

お客様成功事例

株式会社新生銀行 様

透明性あるアフィリエイトへ

パブリッシャーと広告主が一气通貫で情報共有、Web 広告運用の「見える化」を実現

インターネット広告で顧客獲得手法として主に活用されている成果報酬型のパフォーマンス・マーケティング(アフィリエイト)では、企業はASP(アフィリエイト・サービス・プロバイダ)と呼ばれる複数のサービス提供会社とそれぞれ契約し、成果報酬型広告(アフィリエイト広告)を運用する方法が一般的でした。

カードローン業界では、アフィリエイト広告による顧客獲得競争がここ数年で激化しており、広告主である各金融機関は限られた広告予算内での顧客獲得最大化と費用対効果の改善という課題を抱えています。

また、広告主の義務である「健全なアフィリエイト広告の運用体制整備及び管理徹底」のためにパブリッシャー(※1)と直接コンタクトが取れる環境が求められていました。

新生銀行はこれらの課題解決のため、アフィリエイト広告運用の見える化を目指し、Performance Horizonシステムの導入に踏み切りました。

※1 広告主のオンライン・パフォーマンスマーケティング・パートナーを意味しており、日本国内ではアフィリエイトター、アフィリエイトパートナー、アフィリエイトサイト運営者と呼ばれることが多い。

導入時の課題 - 不透明な運用体制が阻む改善策

運用体制の不透明さが下記の課題を生んでいました。

- ASP を利用した既存の運用体制ではパブリッシャーとのやり取りがブラックボックス化され、彼らの集客に対する取組みを正しく把握できず、努力が見えにくい状況だった。
- パブリッシャーの顔が見えない中で「健全なアフィリエイト広告の運用体制整備」を進める事に限界を感じていた。
- カードローンの商品特性上、審査により最終的に契約に至らない申込みも成果として発生するが、パブリッシャーの集客手法が不明瞭なため、集客手法の改善に向けた具体的なアドバイスが提示出来ずにいた。
- 広告主として許容できる成果報酬とパブリッシャーがビジネス上必要とする費用に乖離があり、獲得単価は高騰し続けていた。

対策と結果 - 運用体制の「見える化」によるパブリッシャーとの関係性強化と広告改善のスピード化へ

Performance Horizon の管理プラットフォームでは、広告主とパブリッシャーを直接結びつけることができるため、プロモーション管理、レポート/データ分析、キャンペーン最適化、請求業務の全プロセスをリアルタイムで実行することができます。これにより広告主は複数の ASP を利用しなくても、自社もしくはデジタルエージェンシー

との連携により広告を一元管理できるようになります。

新生銀行は既存の運用体制の抜本的な見直しにより、パブリッシャーの集客手法が適正化され、ひいては広告主の費用対効果の改善に繋がると考え、まずは運用基盤の整備に着手しました。それまでブラックボックス化されていたパブリッシャーとのコミュニケーションを可視化し、情報伝達の透明性を確保しました。(※2)

※2 Performance Horizon の業務委託先が運用窓口としてパブリッシャーとの日々のやり取りを集約。新生銀行担当者も直接対面やメール同報によりコミュニケーションに参加し、戦略や方針の相互共有により問い合わせ対応を含めた運用効率化、広告主の社内業務負荷の軽減が図れている。

パブリッシャーの集客に対する取り組み状況の可視化と理解促進

各パブリッシャーの日々の取り組みがダイレクトに分かるようになり、プロモーションに対する姿勢や実状についての理解が深まりました。

パブリッシャーとの各種コミュニケーションのスピード化

Performance Horizon 導入前の運用体制ではパブリッシャーとの間に代理店や ASP が介在するため、広告主からの改善依頼から相談まで 1 週間以上を要する等、タイムリーに動く事ができませんでした。Performance Horizon 導入後の運用体制では気付きを得てから改善依頼までのスピードが格段にアップしたのです。

パブリッシャーからの問合せがリアルタイムで直接確認できるため、質問の内容を正しく理解し、正確かつ迅速な回答ができるようになりました。

管理画面からリアルタイムにデータを取得し、ASP 単位ではなく詳細なサイト (URL) 単位での分析が出来るようになったため、パブリッシャーが必要とするデータをスピーディに提供できるようになりました。

コミュニケーション適正化による認識ギャップの防止と獲得単価の改善

これまでは ASP 各社でインプレッション数やクリック数の取得基準が異なっていたため、クリックレートやコンバ

ージョンレートは参考程度でしかありませんでしたが、Performance Horizon の導入によって一元管理が実現し、同一指標による比較、同一言語によるパブリッシャーとのコミュニケーションが可能になったことで、相互の認識ギャップの防止に繋がっています。

分析に基づくアドバイスと迅速なコミュニケーションにより、パブリッシャーの協力を得られやすい環境になり、広告改善と最適な報酬単価の設定が可能となり、かねてより大きな課題であった獲得単価の改善が進んでいます。

PERFORMANCE HORIZON について

パフォーマンスホライズンは、デジタルパートナーマーケティング向け SaaS ソリューションを提供するリーディングカンパニーです。パフォーマンスホライズンのプラットフォームはアフィリエイトを含むマーケティングパートナーと広告主が直接つながることを可能にします。

旅行、小売り、金融、デジタルコンテンツ等の大手ブランド企業はパフォーマンスホライズンのプラットフォームを活用することで、パートナーへの報酬支払のグローバル一括管理はもちろん、既存のワークフローやシステムへの統合が容易に行えるため、アフィリエイトパートナーのパフォーマンス改善やパートナー毎または製品毎の使用金額の管理を実現し、各社のオンラインパートナーを通じて新規顧客の獲得、売上高および利益の拡大を促進しています。

パフォーマンスホライズンのプラットフォームを通じて 183 カ国で 200,000 のマーケティングパートナーを通じ 30 億ドル以上の売上が生み出されています。パフォーマンスホライズンは、米国、英国、日本、オーストラリアにオフィスを構え、ミスリル、グレイクロフト・パートナーズ、DN キャピタルなどの一流投資家の支援を受けています。

発行: 2017 年春