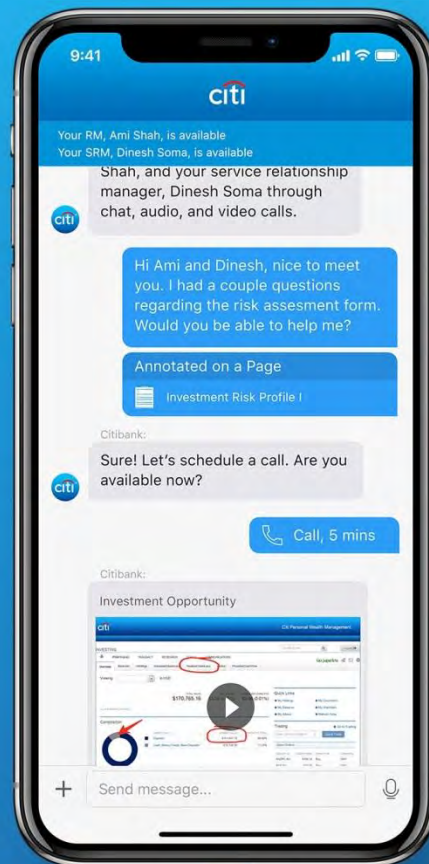


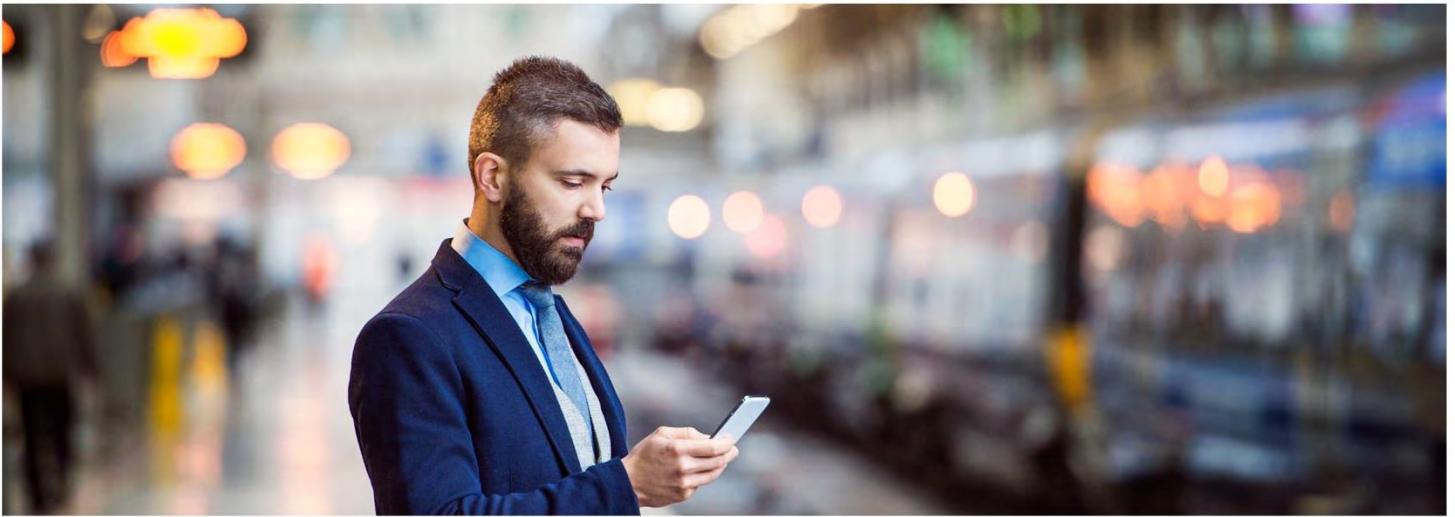


Moxtra ケーススタディ - 日本語訳 -



“銀行は、顧客との関係性を究めることで、
今後10年の金融市場をダイナミックに定義す
る新興企業と戦うことができる。”

