



このケーススタディは、RWS Holdings plc傘下のSDLのクライアントと協力して作成されました



ソリューション:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

インテリジェントなウェブ管理

Virgin Money : ウェブパーソナライゼーションに挑む。

Virgin Money のチームは、将来の計画にあわせて拡張できるプラットフォームを求めていました。Web 2.0 がウェブサイトの開発や管理方法を一変したように、Virgin Money ではウェブコンテンツ管理の次の段階へと進む準備を整えておく必要がありました。

Virgin Group の一部門である Virgin Money は金融サービス部門において急成長を遂げています。Virgin Money は製品ラインとブランドをこれまで以上に効果的に伝えるために、顧客ベースをウェブサイトへと戦略的に移行してきました。

同社のサイトには1日4万4,000人が訪れ、新規顧客と既存顧客の割合は半々です。

「つまり、万人に万全なサイトが必要なのです」と説明するのは、Virgin Money の Systems Development 部門責任者、Jeremy Walters 氏です。

ウェブサイトの見直し

Virgin Money のウェブサイトでは、Tridion Sites ウェブコンテンツ管理 (WCM) プラットフォームを数年間利用していました。Virgin Direct および virginmoney.com との合併後もこのプラットフォームを継承してきましたが、つい最近まで基本的な機能しか使用されていませんでした。その後、Virgin Money は大規模なブランド再構築を実施しました。ウェブサイトはこのプロセスの重要な要素として取り上げられました。

「このプロジェクトでは、サイトの再構築がブランド再構築以上に重要な責務でした。ウェブサイトの文調や機能を変更する必要がありました」と Walters 氏は言います。「このようなプロジェクトは、優れた設計の安定したプラットフォームでなければ進めることができないため、Tridion Sites を最新バージョンにアップグレードしました」

Walters 氏のチームは、将来の計画にあわせて拡張できるプラットフォームを求めていました。パーソナライゼーションのトレンドを受けてウェブサイトの開発や管理が一変したところだったため、Virgin Money では次の段階へと進む準備を整えておく必要がありました。

「Tridion Sites プラットフォームの柔軟性があるからこそ、お客様が求める情報や商品を、お客様に適した形で提供できるのです」

Jeremy Walters 氏

Systems Development 部門責任者、Virgin Money

WCM：コンテンツが重要な時

Virgin Money は現在、12 種類の商品を販売しています。商品の種類が多くないため、ウェブサイトのコンテンツを新鮮で最新の状態に維持することに、より重点を置いています。「マーケティング部門と IT 部門が連携をとっておかないと、ウェブサイトに全責任を負う者がいないという事態になりかねないので、それだけは避けたいと考えていました」と Walters 氏は語ります。Virgin Money は現在、マーケティングチーム内に e コマースのアナリストチームを設置してウェブサイトを管理しています。

「当社では毎日コンテンツを更新しているため、この責務を IT 部門から切り離し、コンテンツ作成に携わるマーケティングチームに課することが妥当だと考えています。関係者全員にとってプラスになるからです」

e コマースチームは、ウェブサイト開発の基本を十分に理解しています。IT 部門の支援がなくてもクレジットカードなどの新商品を発表できるため、新しいコンテンツを非常に迅速にサイトに反映させることが可能です。「経済の現状を考えると、新商品を短期間で市場に投入し、市場の変化に迅速に対応することが重要です」と Walters 氏は付け加えています。

The screenshot shows the Virgin Money website interface. At the top, there is a navigation bar with the Virgin Money logo and various service categories: Current accounts, Savings, Currency, Investments, Mortgages, Cards, Insurance, and Pensions. A 'Sign in' button is located on the right side of the navigation bar. The main content area features a large promotional banner for credit cards. The banner includes the text: 'GORGEOUS CARDS. FABULOUS PERKS.' followed by 'Enjoy 27 months on purchases and transfers. Representative 18.9% APR (variable)'. Below this text is a red button labeled 'Find out more'. To the right of the text, there is an image of four credit cards: a red Virgin Money Mastercard, a white Virgin Money Mastercard, a purple Virgin Money Mastercard, and a black Virgin Money Mastercard. The bottom of the page features a row of seven icons representing different services: a house, a briefcase, a credit card, an umbrella, a heart, a piggy bank, and a wallet.

