



# Shep Hertz

機敏で信頼性の高いデジタル・トランスフォーメーション

# ビジネスが求めるもの

人工知能  
マシンラーニング  
ビッグデータ

B2C、B2B、B2Partner、  
e B2Employeeの構築と展開  
オムニチャネルアプリ

通知の一元管理  
分析と自動化

さまざまな要件、  
複数のソリュー  
ション

限定した統合、  
低メンテナンス

視覚化および予測と報告

PaaS  
オープンゲートウェイ  
3PPインターフェース

業種別  
(BFSI、小売、メディア..)

顧客、アセット、従業員の  
オムニチャネル単一ビュー

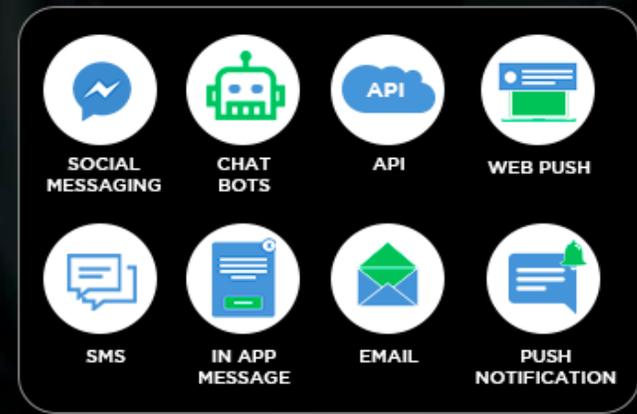
# ShepHertz インテリジェント・デジタルハブ・プラットフォーム

垂直化されたポイントソリューション  
(セールスオートメーション、ジオ・アテンダンスなど)

B2C、B2B、B2Partner、eB2Employeeの構築と展開  
オムニチャネルアプリ



通知の一元管理



顧客/アセット/従業員の  
オムニチャネル単一ビュー

人工知能と  
マシンラーニング

APP  
42CLOUD  
API

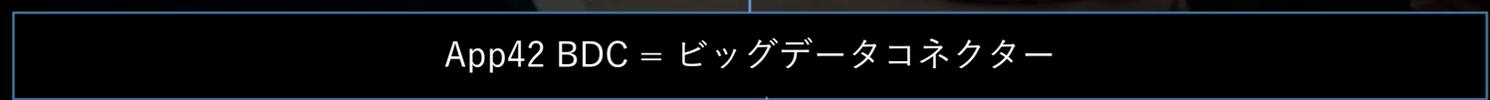


視覚化と報告



APP  
42MA

実用的な分析と自動化



APP  
42API  
GATEWAY

ビッグデータ



# 課題点 – 従来型 vs ニューエイジ

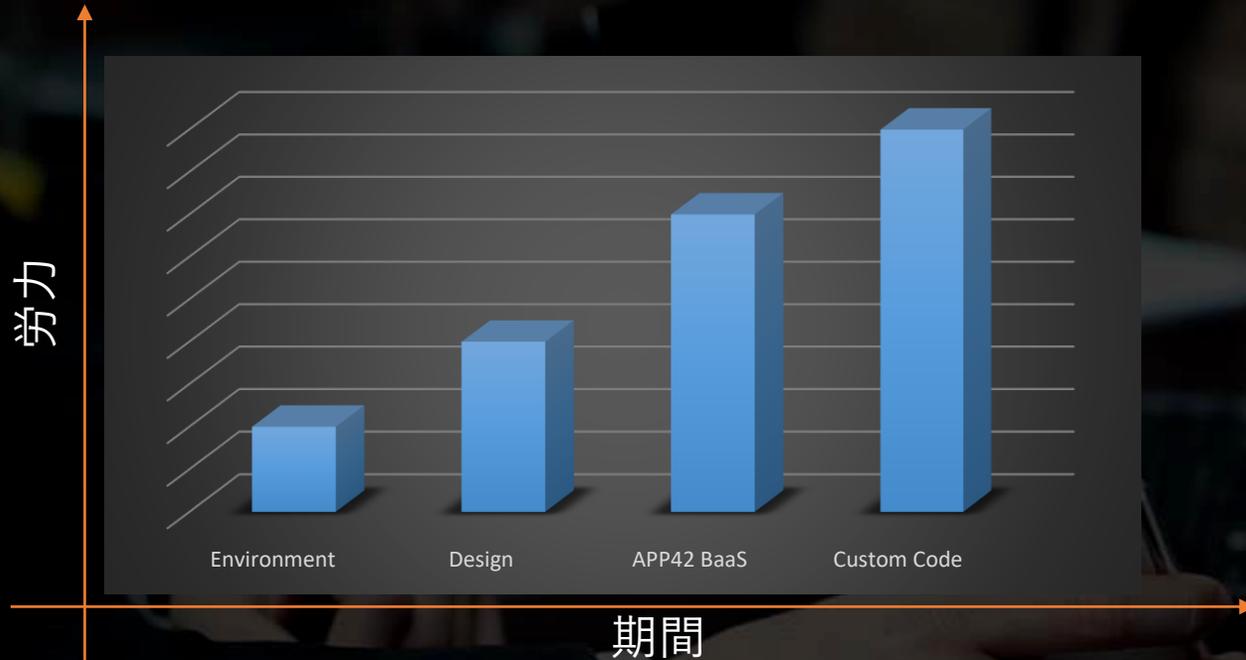
	従来型	ニューエイジ
BFSI	 大手銀行	  
小売	 大手小売会社	  
タクシー	 大手タクシー会社	  