McKinsey&Company



変わる風景

顧客は、世界がますますモバイル化する中で、エンゲージメントに対する志向や期待が変化しています。

顧客がデジタル体験に慣れてきたため、仕事や私生活で使っているようなアプリから提供される顧客体験を、金融サービスプロバイダーにも期待しています。

一方、モバイルな生活スタイルは金融機関にとり、いい機会でもあり、挑戦でもあります。この技術的变化による消費者行動の変化は、銀行とその顧客間の「関係性」を弱める機会にもなっているためです。

急速に拡大するモバイル体験により顧客は、トラディショナルな銀行との関係から完全に離れ、実店舗モデルを好まず、新鋭の銀行によるデジタルのみでの体験を好みます。

新たな時代には、顧客エンゲージメントを構築するための努力を通じた顧客との関係の優位性（メインバンクであるという地位など）確保に基づいた新しい価値モデルが必要である。 - PWC

対面銀行業務を行うことは、常に働く人にとって厄介なものでした。

通常、彼らは早く仕事を終わらせるために急いでランチをとったり、土曜日の昼休みは長い列に並ばなければなりません。

フォーブスによると、アメリカ人の40%近くが少なくとも過去6か月銀行や信用組合の店舗を訪れていないことがわかりました。

モバイルへのパラダイムシフトにより、今では銀行は数百万の携帯電話の中で支店を運営することができます。そしてその支店の拡張性と運用効率に莫大な効果を与えています。

金融サービスプロバイダーは、顧客との接触、関与および定着のために、新しくデジタルな顧客体験を創造しています。これらの体験は複数のデジタルチャネルが統一された顧客体験に統合することによって、「オムニチャネル」アプローチへと移行しています。

英国銀行協会によると、顧客は携帯電話を「持ち運び可能な銀行」として使っており、クレジットカードやローンの管理、銀行員とリアルタイムでビデオ会議に参加しています。

インドでのウェルスマネジメント

インドは、富裕層の人口、その資産額どちらにおいても世界で最も急成長しているHNWI(High Net-Worth Individual)集団の一つです。10年以上前、HNWIの人口は、2006年の約68,000人から、2016年には264,000人へと、290%増加しました。HNWIたちは個人で投資可能な資産を100万ドル以上保有しています。

インドの資産管理サービスは限られた数のHNWI上位層と、都市部に住んでいるHNWIは対面関係を伝統的に重視していました。

その結果、これまでになくHNWIの人口成長により、資産管理サービスにおける洗練されたハイタッチが欠如していました。

HNWIにとって収益を最大化することは当然ながら重要な目標であり、投資アドバイスを重視しているモバイルアドバイザのアプローチは、この成長分野のニーズに応えるにあたって非常に重要です。

インドのウェルスマネジメント業界は初期段階にあり、資産管理に関する金融サービスの市場浸透率はまだ低く、運用モデルは限定的である。この背景はプライベートバンキングのプレイヤーに大きな成長の機会を提供しています。

アジア太平洋地域の富裕層の82.3%は将来、ウェルスマネジメントがほぼ、または完全にデジタルになると予想しています。

-2014年グローバルHNWIインサイト調査

インドのウェルスマネジメントサービス部門は大きく断片化されています。ほとんどの組織化されたプレイヤーは、これまでのところ主に都市部に焦点を当てており、モバイル時代のHNWIsはフォローされないまま残されています。

しかし組織化されたプロバイダーの存在感の高まり、ならびに規制及び収益性への圧力により、独立系の小規模ブローカーが金融アドバイスを提供する割合も大幅に減少しました。

この市場の整理により、ウェルスマネジメント企業にとって利用可能な流動資産が急増し、管理下におく純資産額競争が激化している。

APACでの富裕層の90%にとり、ウェルスマネジメント企業のデジタル成熟は、今後二年間での意思決定に対する大きなファクターとなる。 - CapGemini



コンプライアンス戦略

デジタルウェルスマネジメントモデルへの急速な動きに伴い、データプライバシーとセキュリティに対する懸念とともに、クライアントへの接点が増加しています。安全でない、かつ制御されていない通信アプリケーションは、金融機関にとって悪夢です。最新のメッセージングアプリの使いやすさを提供し、規制への最大限のコンプライアンスを確保するには、堅牢な管理機能を備えた高度に安全なソリューションを展開する必要があります。