このサイトには1日
4万4,000人が訪れ、
新規顧客と既存顧客
の割合は半々です。

インテリジェントなウェブ管理

ウェブサイトが設計どおりに機能しているかを確認するには、ウェブの分析が必要です。マイクロサイトや新しいウェブページの公開は Tridion Sites プラットフォームで迅速に実行されるため、Virgin Money はさらに一歩先に行くことができます。同社は「champion challenger」と呼ばれるプロセスをいくつかの新しいサイトに使用しています。これは、同じチャネルに複数のバージョンを設計して同時に公開するものです。訪問者はいずれかのサイトに誘導され、そこでのやり取りが分析プログラムを介して監視されます。この情報を基に、Virgin Money はどのバージョンを永久的に使用すべきかを決定できます。たとえば、顧客を商品購入へと導くのにも最も成功しているサイトを選択して展開できます。

さらに、e コマースチームはテストサイトで成功した戦略を特定し、ウェブサイトの別の側面にも取り入れることができます。「ほかのウェブコンテンツ管理プラットフォームでは、これほどの対応はできません」と Walters 氏。「このプラットフォームの柔軟性があるからこそ、お客様が求める情報や商品を、お客様に適した形で提供できるのです」

The screenshot displays a grid of promotional tiles on a website. The tiles include:

- Featured Product:** Virgin Money Back is here. Earn cashback with any of our Credit Cards when you shop online at over 500 brands through Virgin Money Back. Representative 20.9% APR (variable).
- Featured Product:** This credit card's a real all-rounder. Enjoy 25 months on transfers and purchases. Genius. Representative 18.9% APR (variable).
- Featured Product:** Virgin Money Essential Current Account. Fewer fees? Yes please.
- Video:** Credit Cards in three minutes. Confused by Credit Cards? Watch the video.
- Article Link:** Introducing the Virgin Red App. Offers from the Virgin Group and beyond. Plus exclusive rewards for Virgin Money Credit Card customers.
- Article Link:** Discover money transfers. Pay money straight into your account with a Money Transfer Credit Card.
- Featured Product:** Everyday excellence. Get 28 months on purchases with this Virgin Money Credit Card. Representative 19.9% APR (variable).
- Tool:** Balance Transfer Calculator.
- Tool:** Check your eligibility for a Virgin Money Credit Card.

money.com/credit-cards/?source=DIR-MUL-NA-NA-02462...

「当社にとってサプライヤーやパートナーと強力な関係を結ぶことが重要です。当社のビジネススピードを理解し、同じペースで動いてくれる企業でなければ、連携することはできません。SDL (現 RWS) はこの期待に応え、戦略目標の達成を支援してくれます」

Jeremy Walters 氏
Systems Development 部門
責任者、Virgin Money

パーソナライゼーションへの取り組み

200 万人以上の健全な顧客ベースを有し、全訪問者の 32% がタブレットまたはモバイルデバイスを使用しているという Virgin Money では、顧客との双方向コミュニケーションの強化を目指しています。Tridion Sites プラットフォームで実現されるパーソナライズされたコンテンツが、この計画の鍵になります。Virgin Money は、個人向けの金融サービスについては、1 つの商品では顧客全員に対応できないことを痛感しています。

顧客がサイトにログインすると、自身に関連する割引、ロイヤルティプログラム、商品のみが提示されます。Virgin Money は、パーソナライゼーション戦略を採用して、顧客対応を通じたブランドロイヤルティと顧客理解の向上に努めています。こうしてパーソナライゼーションのレベルを高めた結果、Virgin Money のウェブサイトでは訪問者の 58% をリピーターとして獲得できました。

また、同社は顧客に関連する特典を提供するだけでなく、サイト上に各種コミュニティを開設し、顧客がお金について話し合うよう働きかけもしました。

「多くの人々にとって、特に今、お金はデリケートな問題です。お客様が情報を収集し、体験を共有できる場所を設けることは、お客様にとっても貴重なツールになりますし、Virgin Money にとっても変化するニーズの理解に役立つと信じています」と Walters 氏は言います。

「まずお客様にお金について話をしていただくのが簡単ではないことはわかっています。しかし、フォーラムをうまく活用できれば、当社のコミュニティは最高の発展機会を得ることになります」

さらなる前進

Virgin Money は英国、米国、南アフリカ、そしてオーストラリアに事業展開しています。これらの地域は緊密に連携し、ブランドの強化に取り組んでいます。Tridion Sites 独自の BluePrinting® テクノロジーを活用すれば、複数の地域サイトを1つのマスターテンプレートから手早くシームレスに更新できます。

各地域のウェブサイトは、それぞれの独自性を保ちつつ、企業イメージを反映した外観に統一されます。ある変更が生じた場合には、マスターサイトを再設計するだけで配下の地域別サイトに変更が継承されるため、必要なのは現地向けの更新のみとなり、設計に関わるコストを大幅に削減できます。

また、ビジネスの再構築を支援する目的で、Walters 氏のチームは社内イントラネットの開発を始めています。この作業も Tridion Sites プラットフォームで行われ、社員全員が豊富なコンテンツにアクセスできるようになるでしょう。

Walters 氏はこう締めくくっています。「当社にとってサプライヤやパートナーと強力な関係を結ぶことが重要です。当社のビジネススピードを理解し、同じペースで動いてくれる企業でなければ、連携することはできません。SDL はこの期待に応え、戦略目標の達成を支援してくれます」

その他のケーススタディ： rws.com/jp/customers

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958年に設立された RWS は、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group* の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。