- マーケットシェアを失う
- 徐々に崩壊
- 関係がなくなることへの懸念
- 売上減少
- 市場の変化に追いつけない
- 他社の猛攻に立ち向かう方法がわからない

- 革新的
- 元来の敏捷性
- 実験能力
- 短期間で名前が周知された
- 資本支出、運用コストが低い
- シャットダウンの可能性がある → その企業には窪みが生じるが、他は成長を止めない

# ShepHertz 導入の場合

メリット：TTMと労力の劇的な削減



**App42 PaaS**  
多言語対応アプリケーション  
ホスティングプラットフォーム

クラウド：  
パブリック/ハイブリッド/オンプレミス



すぐに利用できる特徴:

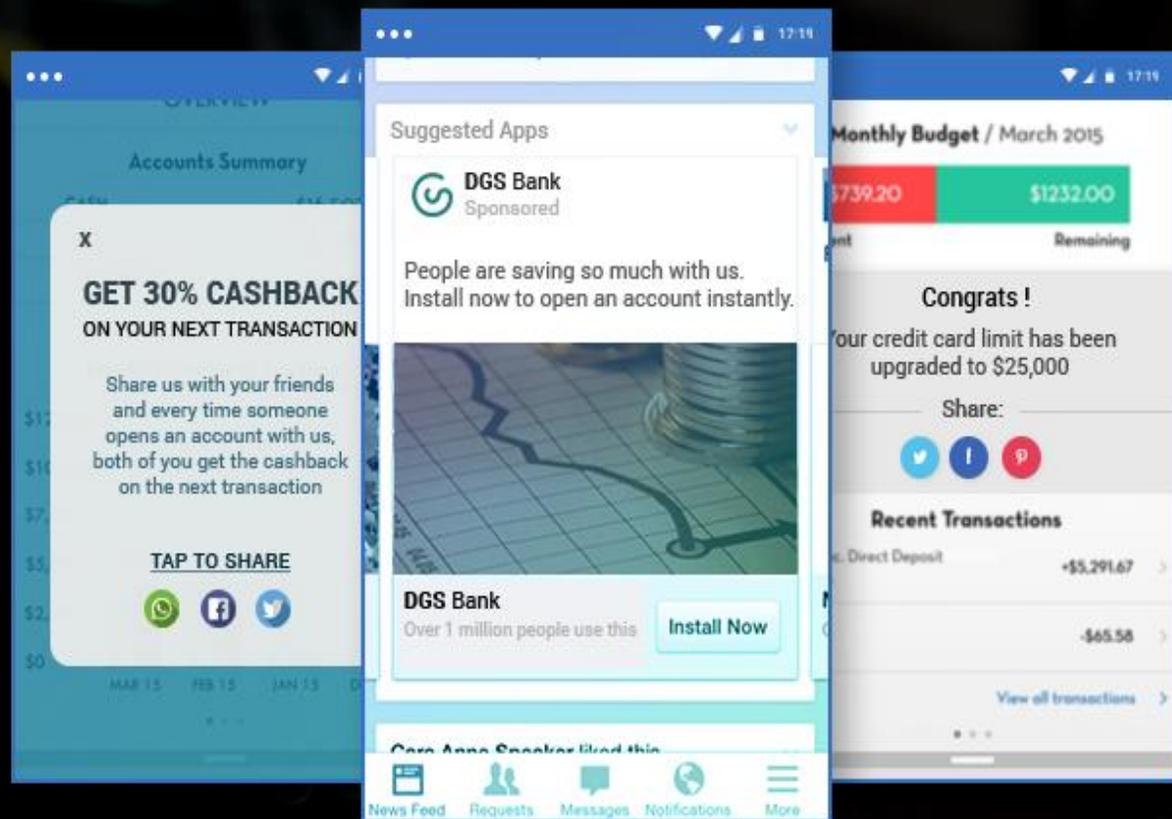
- › ユーザ管理
- › プッシュ通知
- › クラウドコード
- › NoSQLストレージ
- › ソーシャルサービス
- › ともだち管理
- › ログサービス
- › セッション管理
- › ファイルアップロード
- › メッセージ待ち行列
- › Eメールサービス
- › 報酬管理
- › 支払い
- › その他...

