



AIが支援するパーソナライズド レコメンデーションと描く銀行の未来

Boost Engagement, Amplify Business Impact

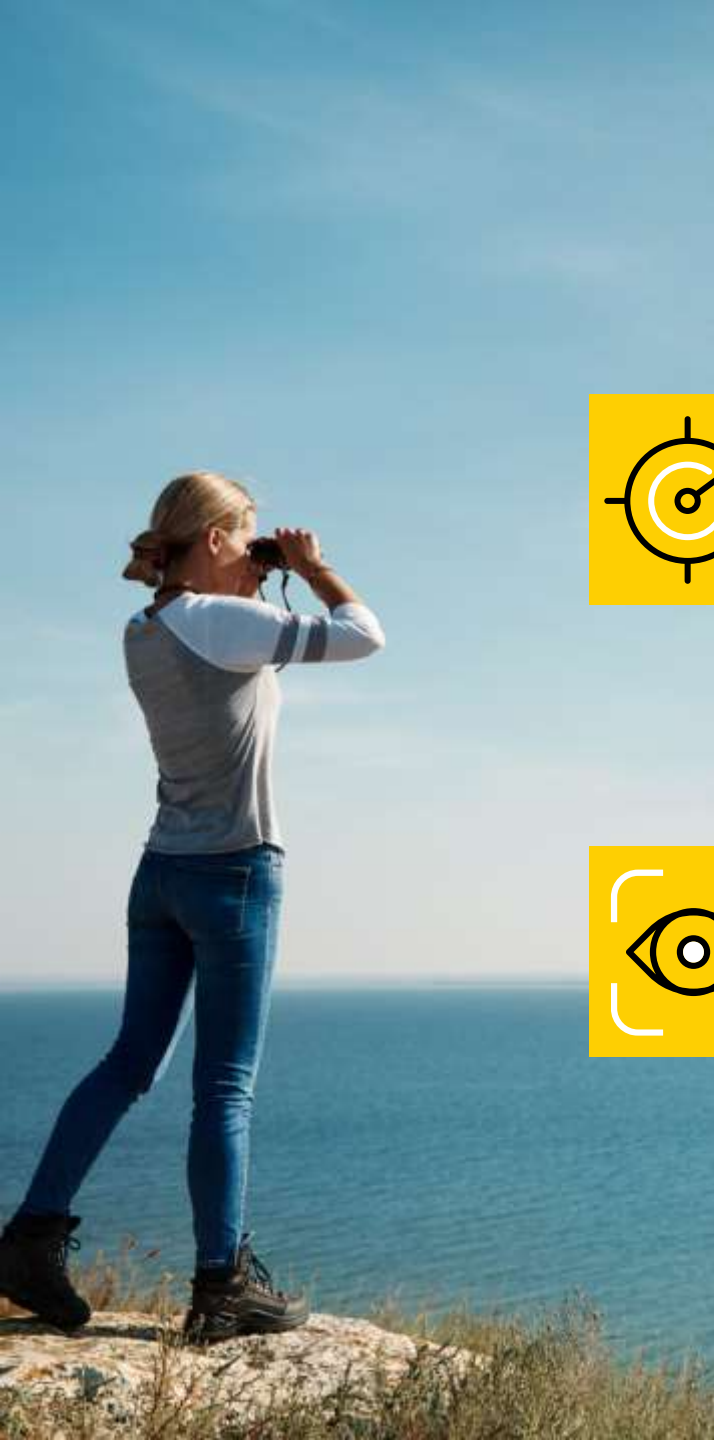
2024年8月14日

Aditya Rege

Head of Business Development, APAC

aditya.rege@personetics.com





OUR MISSION

データ・ドリブンなパーソナライゼーションをすべてのエンドユーザーに提供することで、金融機関の価値を最大化します



OUR VISION

すべてのエンドユーザーがお金に関する賢い判断ができる世界を目指します

Personetics概要



創業2011年



拠点:

Singapore, Tel Aviv,
Manila, New York,
London, Tokyo,
Sydney, Rio De
Janeiro



金融業界におけるデータ・
ドリブンなパーソナライ
ゼーションと顧客エンゲ
ージメントのグローバルリー
ダー



銀行での採
用実績: ~100



社員数: ~350



強力な投資家に支援される非上場企業:

