

デジタル  
マーケティングサービス  
マーケティングチェーン  
マネジメント  
ソリューションサービス  
導入事例

trans  
cosmos  
people & technology

- 1 他サイト分析と  
ユーザー調査で  
Webの方向性を決定
- 2 リサーチ結果を踏まえ  
短い期間で  
Webサイトを構築
- 3 運用を含め  
Webコミュニケーションを  
トータルにサポート

すべての作業を一社にお願いできたことで  
Web構築を効率よく進めることができました

お客様に受け入れていただくWebサイトとするために、他サイト分析やユーザー調査などを実施しましたが、そのリサーチから、実制作、運用までをトランスコスモスさん1社にお願いできたので、プロジェクトを非常に効率よくスピーディに進めることができてきました。また、サイトの方向性をともに考えるという作業が、最終的なクオリティにつながったと思っています。おかげさまで社内での評価も高く、サービス自体の申し込みも順調に伸びています。

外資系ということもあり、「シティバンク銀行はハードルが高い」というイメージをお持ちの方が少なくありません。今後は、Webサイトをはじめとするデジタルツールを活用して、実際には非常に親しみやすく、利用しやすい銀行であるということアピールしていきたいと考えています。トランスコスモスさんには、これまでの豊富な経験をもとに、新しい提案、大胆な提案を今後もしていただきたいですね。



シティバンク銀行株式会社  
マーケティング部門  
デジタルマーケティング部  
マネージャー  
須澤 史恵様

Citi never sleeps™

citibank®

- 導入サービス  
マーケティングリサーチサービス  
Webサイト構築サービス  
オンサイト運用サービス

- サービスに関するお問い合わせ  
トランスコスモス株式会社

☎ 0120-120-364

URL : <http://www.trans-cosmos.co.jp>  
E-MAIL : [g\\_sales@trans-cosmos.co.jp](mailto:g_sales@trans-cosmos.co.jp)

## 他社分析、ユーザー調査から、制作、運用まで サイト構築サービスをワンストップで提供。 Webコミュニケーションをトータルにサポートする。

### シニア層をターゲットにした 新しいサービス

金融サービスを提供する企業にとって、保有資産の多い55歳以上のシニア世代は非常に重要なターゲット層です。シティバンク銀行様はこのシニア層の資産運用とライフプランニング支援を目的とした「フューチャーポジティブ」という新しいサービスを企画されました。「チャレンジ志向」「グローバル志向」「ナチュラル志向」など、顧客のライフスタイルを「7タイプの人生の楽しみ方」として分類し、それぞれ異なるサービスを提供。さらに資産運用のコンサルタントとは別に「フューチャーポジティブスペシャリスト」と呼ばれる専任コンサルタントがニーズに合わせてライフマネジメントに関する提案をするなど、きめ細やかなサポートプログラムを用意しているのがこのサービスの大きな特徴です。

サービスのローンチに当たっては、Webサイトを新たに立ち上げる必要がありましたが、シニア層に特化したコミュニケーション展開の例がこれまで社内にあまりなかったため、シティバンク銀行様は、まず同じ層をターゲットとする他社、他業界のWebサイトを分析し、サイトの方向性を探るところからWebの展開をスタートするという方針を立てられました。

### 徹底的なリサーチによって サイトの方向性を決定する

そのWeb展開をスタート当初よりサポートさせていただいたのがトランスコスモスです。まず、計8社のシニア向けサイトをピックアップし、シティバンク銀行様とともに、傾向や共通要素などを分析。その結果をもとにワイヤーフレーム（Webサイトの基本的な枠組み）を作成し、数回にわたり、50代後半から60代のモニター計30名に提示して、デザインや

ユーザビリティに関する意見を聞いていきました。

その意見をもとに内部での議論を重ね、パナーの大きさ、文字の読みやすさ、問い合わせ電話番号の表記の仕方、メニュー構成、ビジュアルの選択、コンテンツ間の導線といった要素をひとつひとつ検討しながら、サイトを構築していきました。リサーチ段階よりWebディレクターが参加し、コンセプトや方向性をシティバンク銀行様と共有させていただいたのも、この取り組みの特徴でした。

そうして3カ月強の期間で完成したフューチャーポジティブのサイトは、リリース当初よりコンスタントなページビューを記録しました。とりわけ「7タイプの人生の楽しみ方」のページは、ページビュー、滞在時間ともに他のページを上回っており、広範な興味関心を集めていることがわかります。また、全ページ通じて、ページ右上の定位置に問い合わせ電話番号と申し込み方法を説明するページへの誘導バナーを提示することで、サイト訪問者のアクションを喚起することにも成功しています。

### 新しいデジタルツールでの コミュニケーションも視野に

金融機関様にとって、Webサイトは支店の機能を補完する重要なコミュニケーションの窓口であり、今後もその役割は拡大していくと見られます。加えて、スマートフォンやiPadなどの新しいデジタルツールを活用したコミュニケーションをどのように行うかといった新しい課題も出てきています。

現在私たちは、引き続きフューチャーポジティブのサイト運用をサポートさせていただいていますが、今後も、サイト構成の改善や新しい機能の追加、他のデジタルツールとの連携などを積極的にご提案し、シティバンク銀行様のデジタルコミュニケーションを全力で支援してまいりたいと考えています。