800以上のAPI、25以上のモジュール、  
16のSDK、リアルタイムで実施可能な分析

# 銀行業界向け ShepHertz ソリューション

銀行業務のユースケース

# ユーザーの獲得



**キャンペーン固有のランディングページ**：分析、チャット、マーケティングの自動化によるサポート

**紹介と獲得**：ソーシャルプラットフォームから友だちを招待して報酬を与える

**バイラリティ・プラグイン**：ソーシャルプラットフォームでのハッピーモーメントの共有

**ドリップキャンペーン**：オンラインフォームを記入した人の電子メールとSMSキャンペーン

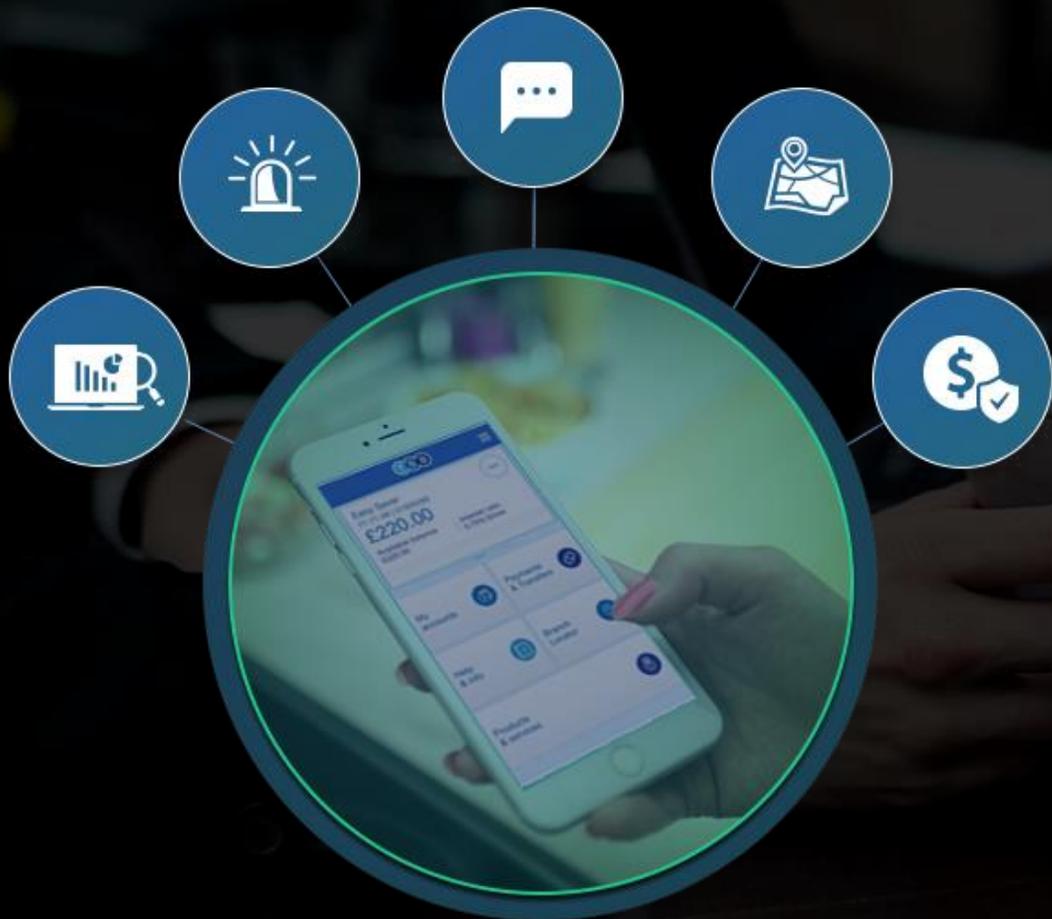
**Facebookのリマーケティング**：フォーム詳細の入力をせずに残ったFacebookのターゲットユーザー