Viola Ventures, Sequoia, Lightspeed, Nyca,
Warburg incus, Thoma Bravo

データ・ドリブンなパーソナライゼーションで
エンドユーザーとのインタラクションを増加し
金融機関の価値の最大化を支援します



店舗から遠のくユーザー：デジタルチャネルの活用は必須

来店客は10年で4割減、デジタル技術は銀行の苦境を救うか

三菱UFJ銀行が改革を本格始動

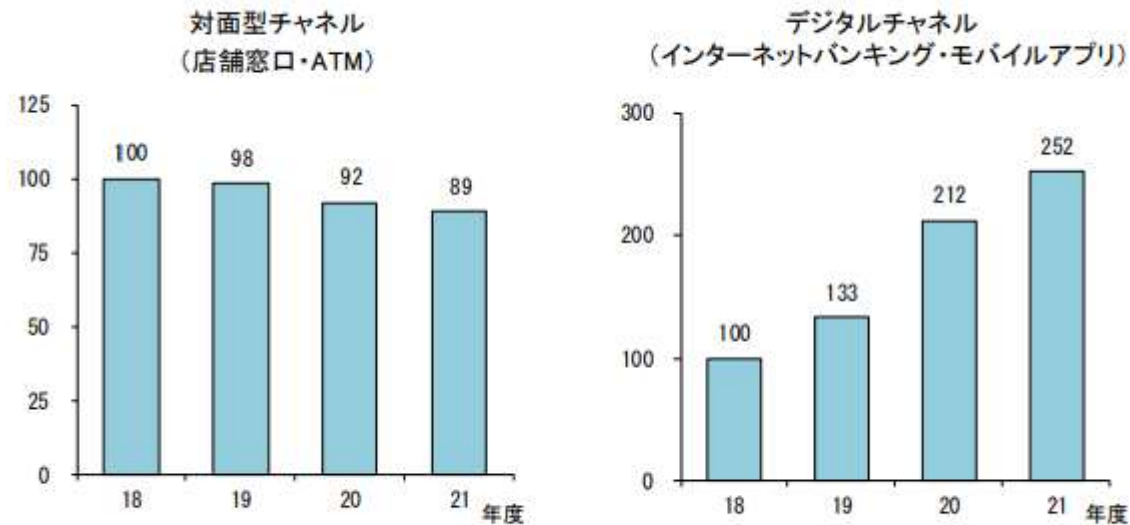
2019年01月24日 トピックス



<https://newswitch.jp/p/16202>

日刊工業新聞 2019年1月23日

図表1 事務量の推移（月間平均、2018年度=100）



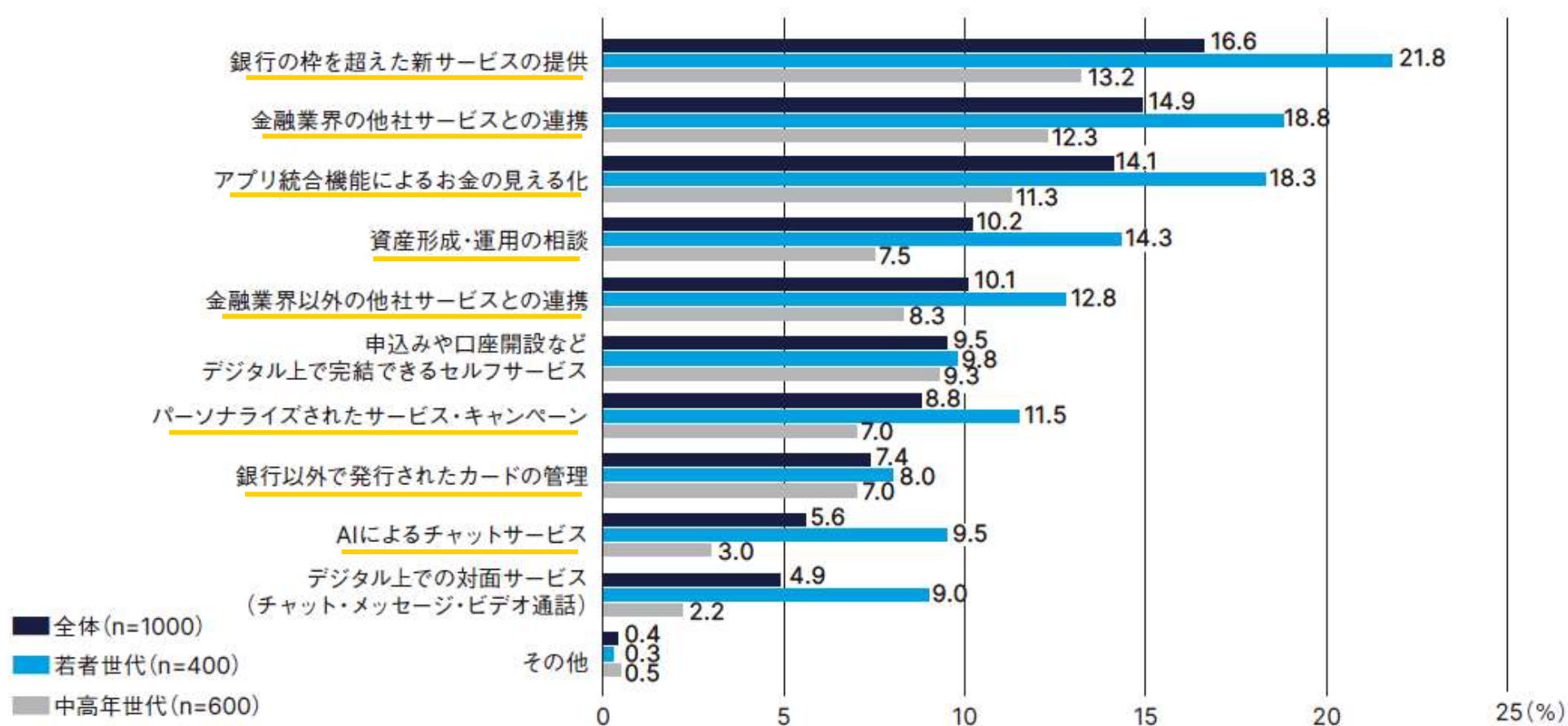
(注) 集計対象は、2018~2021年度について回答があった調査先(93先)。「対面型チャネル」と「デジタルチャネル」では、調査先によって集計方法が異なるため、両者を単純比較できない点には留意が必要。

<https://www.boj.or.jp/research/brp/fsr/data/fsrb221115.pdf>

日本銀行金融機構局 2022年11月

金融機関におけるモバイルアプリの提供状況と管理体制について

銀行アプリの利用状況に関する調査結果：銀行アプリへの期待



https://digital-shift.jp/flash_news/FN221109_6#:~:text=%E9%8A%80%E8%A1%8C%E3%82%A2%E3%83%97%E3%83%AA%E3%81%AE%E6%BA%80%E8%B6%B3%E5%BA%A6.%E3%81%AF%E5%85%A8%E4%BD%93%E3%82%92%E4%B8%8A%E5%9B%9E%E3%81%A3%E3%81%9F%E3%80%82

銀行アプリの利用状況に関する調査（調査期間：2022年8月17日（水）～8月23日（火））

Backbase Japan・日経BPコンサルティング

よく見るレコメンデーション ≡ お知らせ・宣伝

あなたの今月の支出は
前月比で増えています

今つみたてNISAを
はじめるとお得です

閲覧履歴に基づく
おすすめ商品

口座残高が
5万円を下回りました

今月末までの大幅割引

あなたと似たユーザは
こんなものを買っています

すでに分かっていることを
リマインドするだけで
驚きはない

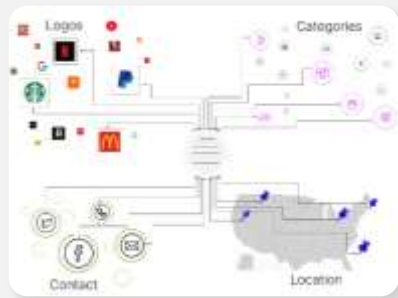
押し売り感が
出てしまい
うれしくない

ECなどでは有効だが
金融商品の購入には
結び付きにくい

金融データ・ドリブン・パーソナライゼーションとは

顧客の金融取引データを最大限に有効活用して信頼関係の構築
顧客のファイナシャルヘルスを改善して顧客関係を深めること

INTELLIGENCE



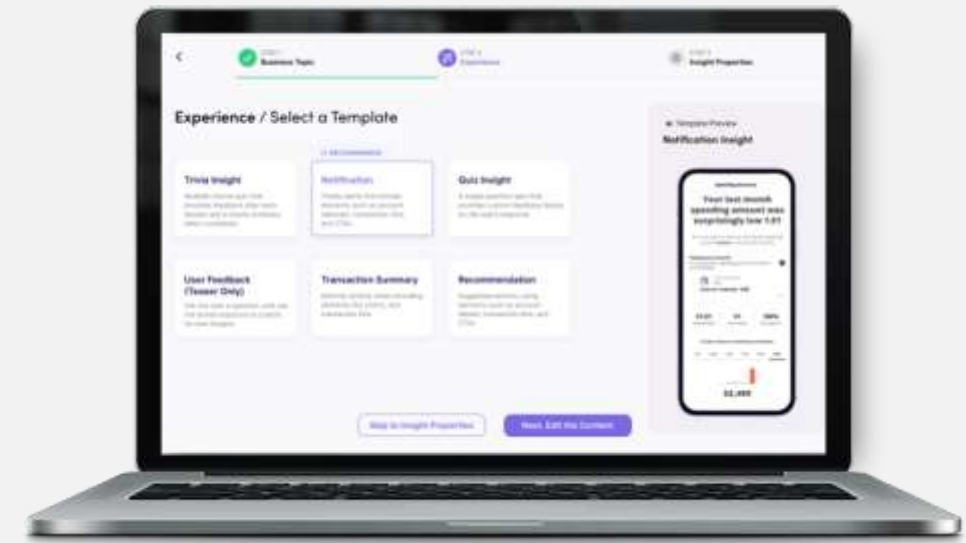
- Data enrichment
- Patterns & Predictions
- Profiles & relationships

