

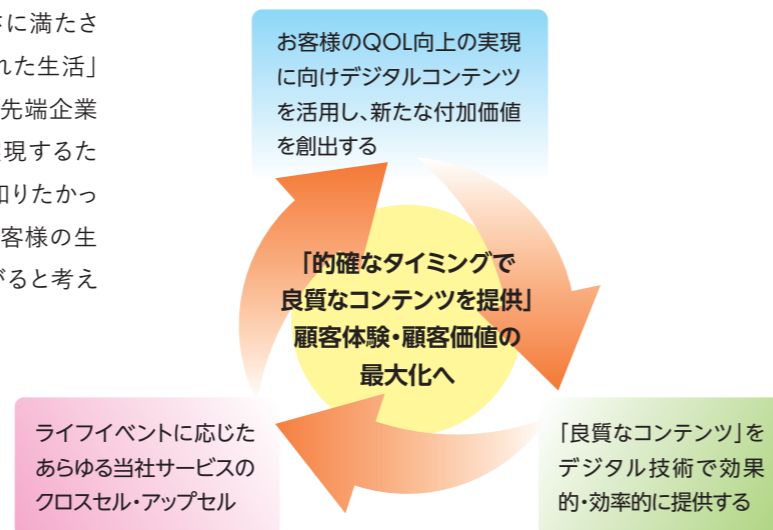
デジタルマーケティング Digital Marketing

デジタル技術を活用して、 今よりもっとお客様のQuality Of Life向上を実現

お客様の生活上のあらゆるマネーイベントに関わり、最適なサービスを提案し、お客様のQOL向上を実現していくのが当社のミッションです。急速に進化するデジタル化の中、当社では新しいテクノロジーを積極的に導入しています。デジタル技術を駆使し、データ分析とデジタルマーケティングを活用することで、今まで以上にお客様への確かなタイミングで良質なコンテンツを提供することができるようになり、それが結果として顧客体験・顧客価値の最大化につながると考えます。

クレディセゾンのデジタルマーケティング

近年、「より多く」よりも「より良く」、「物質的な豊かさに満たされた生活」ではなく、「毎日が充実し、心身が満たされた生活」を求めている現代社会に変化しています。サービス先端企業である当社は、今よりもっとお客様のQOL向上を実現するために、デジタル技術を活用し「まだ知らない情報」「知りたかった情報」を適切なタイミングでタイムリーに届け、お客様の生活を豊かにすることがお客様のQOL向上につながると考えています。



情報活用ポリシー

当社は、お客様から預かった情報を個人情報保護法などの法律に基づいて適切に管理し、お預かりした大切な情報はお客様の同意のもとお客様のために有効活用し、お客様の

QOL向上に貢献していきます。コンプライアンスを遵守し、ビジネスを展開していくことが、当社のデジタルマーケティングにおけるポリシーです。



当社は「サービス先端企業」を標榜し、従来からカード業界において率先して革新的なサービスを提供してきました。DXの重要性が高まってきている昨今ですが、当社は常に挑戦者としてイノベーションを生み続けるために、DX推進を経営の重点戦略として取り組んでいます。デジタル技術によって顧客体験や業務効率が大きく変わる領域は、審査発行、利用、請求、途上、債権管理に至るクレジットオペレーションからブランディング、販売促進、CRMに至るマーケティング領域、当社リソースを活用した新規事業開発、そして社内での生産性向上、組織活性に至るまで全社に及ぶものです。当社はDXを通じ、カードユーザー様、提携クライアント様、カード加盟店様、すべての顧客に対し卓越したサービス体験の提供を目指していきます。

小野 和俊 取締役(兼)常務執行役員 デジタルイノベーション事業部 管掌

主要指標

インターネットサービス
「Netアンサー」
「アットユーネット」
登録会員
1,600万人

スマートフォンアプリ
「セゾンPortal」
「UC Portal」
ダウンロード数
650万DL

オープンイノベーションの
取り組み
オープンイノベーション型
研究開発組織「DG LAB」の
共同運営
DG
LAB

重要課題と解決策

「AI」「ブロックチェーン」などの技術発展に伴い、当社のビジネスにおいても商品・サービスの変革や競争激化が進展しています。このような中、当社では「自分自身を含めた生活者の視点と感覚を持って課題に向き合い、お客様に喜んでもらうことを想像し、サービスを創造すること」が重要と考えます。また、ビッグ

データの活用に関しては、顧客情報の分析を通じて多様な顧客ニーズに応じたコンシェルジュ機能を開発し、一人ひとりのライフイベントに応じたサービスを提供していきます。技術面では、積極的に多様な企業とのオープンイノベーションを推進しながら、自社システムを最大限に活用していきます。

サービス一例

マーケティング・オートメーション

お客様のニーズに合わせた情報をお届けするため、お客様個々の決済・行動データに連動した良質なコンテンツを人手を介さずに自動発信することで最適なタイミングで情報提供し、上質なサービスによる顧客体験の向上を実現しています。

ストーリーセゾン(STOREE SAISON) STOREE SAISON

永久不滅ポイントが使えるお店「STOREE SAISON」は、お客様の日々の暮らしを豊かにする国内外の商品や体験を紹介するメディア型通販サイトです。単にアイテムを紹介するだけではなく、アイテムの誕生秘話や作る過程での作り手の苦勞や創意工夫など作り手の想いやそのアイテムのおすすめの楽しみ方や意外な楽しみ方などをお伝えしています。

セゾンクラッセ

セゾンカード・UCカードのスマートフォンアプリ「セゾンPortal」「UC Portal」をご利用のカード会員様を対象に、当社サービスの利用実績に応じたクラスで特典がプラスされるサービスを導入しました。スコアによってクラスが変動し、スマートフォンアプリで簡単に特典の利用やお得な情報を確認することができます。



セゾンカードレス決済

セゾンカードの入会から利用まで即時、かつすべてスマートフォンで完結する「セゾンカードレス決済」を、提携カード「PARCOカード」新規入会のお客様を対象に開始しました。安心・安全なオンライン上での本人確認により、オンラインでの入会手続きと審査完了後スマートフォンでの即時利用を可能にし、お客様の利便性を高めるだけでなく、顧客体験の向上を実現していきます。

中長期的な取り組み

スマートフォンを中心に人々のライフスタイルが変化したことで、当社のビジネス環境も商品、販売、競合などあらゆる面で急速に変化しています。当社ではこうした変化にスピーディーかつ的確に対応し、デジタル技術を「手の内化」していくために、自社でのエンジニアの採用

と育成を開始しています。技術の重要度がいかに上がったとしても、最終的に最も重要なのはお客様です。お客様の喜びや驚きに満ちた顧客体験を創造していくために、技術を当然のように使いこなしていく。そんな企業像を目指して活動していきます。