

デジタルオンボーディングで 顧客の獲得から維持まで実現

顧客のデジタルオンボーディング

OutSystemsによるカスタマーエクスペリエンスの変革

多くの企業は、製品やサービスの力だけではもはや競争を勝ち抜けないことを認識しています。製品やサービスを顧客にどう提供するかが、今では同じくらい重要になっているのです。顧客はあらゆる業種の企業に対し、AmazonやApple、Googleといったリーダーが提供しているような、即時性がありストレスなく利用できるエクスペリエンスを求めています。

従来のオンボーディングプロセスは時間がかかるうえに重複が多く、複雑になりがちでした。時間のかかる煩雑なオンボーディングプロセスでは、モバイルオンボーディングでの離脱率が40%に達することもあります。ミレニアル世代の10人中約7人が、あらゆるチャネルのサービスに対してシームレスに統合されたエクスペリエンスを求めています。

顧客のオンボーディングは新規顧客の獲得に欠かせない要素であり、今やストレスのないオムニチャネルのオンボーディングジャーニーが当然のものとなっています。激しさを増す競争への備えは万全でしょうか。



デジタルファーストのオンボーディングジャーニーでは、従来のジャーニーと比べて顧客満足度が10~20%高まります。

出典: [McKinsey](#)



デジタルオンボーディングを導入すると、顧客獲得総コストを最大50%削減できます。

出典: [Deloitte](#)

新規顧客のオンボーディングを快適かつ簡素化



オンボーディングジャーニーにかかる時間を短縮

デザイン性の高いUXインターフェイスを使用して直感的なエクスペリエンスを作成できます。また、顔認識やOCRなどの革新的なテクノロジーを活用してデータ入力を簡素化し、入力済みフォームのカスタマイズによってデータの重複入力を避けることができます。



オンボーディングを簡素化

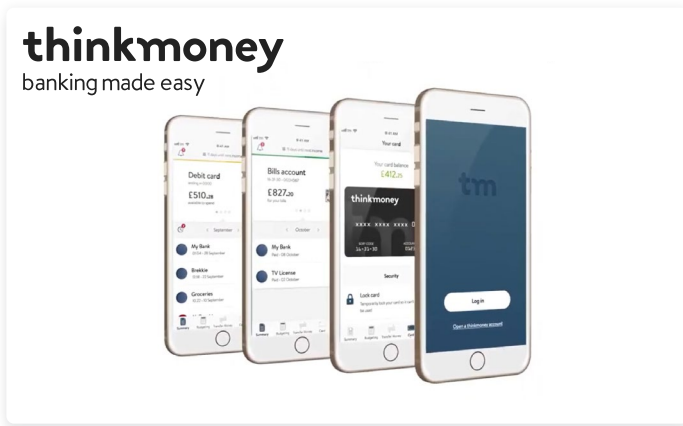
オムニチャネル機能を活用すると、顧客が任意のチャネルでオンボーディングジャーニーを開始し、中断なく完了できます。また、アクセシビリティに優れたアプリを作成したり、モバイルアプリをインストール不要のPWAとしてデプロイしたりすることができます。カスタムビルドのチャットボットで常時対応サポートを提供することも可能です。



顧客がすぐにサービスを利用可能

業界/業種に特化したサードパーティサービスを社内システムと接続し、本人確認や署名確認などのプロセスを高速化できます。また、専用のワークフローを作成してサインアップの承認を自動化するため、人手に頼る必要がなくなります。

シームレスなデジタルオンボーディングジャーニーによって顧客のコンバージョンを30%増加させたthinkmoneyの事例



“
以前は、お客様がコールセンターに電話をかける必要があり、口座番号や支店コードを取得するまでに5日間待たされることもありました。
今では口座開設プロセスがすべてデジタル化され、お客様の完了率も30%増加しました。
Lisa Snape氏、新規ビジネス部門プロダクトオーナー

顧客のオンボーディングエクスペリエンスを迅速にコスト効率よくカスタム作成



あらゆるタッチポイントに対応する
快適なエクスペリエンスをすばやく作成

UXを自由にカスタマイズして快適なエクスペリエンスを作成できます。マルチチャネルでの一貫性を保ち、タッチポイントを移動（チャンネルクロスオーバー）してもシームレスに作業を続行できる快適なオンボーディングを実現します。



効率がよく拡張性に優れた
オンボーディングプロセスを構築

複雑で時間のかかる手作業を自動化することで、顧客の要望に迅速に効率よく対処でき、規制やコンプライアンスの管理も強化できます。



オンボーディングジャーニーを
継続的に改善

時間のかかる従来のコーディングやコストのかかる外部ベンダーを利用することなく、オンボーディングジャーニーの最適化や、顧客ニーズの変化に対応する新機能の追加を柔軟に行うことができます。

満足度の高い機能群



あらゆるタッチポイント（Web、モバイル、タブレット、ウェアラブルなど）に対応する、レスポンスでアクセシビリティに優れたアプリを作成



アプリを自動でパッケージ化して任意のアプリストアに配信したり、プログレッシブWebアプリ（PWA）としてデプロイすることが可能



マネージドデザインシステムでブランディングのガイドラインを遵守し、すべてのタッチポイントで一貫性を確保



既存のチームやリソースでオムニチャネル戦略を加速



オープンAPIを利用してあらゆるシステムに簡単に接続し、新しいテクノロジーを活用



ビジネスプロセスのビジュアルモデリングと自動化により、要望への迅速な対応やコンプライアンス要件の準拠が可能

快適なオンボーディングジャーニーを今すぐ構築

エキスパートに相談する