**アプリの宣伝**：ShepHertzのクロスプロモーション製品を通じて他のバンキングアプリで貴社アプリを宣伝

**サードパーティとの統合**：保護されたリソースをAPIとして公開し、より多くのフィンテックアプリを構築する

**感情分析**：ターゲットを絞ったユーザーの市場感情と調整サービス

# エンゲージメント



**分析と自動化**：申し込みからトランザクションまで、ユーザーのあらゆる段階をトラッキング

**オムニチャネルフォームの入力**：フォーム入力が途中のユーザーにはフォームの記入を促す

**リコメンデーションサービス**：ユーザー類似度またはアイテム類似度に基づくリコメンデーション

**オンボーディング支援**：アプリ内、プッシュ通知、電子メール、SMS経由での支援

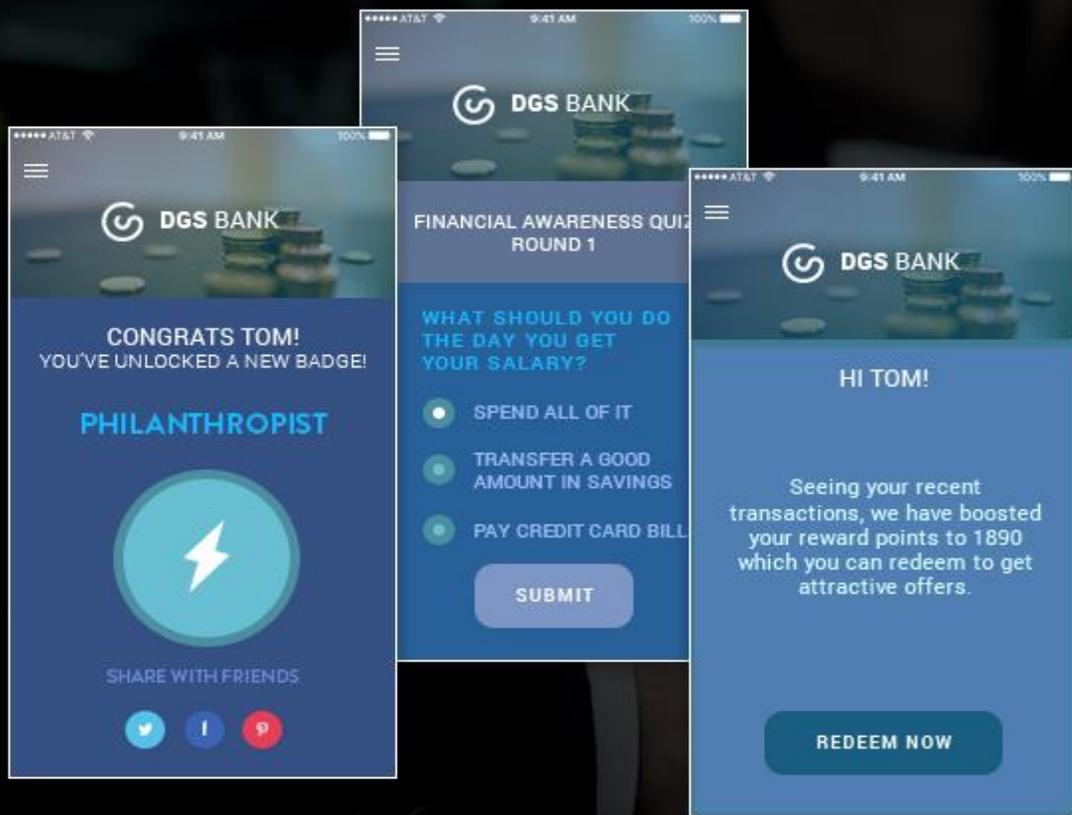
**ジオフェンス・ブランチ**：指定された半径に入る、住んでいる、または出ていくユーザーをターゲットにする

