンに支社を展開しています。

連絡先

ライブパーソン

Level 3, 80 Dorcas Street,

South Melbourne,

VICTORIA,

AUSTRALIA 3205

T: +61 9040 0044

info@liveperson.com

www.liveperson.com

概要

投資銀行、金融サービス、商業銀行、金融取引、資産管理、プライベート・エクイティなどの部門で世界のリーダー的存在の某大手リテールバンクは、50カ国以上でサービスを提供し、1.1兆ドルの資産を有しています。リテールバンキングの顧客は1100万人を超え、85万社の小規模企業と3万1000社のコマーシャルビジネスに利用されており、8700万枚のクレジットカードを発行しています。

課題

同銀行のリテールバンキング部門は、当座預金口座の新規顧客獲得に力を入れており、増加分を測定できるようなソリューションを求めていました。

解決策

2008年2月、同銀行はライブパーソンの第三世代のチャット・ソリューションを導入しました。ライブパーソンを選んだ理由は、コンバージョン率の増加と、開設や承認、預金された純当座預金口座数を測定できる正確なレポートでした。

ライブパーソンのソリューションを導入して同銀行では、担当者が対応すれば当座預金口座の開設申込みを完了する可能性が高いサイト訪問者に先手を打ってアプローチし、申込み率を増加させることに成功しました。

ライブパーソンのルール・エンジンがウェブサイトのトラフィックをリアルタイムで分析し、最も見込みが高い顧客を特定して担当者につなげているため、コンバージョン率の増加が可能になります。またチャットでは、担当者が同時に3人のサイト訪問者に対応できるため、効率性も大きく向上しました。

同銀行がライブパーソンを導入して3ヶ月で、次のような結果が出ました。

- 担当者とのチャットがきっかけで週187の当座預金口座が開設
- チャットのコンバージョン率9.1%
- チャットを行った人の51%は、チャットがなければ口座を開設しなかった
- チャットがきっかけで預金された口座が週79増加
- 貢献利益168%
- 申込み1件あたりのコスト=55ドル
- 顧客満足度87%

ソリューションの最適化

導入直後の結果に基づき、同銀行はライブパーソンのプロフェッショナル・サービスのチームとともにルールを分析しました。また、サイト訪問者への対応数を最大化するために担当者を配置し、コンタクトセンターの稼働率を向上させました。

デプロイメント後9ヶ月以内で次のような結果ができました。(Phase II)

- 担当者とチャットがきっかけで週266の当座預金口座が開設・預金(+79)
- チャットのコンバージョン率8.8%(-.3%)
- チャットを行った人の63%は、チャットがなければ口座を開設しなかった(+12%)
- チャットがきっかけで預金された口座が週168増加(+89)
- 貢献利益428%(+260%)
- 申込み1件あたりのコスト=42ドル(申込み1件あたり-\$13ドル)
- 顧客満足度90%(+3%)

さらに、ルールの改善により増加分のコンバージョン率は24%、担当者の配置を工夫することで稼働率も31%向上しました。

ソリューションの拡大

現在ライブパーソンは同銀行とともに、プログラムの範囲を拡大し、CD(定期預金)やIRA(個人年金)などの製品にもチャットを導入しようとしています。また、チャットのトランスクリプトの分析やトレーニングを通して担当者の効率性を高め、ルールを改善してパフォーマンスを向上させ、センター・オブ・エクセレンスの戦略を展開しています。

ライブパーソンでは、ホットリードのサイト訪問者85%に対応できるよう担当者を配置すれば、以下のような結果が出せると予想しています。(Phase II)

- 担当者とチャットがきっかけで週550の当座預金口座が開設・預金(+284)
- チャットのコンバージョン率8%(=)
- チャットを行った人の63%は、チャットがなければ口座を開設しなかった(=)
- チャットがきっかけで預金された口座が週347増加(+179)
- 年に換算して最大630万ドルの増収
- 年間510万ドルの貢献
- 貢献利益416%(-12%)
- 申込み1件あたりのコスト=42ドル(=)

WEEKLY METRICS	AVERAGES PULLED FROM WEEKLY SCORECARDS				PROPOSED	
	4/65/31	9/2811/15	CHANGES	ANNUALIZED	OPTIMIZED	ANNUALIZED
Visitors	157,858	180,492	14%		180,493	
Site Self-Serve Conversion Rate 0	.9%	0.7% -	22%		0.7%	
Chat HL Rate (Rules)	13.3%	19.6%	47%		20.0%	
Labor Hours	318	359	13%		753	
Chat Invite Rate (Staffing)	42.5%	39.3% -	8%		85.0%	
Interactive Chats	2,019.2	.985	48%		6,250	
Chats as % of visitors 1	.3%	1.7%	29%		3.5%	
Chat Conversion Rate 9	.1%	8.8% -	3%		8.8%	
Conversions (Approved + Pending)	187	266	42%		550	
HL Self Serve Conversion Rate 5	.10% 3	.10% -	39%		3.1%	
Incremental Rate (via Control Group)	51%	63%	24%		63%	
Incremental Conversions 9	5	168	76%		347	
Incremental Funded Accounts* 7	9	168	113% 8	.736	347	18,018
FTE**	9.1	10.3	13%		21.5	
Conversions per Labor Hour 0	.6 0	.7	26%		0.7	
Chats per Labor Hour 6	.3 8	.3	31%		8.3	
Increase in site performance	12%	17.4%			30%	
Incremental Present Value***	\$27,887	\$59,304		\$3,083,808	\$122,315	\$6,360,354
Incremental Investment****	\$10,407	\$11,231		\$584,012	\$23,724	\$1,233,648
Contribution	\$17,480	\$48,073		\$2,499,796	\$98,591	\$5,126,706
Contribution Margin	168%	428%		428%	416%	

週別のスコアカードからは、主要なインディケーターを分析し、パフォーマンス改善のポテンシャルを見出すことが可能です。