INTERACTIVITY



- Gamification
- Actionable insights
- User journeys

AGILITY



- No-code creation & customisation

3つの目的を実現するたった1つのプラットフォーム



Customer Intelligence

「金融知識を深める」

ハイパーパーソナライゼーション
ファイナンシャルライフの充実化



Customer Engagement

「顧客エンゲージメント」

資金管理
金融チャネルの統合
関係の優位性を実現



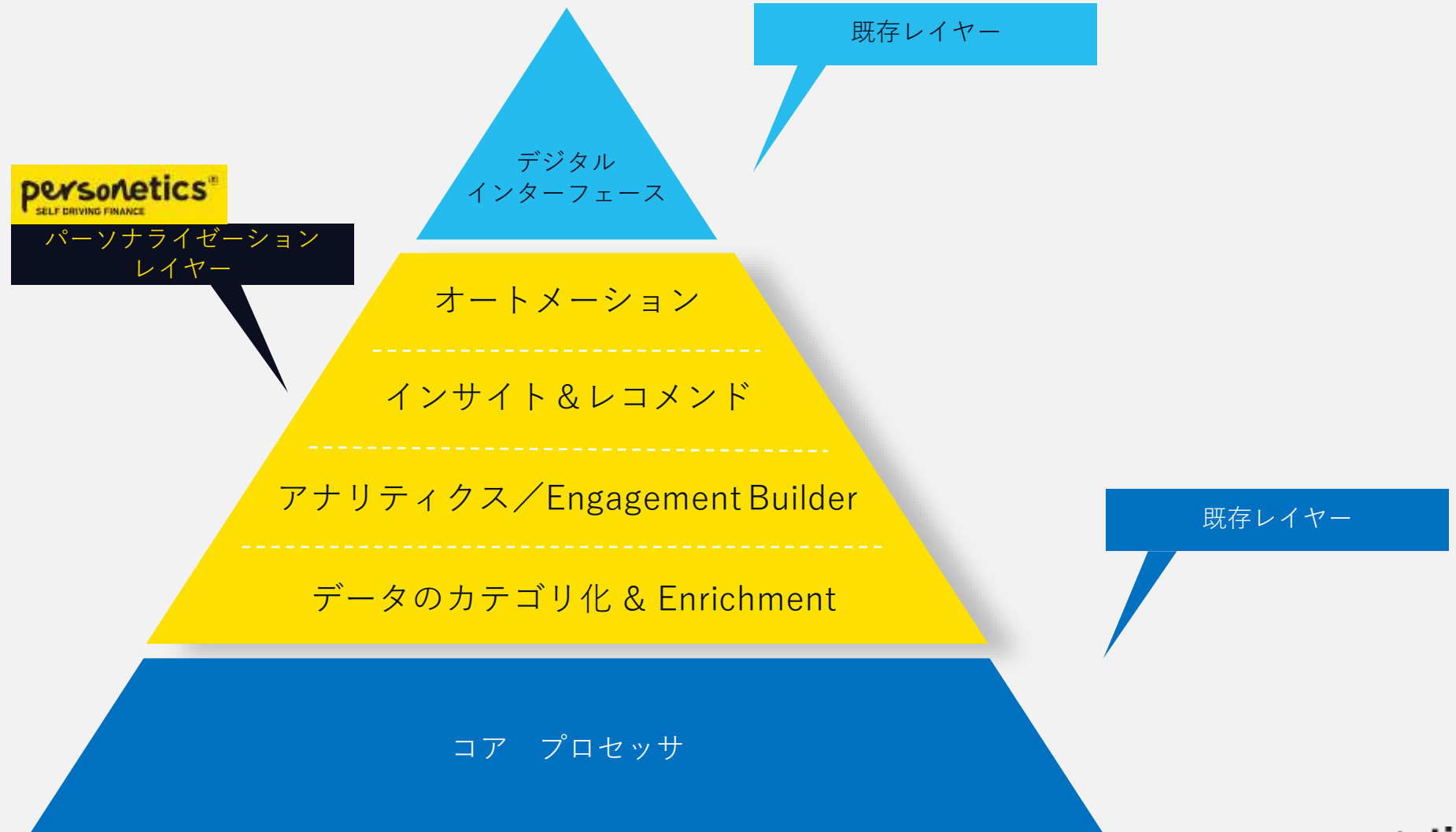
Digital Sales

「デジタルセールス」

顧客関連性／信頼の確立
収益につながる商品／サービスの普及
CVR向上

金融知識 + 資金 → 貯金 or 投資

たった1つのプラットフォームで実現



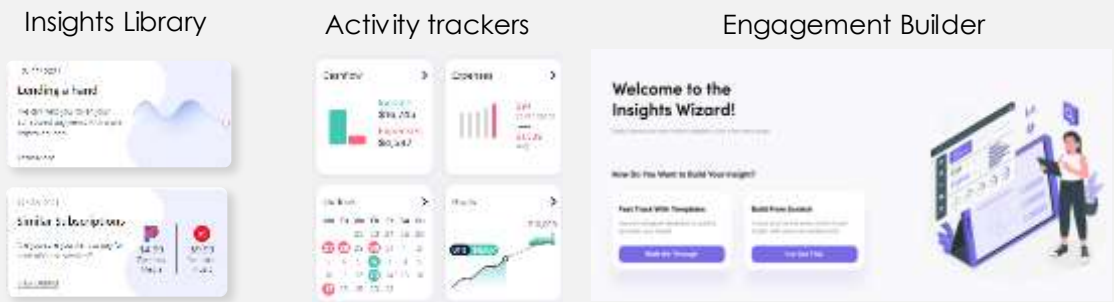