**ジオターゲティング**：富裕層のエリア、または中流階級がそれぞれ意識を持って生活しているエリア

**通知の一元管理**：ドキュメントが完了していない場合はユーザーに通知

**チャットボットとライブチャット**：Web/アプリの利用を開始したばかりのユーザーと対話し、クエリに対処

# ゲーミフィケーション



**地理情報ベースのリーダーボード**：その地域の消費者リーダーボード（市、州、国）を提示

**クイズ**：意識とファイナンスの知識を高める

**報酬ポイント**：共有の数、またはユーザーがアプリやWebサイトに戻った回数に基づいて報酬ポイントを授与

**達成、バッジ**：金額、完了取引数または獲得ポイントに基づいて授与

**特別賞**：トップユーザーはファイナンシャルアドバイザーまたは投資銀行家による独占的なコンサルティングが受けられる

**ロイヤルティプログラム**：CC、DC、ネットバンキングなどを使用して行われた取引の報酬ポイント

**ギフト**：家族や友人のあいだでギフト共有が可能

**タイマーサービス**：与えられた時間枠内に行われた取引にキャッシュバックを与える

## 予測分析

**不正検出**：さまざまな種類の不正（フィッシング、オンライン詐欺、預金詐欺など）が発生する前に検出し、排除する

**不正防止**：高度な分析を使用して不正な取引のパターンを認識し、予防措置を取る

**異常検出**：マニュアルでのスクリーニングの必要性を排除して、口座、クレジットカードまたは住宅ローンの申請における潜在的な不正を特定

**個人向けキャンペーン**：顧客のプロファイルに合わせた個人向けキャンペーンを作成して適切な商品（クレジットカード、ローン、保険）を提供する

**クロスセリング、アップセリング**：消費パターンや使用パターンといった顧客行動を分析し、クロスセリング商品（貯蓄口座や貸金庫）やアップセリング商品（高額保険プラン）を販売する

**将来の計画**：入出パターンと日々の調整を追跡することにより、ATMの現金または流動性を効率的に計画する



# コンバージョン



**ロボ・アドバイザー**：顧客プロフィール、給与SMS、モバイルの種類などに基づいて、ユーザーにおすすめを自動的に提供するインテリジェントシステム

**再エンゲージメント**：過去1か月間トランザクションがないユーザーに対して再エンゲージメントの通知を送信

**人口統計的ターゲティング**：年齢、都市、所得レベル、職業などのパラメータに基づいたターゲティング

**キャンペーンの自動化**：顧客が特定のバナーやボタンをクリックすると販売担当者にメール/SMSを送信

**ユーザービヘイビアの追跡**：推奨された関連製品およびイベントに基づいた追跡

**ユーザーセグメンテーション**：申請が拒否されたユーザーの場合は、他のスキームで再交渉

# パートナー インテグレーション



- 融資・保険料、クレジットカードの提供などを比較するオンラインバンキング市場へのリソースを公開する
- 安全な機密情報の維持、送信のため、暗号化された環境でデジタルウォレットを確立する
- トランザクションのリアルタイム表示を取得し、バイヤーに対して銀行やマーチャント・ロイヤルティ・プログラムを介してターゲットオファーのタイミングを早める
- リアルタイム・チャットソリューション

# セールスフォース オートメーション



- 販売現場の位置情報の管理、監視
- 訪問している地域で他の顧客との出会いを推奨
- ルート計画
- 接続問題が発生している地域でのオフライン作業
- 営業担当者の生産性を監視
- 正確かつタイムリーに実行可能な販売データの可用性
- 競合他社の情報
- 割引およびオファーに関する認識
- 写真、文書のアップロード
- リセラーウィジェット、モジュール
- 経費管理
- 偽の訪問減少
- 1日に出会ったクライアント数に基づいて評価し、後で報酬を通じて償還された成果を得る
- アクティビティレポート
- ノルマレポートと通知

## APIバンキング



- リアルタイムベンダー取引
- ローンの支払い
- NRIによる外国為替送金のリアルタイム情報
- 電子レシートの即時検証用ERPシステムとの統合
- eコマース顧客への即時払戻 - IMPS APIによる  
24時間365日のサービスの保証
- 現金取引の即時調整
- 公共料金支払い
- 大学や病院の請求書作成および請求管理

# 顧客の単一ビュー



- 顧客の単一ビュー**：顧客単一ビューの作成に向けて、異種のソースから名前、住所、電子メール、電話番号、その他のデータを照合することによって高品質の顧客レコードを作成。
- 360度の顧客ビュー**：顧客の単一ビューを拡張し、さまざまな領域（チェック、住宅ローン、IRA、自動車ローンなど）の顧客製品を含める。
- 顧客ビューの拡張**：360度の顧客ビューを拡大して、顧客の人脈、ビジネス、および製品関係のネットワークを反映し、顧客チームによる長期的かつ多代的な価値の追求、また資産管理の成長戦略づくりをサポートする。

# ソーシャルリスニング



- 感情分析を通じて顧客の製品に対する意見を確認する
- トレンドのハッシュタグ、ツイート、投稿を追跡する
- トレンドのハッシュタグの感情タイムラインを追跡する（1週間の感情スコア）
- 好きなツイートや投稿をチェックする
- ブランドや競合他社の言及を追跡する
- 特定地域のユーザーの感情を分析する
- ソーシャルアナリティクス：ツイート、ライク、フォロワーなどの数を分析する
- トレンド都市感情の内訳
- 競合他社分析：競合他社の傾向ハッシュタグ、ツイートを分析
- 社会的比較：競合他社の感情、フォロワー、ライク、ツイートを比較する

# チャットボット

24時間365日サポート

## 個人向けの保険

顧客のリスクプロファイルとカバレッジニーズに基づいてポリシーを推奨する。

## 自動引受業務

ルールベースのリスクアセスメントを実行しよりスマートで迅速な引受決定を行う。  
マニュアルエラーを減らす。



## マルチチャネル・サポート

すべてのメッセージングプラットフォームに展開  
(Webサイト、モバイルアプリケーション、ソーシャルメディア)

## リソース使用率の向上

BOTに向けられたFAQを残し、他の作業での回答または人員のチャネル化に活用する。より良い顧客サービスとNPS。

## クレーム・ファイリング

意思決定ツリーモデリングを使用して顧客が迅速かつ効率的な方法で保険金請求を申請できるようにする。

## 多言語サポート

テキストまたは音声で顧客に対応  
(数十の言語)

