

信用金庫の新しいビジネスモデル策定（33）

— DBマーケティングの実実施動向 —

ポイント

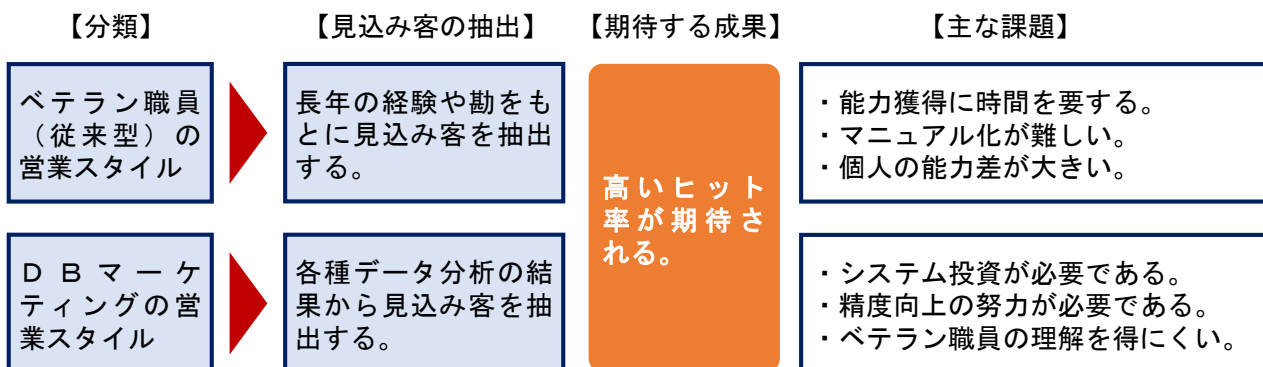
- 顧客の取引履歴やライフイベントを活用した営業手法（DBマーケティング）は、20年超前から存在したものの、近年のIT・DX進展により実効性が高まってきた。
- 多くの信用金庫で渉外担当の不足が顕在化するなか、DBマーケティングは営業経験の浅い渉外担当の行動改善を促すツールとなり得る。
- 取組時の検討課題は、①自金庫の営業スタイルとの整合性、②仮説検証サイクルによる精度向上、③経営陣の理解と後押しなどがある。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、取引履歴から資金需要の見込める顧客にターゲットを絞ってセールス活動に繋げる信用金庫があった。

（注）本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2023年度）」の講義および意見交換時の内容を中心に作成している。

1. DBマーケティングの仕組み

顧客の取引履歴やライフイベントをもとに精度の高いセールスを行うDBマーケティングは、CRMやEBMなどとも呼ばれ¹、2000年頃よりその活用が期待された営業手法である。近年、DBマーケティングが（再）注目を集める背景には、①渉外担当の不足、②金庫営業力の低下に加え、③IT・DXの進展などがあり、普及のハードルは相当低下したと考えられる。DBマーケティングは、ベテラン職員の経験や勘に頼った営業スタイルではなく、若い職員や経験の浅い職員でも成功体験を積むことが容易な営業スタイルなので、対面営業を強化するためにも今後の普及拡大が期待される（図表1）。

（図表1）DBマーケティングの仕組み（例）



（備考）図表1・2ともに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

¹ 本稿では、DBマーケティングをベテラン職員の経験や勘に頼らない営業活動としてCRMや、EBMと同義とする。

2. 営業活動での活用例

顧客の取引履歴などの定量情報や家族構成などの定性情報をもとに資金需要の見込める顧客を抽出することで、精度の高い営業活動を行うことが可能となる。営業活動での活用シーンを挙げると、①渉外営業の活動見直しに加え、②店頭セールス時の提案補助ツール、更には③本部によるDM送付やマスセールス時のリスト作成などが想定される。

3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①自金庫の営業スタイルとの整合性、②仮説検証サイクルによる精度向上、③経営陣の理解と後押しなどがある。分析結果の精度を向上させるには、担当者による仮説検証の努力が求められる。また、DBマーケティングにより渉外担当の営業スタイルの転換も予想されるので、経験や勘を重視してきたベテラン層の反発も想像される。そのため、経営陣による活用後押しは不可欠と考えられる。

4. 研修受講金庫の取組事例

当研修の意見交換時に聴取した研修受講金庫の主なコメントは図表2のとおりである²。

(図表2) DBマーケティングの活用に関する主なコメント

- 当金庫がDBマーケティングを活用する理由は、渉外担当の減少と平均年齢の低下である。ベテラン職員による手厚いOJTが困難なので、若い職員の教育ツールとして導入した。
- ベテラン職員に言わせれば、DBマーケティングで抽出された見込み客は「当たり前」だろうが、経験の浅い職員に成功体験を積ませるためには、DBマーケティングのツールは不可欠である。ロジカルな説明が可能な点も若い職員には受け入れられる。
- 当金庫は、消費者ローンの推進でDBマーケティングを活用している。当金庫のアプリ利用客〇万人のうち資金需要の見込まれる先を抽出し、プッシュ通知を行ったり、DMを送付したりしている。
- 当金庫は、これまでは推進商品ありきの営業活動だったが、今後は顧客ニーズに基づいた営業活動に転換していくため、DBマーケティングを活用することにした。
- 当金庫は店頭セールスの強化を打ち出したが、営業経験のないテラーを中心に混乱がみられた。そこでDBマーケティングを取り入れ、テラーが来店客に最適な商品・サービスを案内できるように切り替えた。
- 当金庫は営業体制改革で、営業店（渉外担当）から個人ローンを切り離す方向である。そうになると、本部主導で個人ローンの新規開拓や取引深耕を行う必要があり、顔の見えない顧客から潜在ニーズのある顧客を抽出可能なDBマーケティングの活用が求められた。

本レポートは発表時点における情報提供を目的としており、文章中の意見に関する部分は執筆者個人の見解となります。したがって、投資・施策実施等についてはご自身の判断をお願いします。また、レポート掲載資料は信頼できると考える各種データに基づき作成していますが、当研究所が正確性および完全性を保証するものではありません。なお、記述されている予測または執筆者の見解は予告なしに変更することがありますのでご注意ください。

² 当該コメントは研修受講者の個人的な意見・感想を含むものであり、研修受講金庫の正式なコメントではない。そのため事例の記載にあたっては信用金庫名が特定できないように修正してある（信用金庫名の照会や関連資料の提供依頼にはお応えしていません）。