E2Eの金融データ・ドリブン・パーソナライゼーション・プラットフォーム

1. ENRICH Data Enrichment & Categorisation



取引データの理解促進

2. ENGAGE Engagement Factory



ファイナンシャルウェルビーイングの向上
デジタルエンゲージメントと販売促進

3. ACT Smart Savings & Investments Journeys



顧客の定着率アップ&興味促進
預金&投資意欲の向上

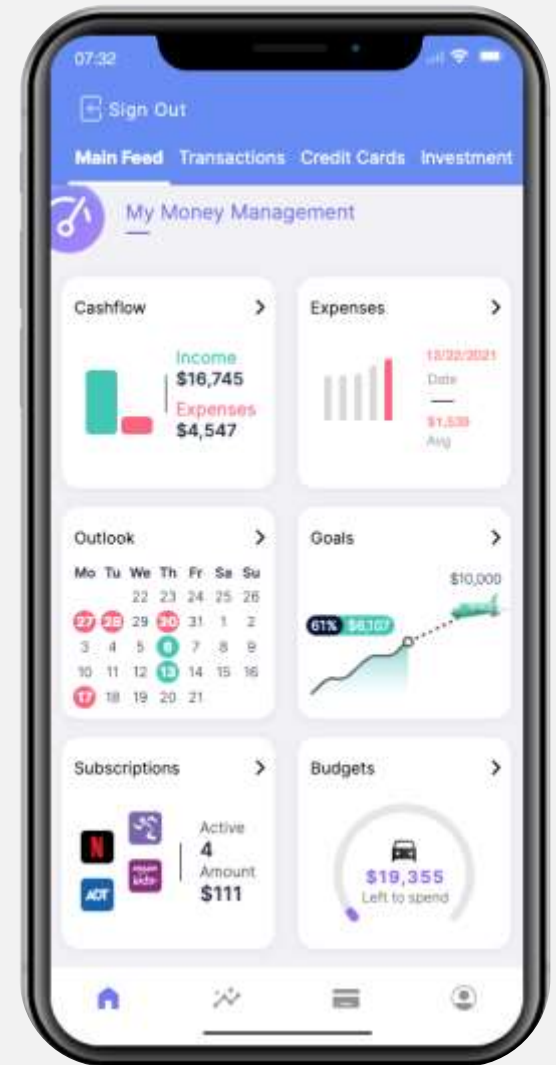
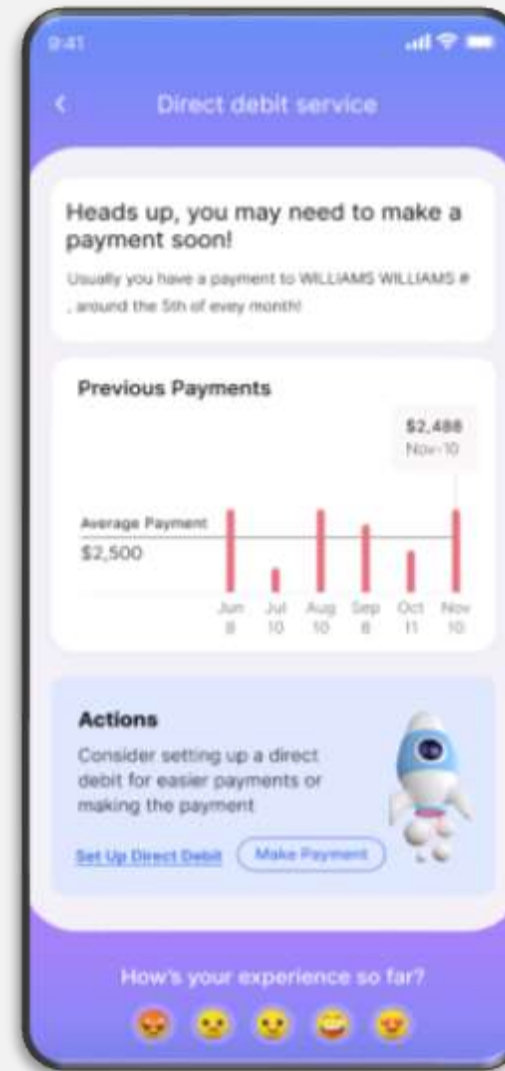
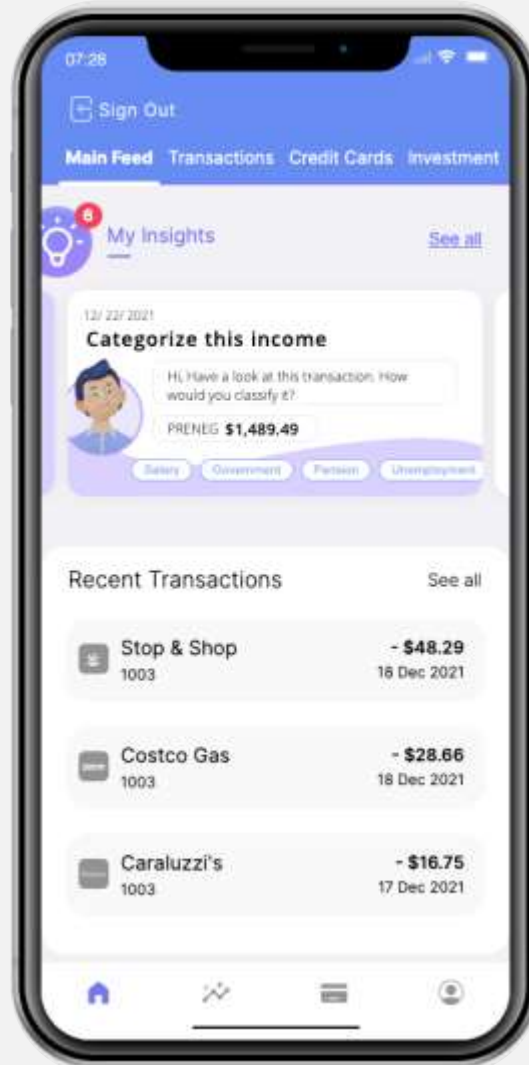
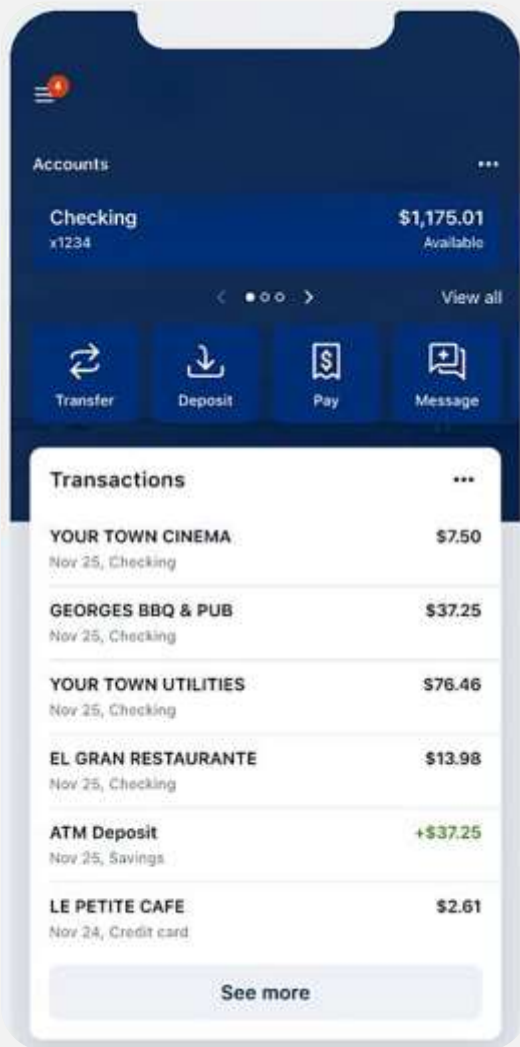
4. DISCOVER Customer Financial Intelligence