Moxtra導入前のCitibank

このような状況の中で、シティバンクインドは、実行可能なソリューションを作成する際に多くの制限に直面しました。銀行はチャットとビデオを有効にし始めました。

その結果、利用する顧客はいませんでした。RMと顧客間の対面でのやり取りを反映し、規制要件に沿った安全なクロスプラットフォームサービスを構築することは困難であることが判明しました。

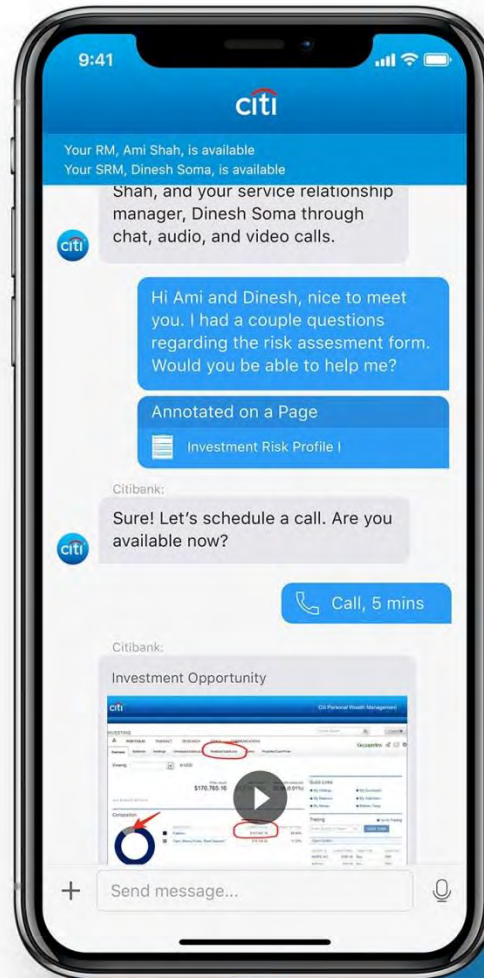



moxtraがCiti Helloモバイルアプリケーションを強化しています。シティゴールドクライアントとリレーションシップマネージャー間の相互作用をデジタル化するアプリケーション。moxtraとの提携により、シティはデジタル時代のクライアントエンゲージメントの旅を再考することができました。このソリューションは、会話の自動記録、数年にわたる対話履歴の保存など、すべてのセキュリティ標準と銀行のポリシーに準拠しています。

Citigold Indiaの顧客は、銀行のモバイルアプリを通してリレーションシップマネージャーや他の専門家とメッセージ、電話、ビデオチャットをすることができます。

リレーションシップマネージャーは、ドキュメントの共有、資産クラスに関するアドバイスの提供、取引の実行、署名の取得、メモの交換、およびビデオ会議の開始をすべてアプリ内から実行できます。— すべての対話は監査証跡で完全に保管されます。

インドにおけるCitiの事業の40%近くは、ウェルスマネジメントサービスから生じています。Citigoldのお客様向けにCiti Helloが開始されましたが、その圧倒的な成功により、現在はCiti Priorityのお客様向けに拡張されています。



Key Results

運用効率性：

生産性が200%向上

顧客エンゲージメント：

導入後の10ヶ月間で、

2億USD相当の取引実行

“Moxtraは顧客体験の性質を変え、顧客自身が担当チームと専門知識を把握できるようにしています。

私達が、個人ローンの発行に5-6日かかっていたところを15分の電子発行へと変革したように、私達はリレーションシップマネジメントのパラダイムを再定義することを決心しました。

そして私達は、Citigoldのお客様の手にパワーとコントロールを委ねました。”

—kartik Kaushik Country Business Manager, Citi India—