# アテンダンス 管理



- 従業員がオフィス敷地内にいる場合またはオフィスのWiFiに接続している場合はアプリを通じて出席をマークすることができる。フェンスに入ると従業員はプッシュ通知またはアプリ内メッセージを受け取る。
- 従業員にポイントやバッジを与えて時間通りに出勤することに対するモチベーションを高める。例えば、1ヵ月間時間通りまたは早めに出勤した従業員には「アーリーバード」バッジ、あるいは500ポイントを与える。
- 1人あるいは全従業員の平均労働時間、休暇などについて日ごと、週ごと、月ごとのレポートを作成。
- 現場の販売員は「外出中」をマークできる。マネージャーは販売担当者の位置座標に基づいて承認または不承認とする。
- マークされていない退社には自動でリマインダーを送信。
- 勤務時間に基づく休暇の自動控除。例えば5時間以内の勤怠を入力した場合、半日が考慮される。
- API管理によるHRモジュールとの統合
- 日付と時間を自動的に取り込んで出席者をマークするデスクトップ・アプリケーション

インテリジェントな統合プラットフォーム

PaaS、ゲートウェイ、バックエンドAPI、開発運用、顧客/資産/従業員のオムニチャネル単一ビュー、通知の一元管理、マーケティング分析と自動化、可視化と報告

業種別のカバレッジ

複数の業界固有の要求をサポート、追加  
(リテール、バンキング、保険、ゲーム、メディア、旅行)

オムニチャネルプラットフォーム

チャネル間のオムニチャネル・エンゲージメント、チャネル間のユーザービヘイビアを追跡、多様なソースからのデータを統合してモバイル、Webおよびテレビアプリケーションのチャネルとキャンペーンの効果を監視

新しいテクノロジーの迅速な採用

クラウドテクノロジー、人工知能、機械学習をサポート、ブロックチェーンのような新しいテクノロジーをより迅速に採用

SCV 360度ビュー

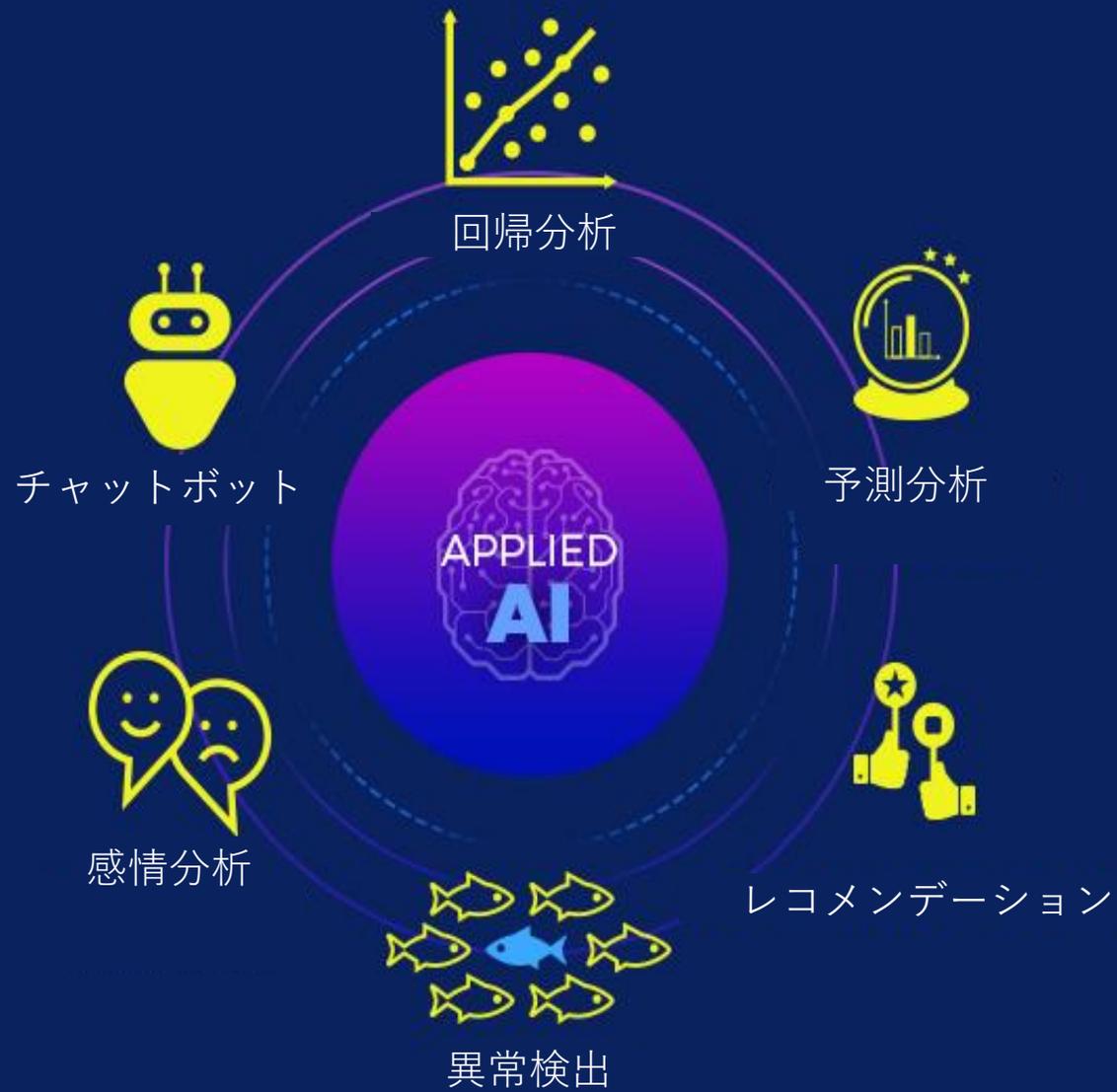
単一/360度の顧客ビュー  
顧客ビューの拡大、パートナーの統合、ゲートウェイ、セールスフォースオートメーション