チャンネル間でのユーザ体験の最適化
販売成長促進の向上、キャンペーンなどのCVR向上

典型的な口座管理からハイパーパーソナライゼーションの世界へ

顧客のファイナンシャルウェルビーイングを向上させる正のライフサイクルにより根本的で圧倒的なDXを実現



Personeticsの考えるレコメンデーション

ANAに30万円を支払った
↓
「旅行の可能性」として自動仕分け



旅行の予定がある

Yes No

ご出発はいつ頃ですか？

22/08/2022

目的地はどこですか？

France

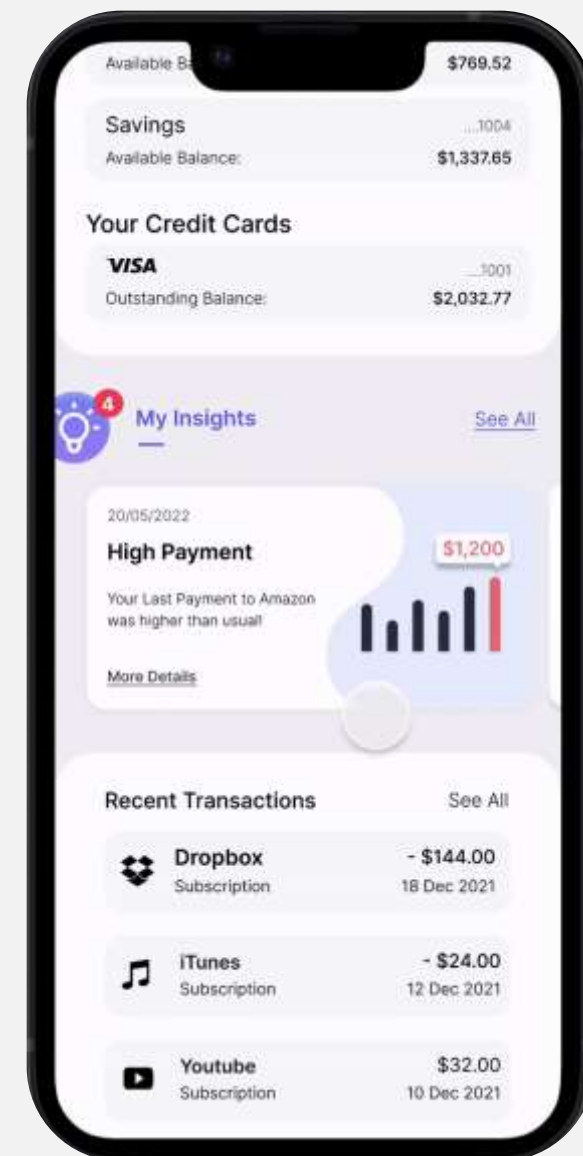
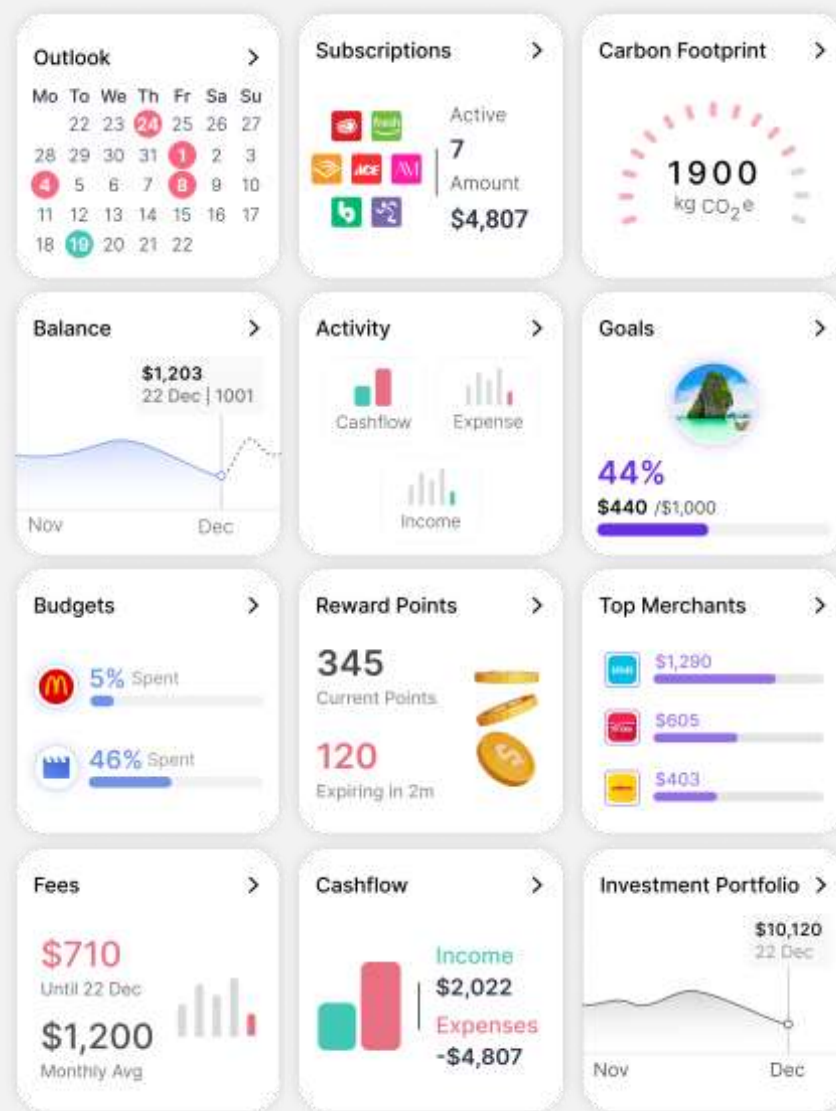
旅行の詳細を確認


出発日が
近づいてきたら…

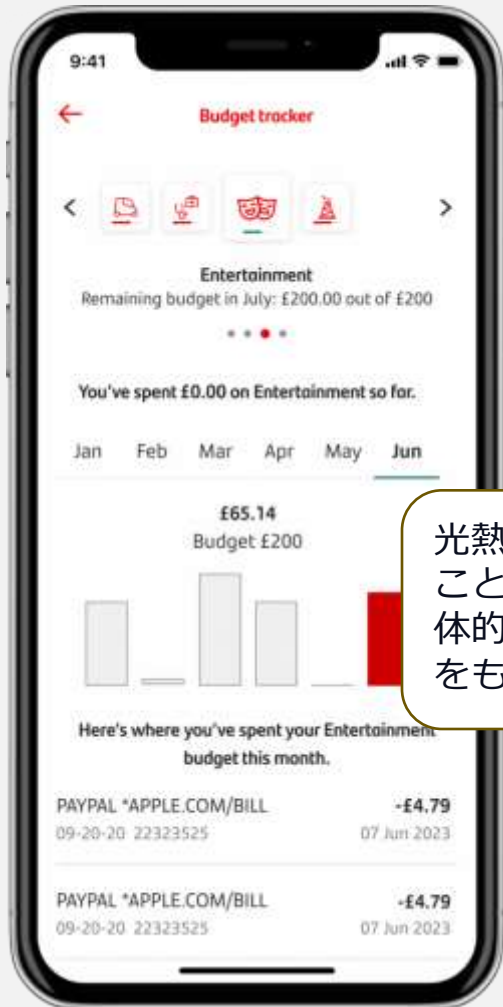
旅行に関連した提案を
タイムリーに



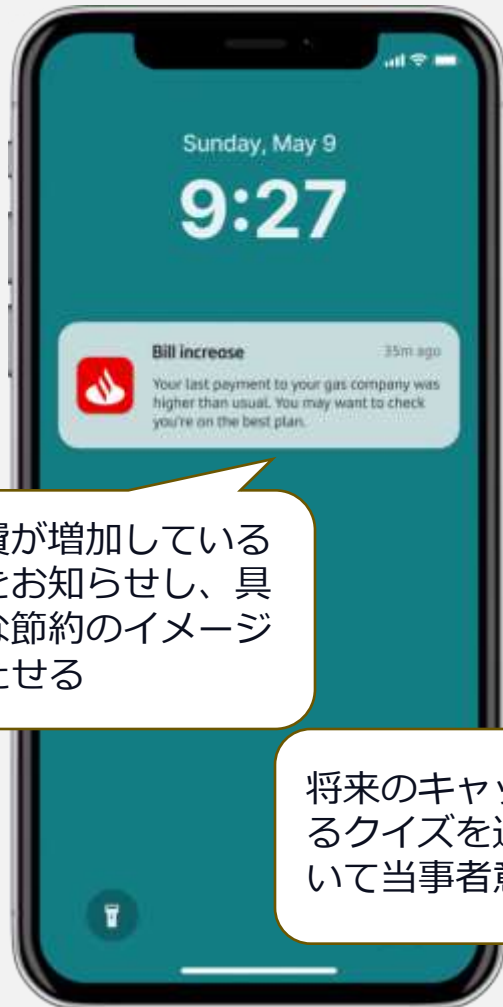
ダイナミック & カスタマイズ可能なダッシュボード



金銭管理意識の向上を促すSantander

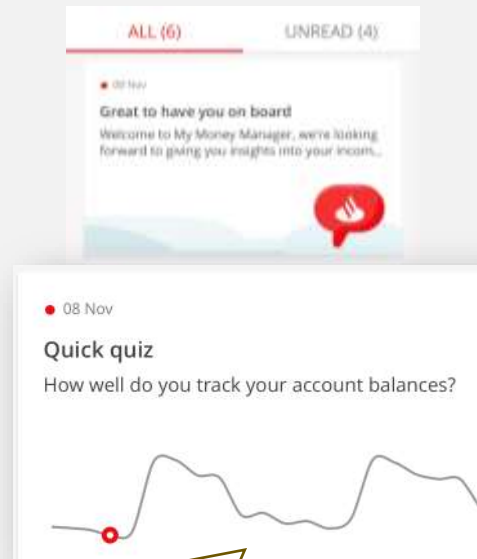


光熱費が増加していることをお知らせし、具体的な節約のイメージをもたせる



将来のキャッシュフローに関するクイズを通じ、金銭管理について当事者意識を持つよう誘導

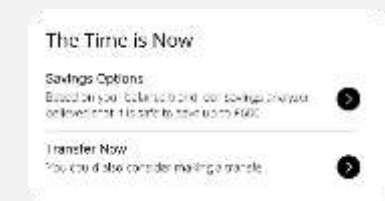
Engage



Explain



Action



CUSTOMER EXAMPLE



200万人以上のユーザー数



実装後4か月で顧客満足度23%アップ



4000万を超えるインサイトの生成



5段階評価で4.6

レコメンデーションの実装ステップ

オンボーディング・活性化

- 初めての店舗での支出をお知らせ
- 入出金の傾向に関するクイズ
- お金に関するトリビア
- 入出金促進キャンペーン, etc.