### シティバンク銀行様 提供サービス



Your Global

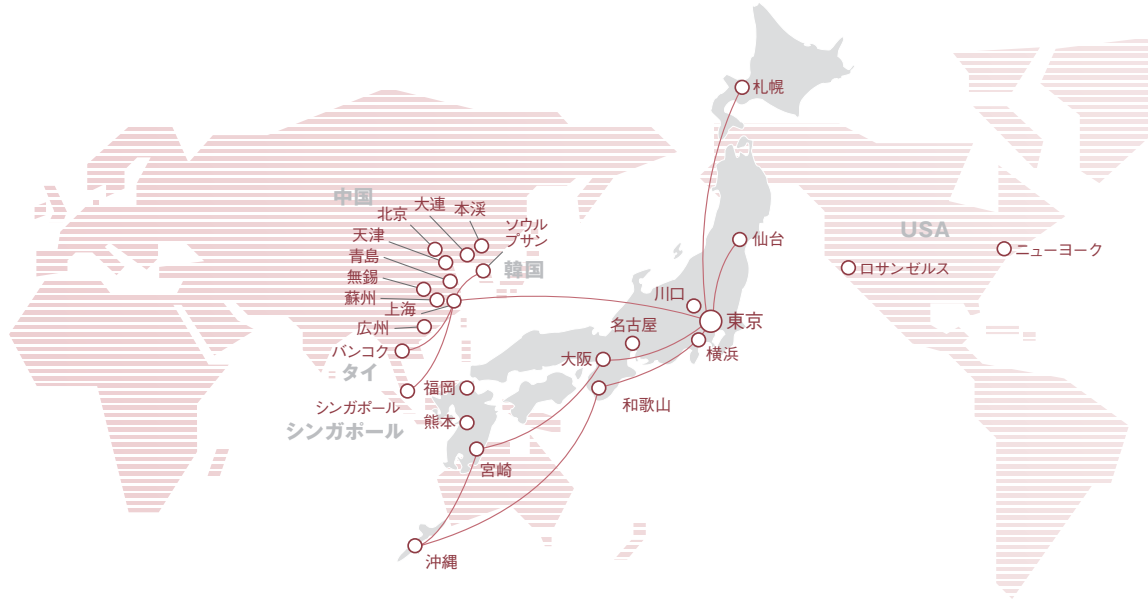


Partner.

あなたの、グローバルITパートナーを目指して。

グローバル＝コストパフォーマンス×きめ細やかさ。  
これがトランスコスモスのITパートナー方程式です。

## ●拠点一覧



## ●事業領域

### CC CallCenter Services コールセンターサービス

お客様企業が提供する商品・サービスについて顧客からのお問い合わせ対応や新商品・キャンペーン情報のご案内などの架電業務および帳票などのデータ処理およびその周辺業務をトータルに支援するサービスを提供。

- インバウンドサービス ●アウトバウンドサービス ●フルフィルメントサービス
- コールセンターシステム運用サービス ●グローバルコールセンターサービス
- 電子申込書サービス ●診断書入力・コード化サービス

### DM Digital Marketing Services デジタルマーケティングサービス

インターネット広告、Webサイト構築、モバイルなどお客様企業のマーケティング活動を支援するサービスを提供。

- インターネット広告サービス ●Webインテグレーションサービス
- モバイルサービス ●マーケティングリサーチサービス
- グローバルデジタルマーケティングサービス

### 中国オフショア開発

#### Offshore System Developing Services

中国を拠点に国内のソフトウェアや各種システムの開発・運用を実施。日本国内と同等の品質と技術を提供し、コスト削減を実現。

- オフショア開発サービス ●オフショア開発センター(ODC)サービス

### BPO Business Process Outsourcing Services ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

お客様企業の業務部門、IT部門、設計部門の業務を支援するサービスを提供し業務効率を高め、コスト削減を実施。

- サポートデスクサービス ●ビジネスアウトソーシングサービス
- システムソリューションサービス ●ITマネジメントサービス
- 機械設計支援サービス ●建築設計支援サービス
- CADシステム開発・導入・運用支援サービス
- 地理情報システム構築・運用サービス

### MCM The Marketing Chain Management Solution Services マーケティングチェーンマネジメントソリューションサービス

生活者のハートをつかむ顧客指向マーケティングで市場調査から戦略立案、マーケティングプロセス構築、オペレーション、評価改善までトータルにサポート。

- マーケティングリサーチ(市場調査)サービス
- MCMコミュニケーション戦略開発サービス
- MCMプロセスエンジニアリングサービス ●MCMテクノロジーソリューション
- MCMオペレーションサービス ●MCM品質評価・改善サービス

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。

※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。

**trans  
cosmos**  
people & technology

## 【サービスに関するお問い合わせ】

トランスコスモス株式会社

☎ 0120-120-364 9:00~18:00  
(土・日・祝日を除く)

URL: [www.trans-cosmos.co.jp/](http://www.trans-cosmos.co.jp/)

E-MAIL: [g\\_sales@trans-cosmos.co.jp](mailto:g_sales@trans-cosmos.co.jp)



11820183(04)

JISQ15001:2006準拠

トランスコスモスは

「プライバシーマーク」の認定企業です。

本社 / 東京都渋谷区渋谷3-25-18 〒150-8530  
TEL.03-4363-1111 (大代表) FAX.03-4363-0111

大阪本部 / 大阪府北区曽根崎2-3-5 梅新第一生命ビルディング 〒530-0057  
TEL.06-6130-6100 (代表) FAX.06-6130-6101

国内拠点 / 札幌・仙台・横浜・名古屋・和歌山・福岡・熊本・宮崎・沖縄  
海外拠点 / 北米(ニューヨーク・ロサンゼルス)、  
韓国(ソウル・プサン)、中国(北京・上海・天津・大連・青島  
広州・蘇州・無錫・本溪・深圳)、シンガポール、  
タイ(バンコク)

(2010.12)