インバウンド及びアウトバウンドのマーケティングをサポート

ユーザー獲得、エンゲージメント、ゲーム、予測、コンバージョン、統合、ソーシャルリスティング、単一ビュー、チャットボットからの完全な自動化マーケティング

パブリックおよびオンプレミスの実装

ShepHertz IDHPを使用するさまざまな方法：パブリッククラウド (AWS、Microsoft、Ali Cloud) でのホスト、オンプレミスのエンタープライズ実装



# AI ユースケース

## ボット

- ダイアログ：FAQベース
- インテリジェントボット：  
テキスト／音声機能
- インタラクション
- ライブチャットサポート：  
ボットからライブエージェント  
へのシームレスな移行

## 意見分析

- ソーシャルメディア：  
Twitter, Facebookなど
- チャット
- 競合／インフルエンサー分析
- メトリクス

## 異常検出

- 異常値検出

## 分類

- ハイパー  
パーソナライゼーション

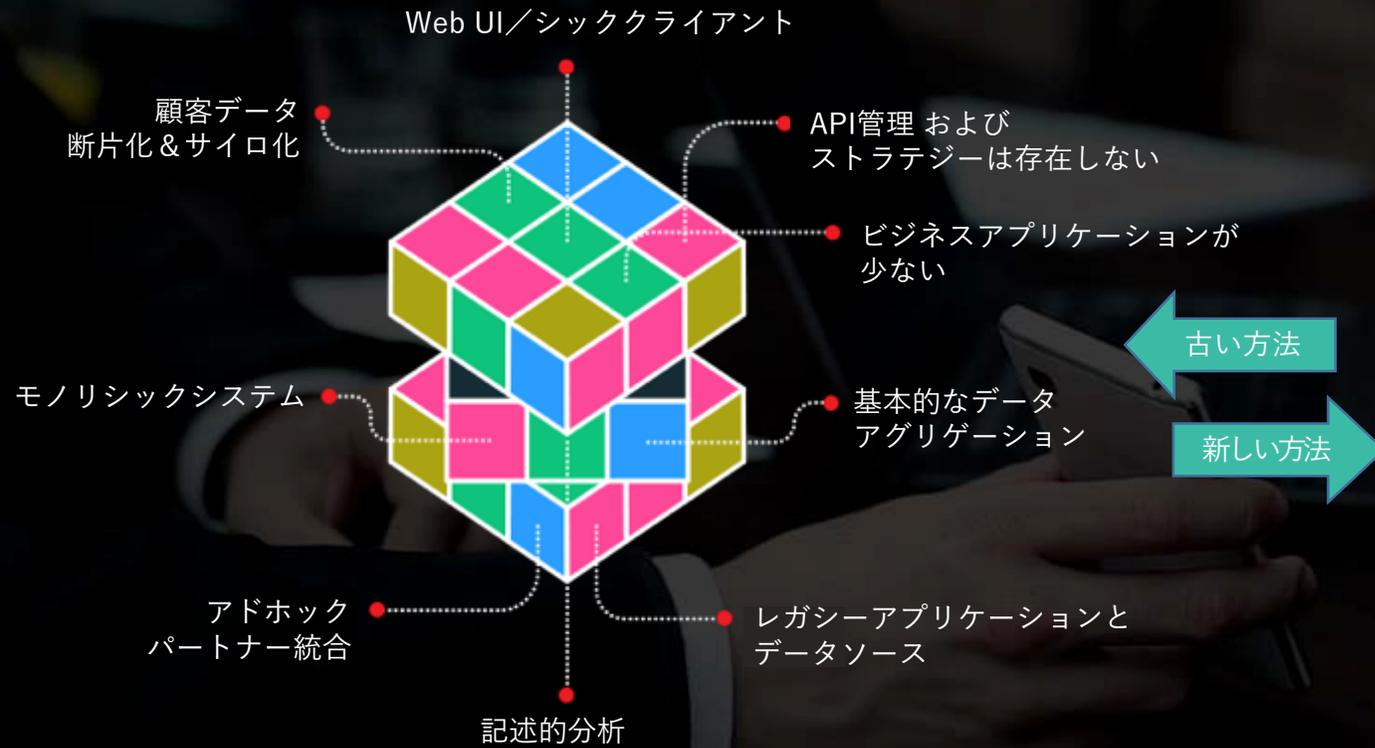
## レコメンデーション

- ユーザー類似性
- アイテム類似性
- コンテンツタグ
- クラスターリング

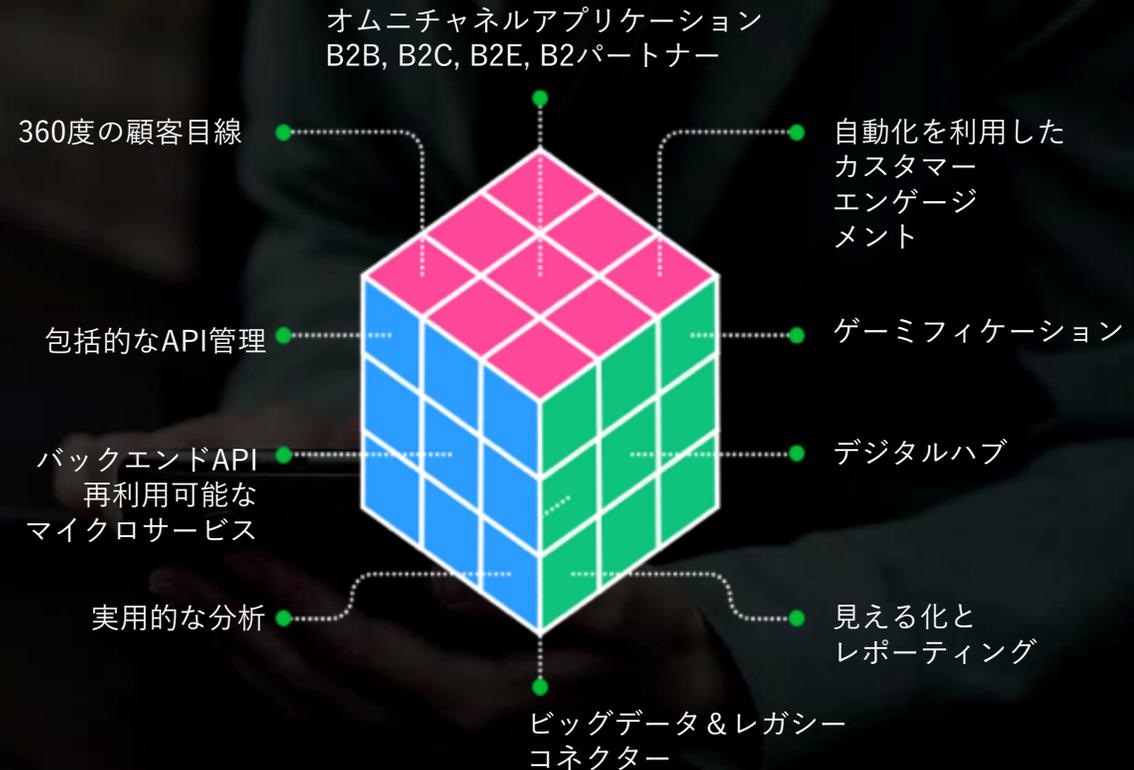
## 予測分析

- 購入／チャーン傾向