給与口座としての利用開始
提携クレジットカードの利用促進
小さなポジティブ・サプライズの蓄積

エンゲージメントアップ

- 入出金分析
- キャッシュフロー予測
- 残高不足アラート
- 必要に応じた融資の先回り提案
- カテゴリ別出費分析
- 不自然な入出金の検知, etc.

レコメンデーションを受け取る頻度↑
口コミの広がり
エンゲージメントアップ
アプリへのアクセス頻度上昇
様々な提案に対する信頼度が高まる

資産最適化と維持

- カテゴリ別予算設定
- サブスクリプション整理
- 目的別預金ゴール設定
- 資産運用の最適タイミングのお知らせ
- 進捗のトラッキング, etc.

レコメンデーションを受け取る準備が整う
お金を預ける先としての信頼性
資産運用のアドバイザー
収益向上が実現
プラスのROIを達成

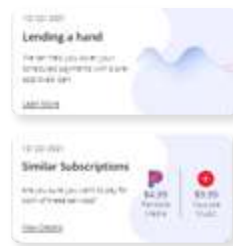
Personeticsがレコメンデーションのイメージを刷新

1. ENRICH AIによるデータの自動分類



2. ENGAGE インサイトの創出と提供

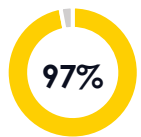
Insights Library



Activity trackers



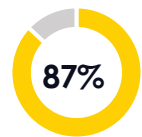
Engagement Builder



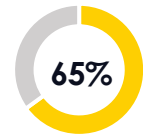
CLEANSSED
DESCRIPTION



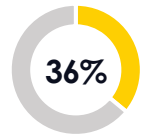
ACCURATE
CATEGORY



MERCHANT
INFORMATION



MERCHANT
LOGO



LOCATION

- データサイエンティストやプログラミングの知識が不要
- 個人情報不要（出入金のトランザクションデータのみ）


カテゴリごとの収支をグラフやカレンダーで表示

使いすぎアラート（先月比較で支出や送金が多い場合に通知）

Teaser

● JAN 03

外食費用が予算オーバー
気味です

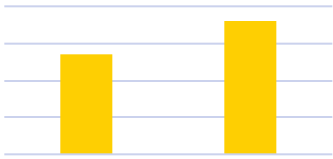


Story

外食費用が予算オーバー気味です

外食費用が3万円を超えた
ようです。
自炊をしたり、お惣菜を
買って家で食べるだけでも
節約になりますよ。

先月の外食費用は27000円でした
が、今月は3万6千円です。




Month	Expense (¥)
11月	27,000
12月	36,000

Teaser

● JAN 03

今月は旅行に
行きましたか？




Story


今月は旅行に行きましたか？

移動と宿泊の合計額は
7万4千円でした。

リフレッシュできましたか？
たまの息抜きは必要ですね。



Aug Sep Oct Nov Dec



¥ 74,000

MyMoneyC

Teaser

● JAN 03

今月の収支予測

03	04	05	06	07		
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	01	02		

入金額
¥113,454

出金額
¥139,675


Story

今月の収支予測

Jan 3rd to Feb 2nd

1001_CHECKING
1001

現在の口座残高： ¥184,933



Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
		03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	01	02		

今月のカード上乗利用に近づいています。また、Jan 3rdからFeb 2ndにかけて口座残高がゼロに近づきます。

今後予測される出入金:

PTSLLA

カテゴリごとの収支を表示し節約の具体的なイメージを提供

UOB | TMRW

150のカスタムインサイトを社内で開発、
実装し、他行との差別化を実現

- ↑ NPS（他社に推奨したいと思う割合）が4倍に増加
- ↑ 顧客エンゲージメントが8倍に増加
- ↑ 年間ログイン数が30%増加
- ↑ 90%の顧客満足度が高評価
- ↑ 2/3の新規顧客が既存客からの紹介
- ↑ 4人に一人のエンドユーザーが、少なくとも4回の金融トランザクションを30日以内に実行
- ↑ 表示されたインサイトに対し、50%のエンドユーザーがこれをクリック

The screenshot displays the UOB Mighty mobile app interface. At the top, it shows the account balance: 28,800.00 SGD. Below this, there are several sections:

- Featured:** Includes 'Mighty FX' and 'Mighty Insights'.
- Mighty Insights:**
 - Spending Increase:** A bar chart shows spending in December was higher than usual, specifically in 'Apparel' (70%) and 'Groceries' (50%).
 - Purchase Increase:** A line chart shows a purchase of 2,000 SGD on Jan 12, which is higher than usual.
 - Upcoming Payment:** A notification about an upcoming payment to the UOB YOLO card.
- Ease your cash flow:** A section titled 'Break large purchases into interest free instalments at a small one-time fee with UOB SmartPay.' It provides a table of options:

Tenure	Monthly Instalment	One-Time Fee
6 Months	164.50 SGD	29.61 SGD (3%)
12 Months	82.25 SGD	49.35 SGD (5%)
- Recommended transactions:** Lists a transaction on 28 Mar for 'TREKNOLOGY BIKES 3 PTE LT' for -987.00 SGD.
- Tap and pay for buses and trains:** A promotional message about using the UOB card for public transport.
- Overseas spend:** A message about recent overseas travel and spending.

A callout box points to the 'Spending Increase' section with the text: 被服費に関する支出が増えているアラート (Alert that clothing expenses are increasing).