- 顧客のライフタイムバリュー
- 顧客セグメンテーション
- アップセリング、クロスセリング
- リードスコアリング
- コンテンツ配信の改善
- 最適なキャンペーンチャンネル、  
コンテンツ、時間の分析
- ドキュメントの自動化
- 画像認識

## ShepHertz導入なし



## ShepHertz導入あり



シームレスなオムニチャネル体験を提供します

# 顧客企業



# 価値提案

- オムニチャネル全体にわたる顧客の単一ビュー
- 有効性メトリックを備えた直感的なダッシュボード
- ユースケースとキャンペーンを数分で起動
- 技術チームへの依存なし
- ディープセグメンテーションおよび包括的なキャンペーン管理
- 通知の一元管理：プッシュ、インアプリ、電子メール、SMS、Webプッシュなど
- 予測分析：傾向、分類、異常検出、回帰
- BIおよびビジュアライゼーション：各ステークホルダーのデータのスライス&ダイス（マーケティング、セールス、CIOなど）
- コホートおよびファンネル管理：検索したセグメント→カートに追加→購入なし、など
- ソーシャルメディアでの感情分析とリマーケティング
- 実用的なビッグデータ：リアルタイムのアプリケーションデータ、アプリケーション動作、非構造化、トランザクション、オフラインデータを結合し、実用性を持たせる

ありがとうございました