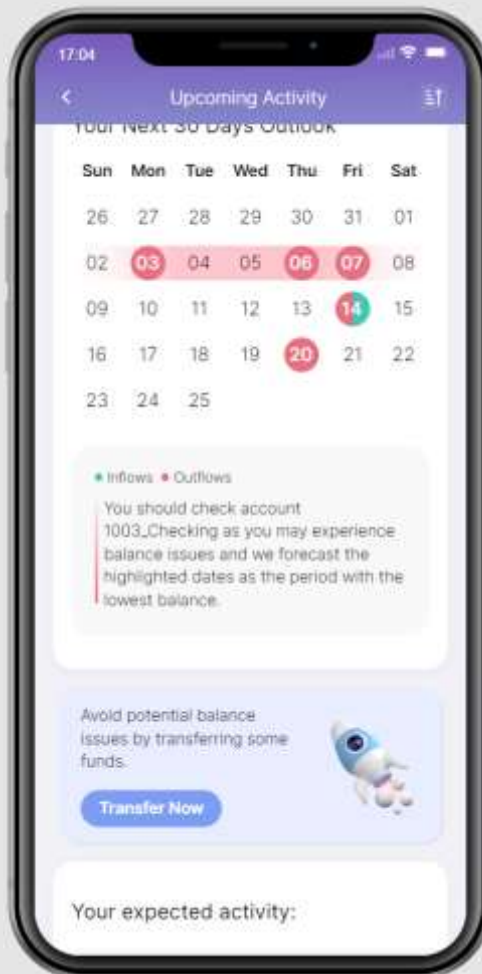
Outlook Calendar



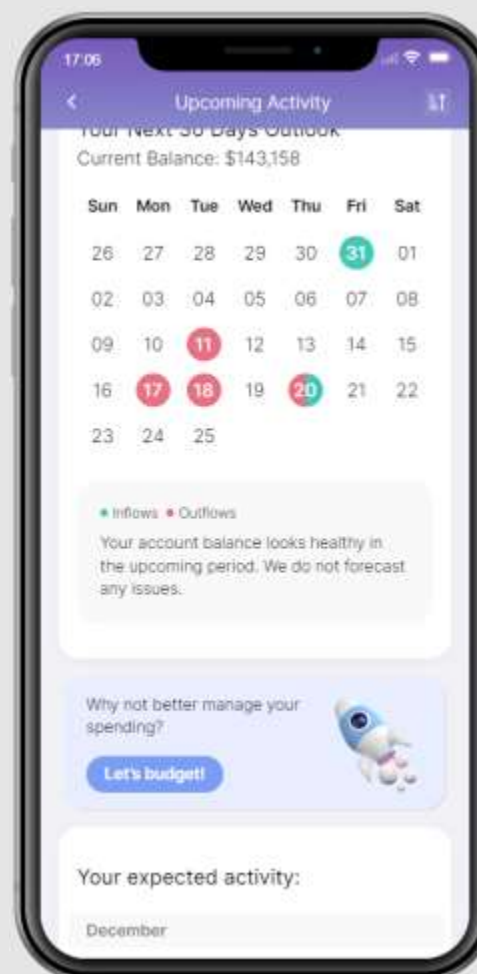
- エンドユーザー一人一人の定期的な入出金を把握
- 将来の特に大きなトランザクションの動きとリスクを予測
- 前後のトランザクションを踏まえた現実味のある次の行動を提案
- **予測の正確性: 98%**
- 予測不正解率 (False positive): 1.8%

キャッシュフロー予測に基づくパーソナライズド・レコメンデーション

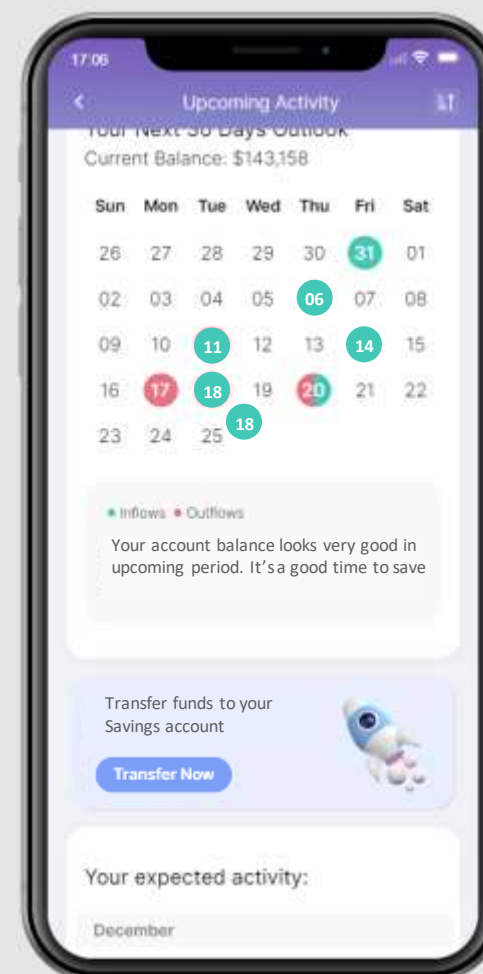
出金が多い



健全



入金が多い

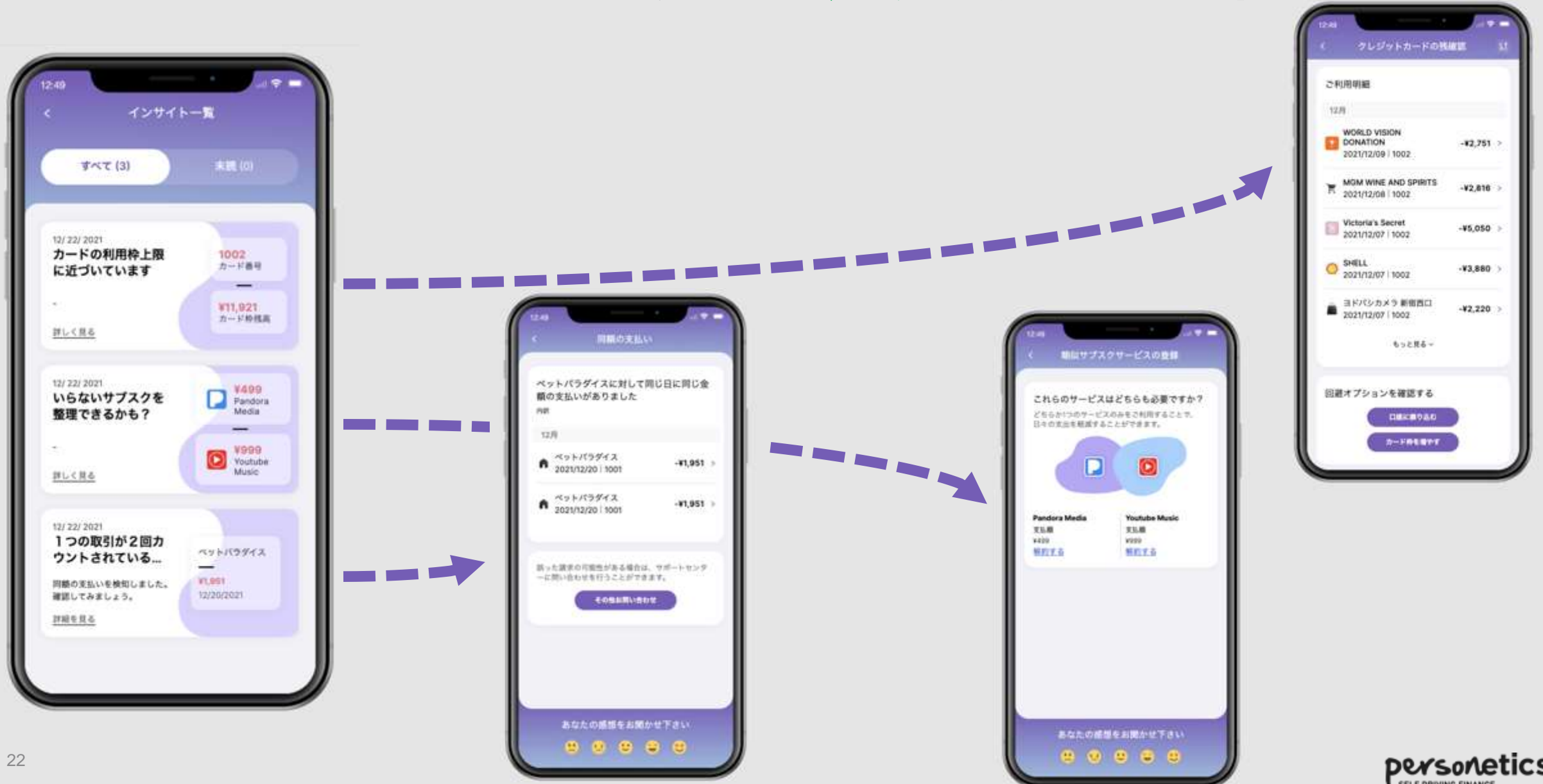


- 本カテゴリにおける10種類のレコメンデーションひな形を用意
- 預金と融資に関するレコメンデーション
- 画一で気でない、エンドユーザーの与信枠に紐づいた提案
- 単一口座・複数口座を持つ二つのタイプのエンドユーザーをカバー

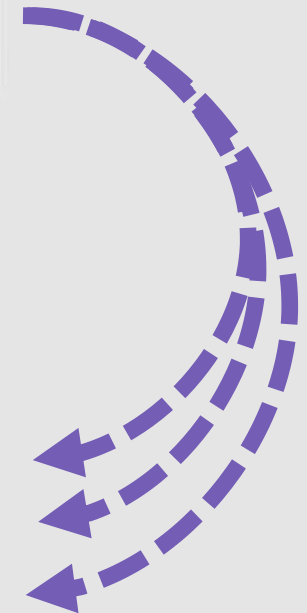
将来のキャッシュフロー予測から融資を提案



ユーザーの金融行動から様々なガイダンスを提供



一つのトリガー条件から複数の提案も



貯蓄や投資に誘導するちょっとした気づき

Smart ways to save big

次の長期休暇のプランはありますか？

Setting a goal now will help you seamlessly save the cash you need for your trip

[Set Vacation Goal](#)



無理なく貯金額を増やす方法があります

Our smart savings program shows that you could safely save ~\$600/month automatically!!

[Save Now](#)



ゴールを決めて貯金することのメリット

Set up automated savings to grow your money faster

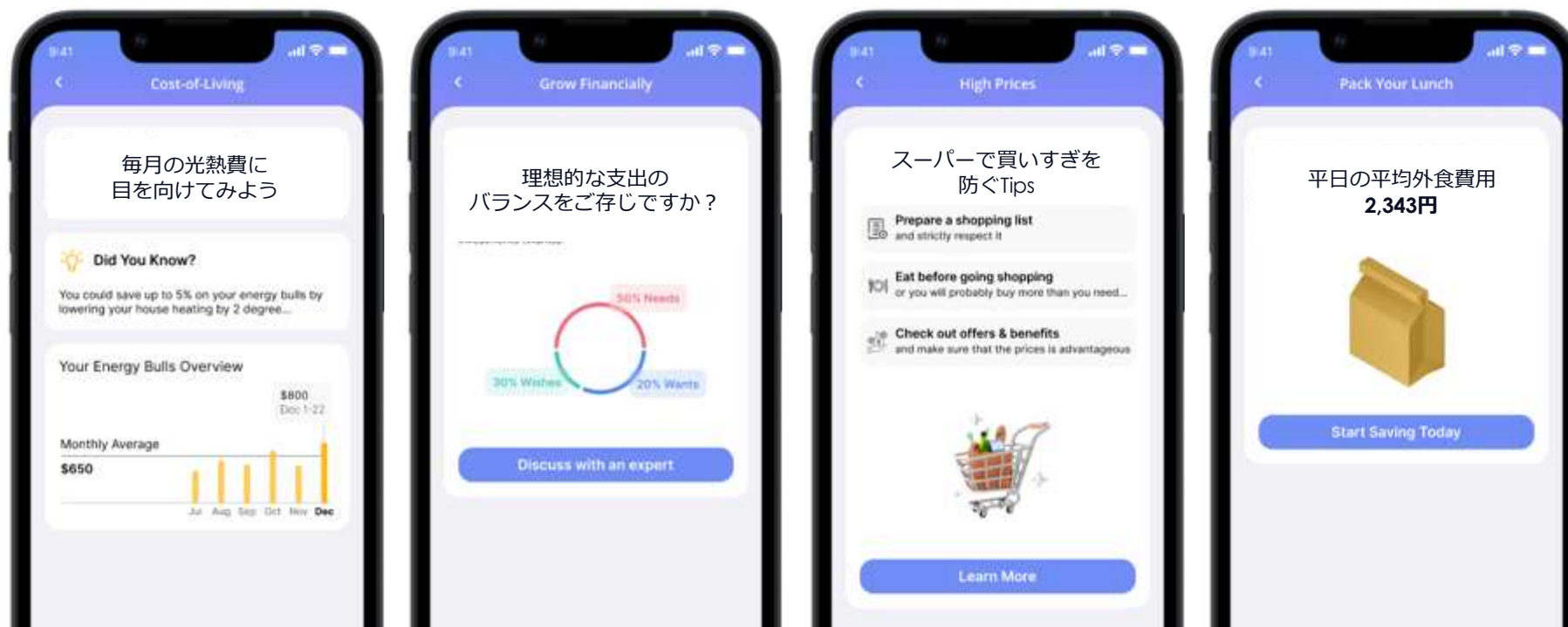
[Auto Save](#)



積み立て投資という考え方を知ろう

Set up a recurring transfer to your goals

[Set Up Now](#)



無理なく個人の金融リテラシーを向上する

Picksのお知らせ事例

多数のお知らせパターンから、AIがひとりひとりに最適な情報を選定し、ユーザーの金融行動へのきっかけとなる情報を提供します。

月次収支

Picks
お知らせ

貯蓄行動の開始

貯蓄意欲の維持
定期預金の作成
資産運用の学習開始

アシストされる
ユーザーの行動

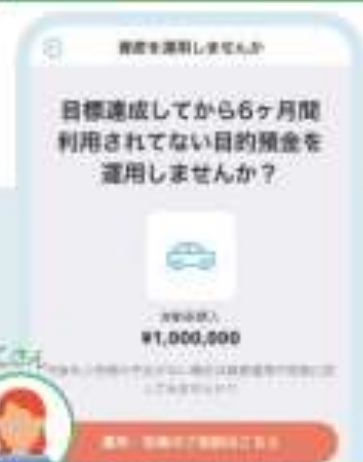
支出予測



支出見直し・補填

支出に関する興味向上
保険の支払い見直し
ローンによる一時補填

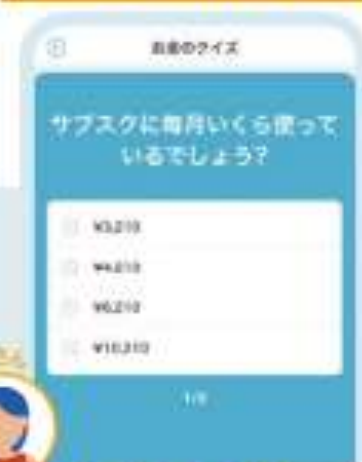
預金滞留訴求



購買や資産運用

滞留預金を消費
資産運用への興味向上
NISA/iDecoの申込み

お金のクイズ



お金に関する興味向上

お金のリテラシー向上
アプリの利用増加

https://www.ibank.co.jp/news/pdf/20221219_personetics.pdf
ふくおかフィナンシャルグループプレスリリース
2022年12月19日

デジタルバンクのファイナンシャルコーチ

CUSTOMER EXAMPLE

FFG Fukuoka Financial Group

Bank

Wallet+での操作イメージ

ホーム画面



① Picksボタンを押下

Picks画面



② 確認したいお知らせを押下

Picks詳細画面



③ お金に関する気づきを得る

デジタルバンクのファイナンシャルコーチ

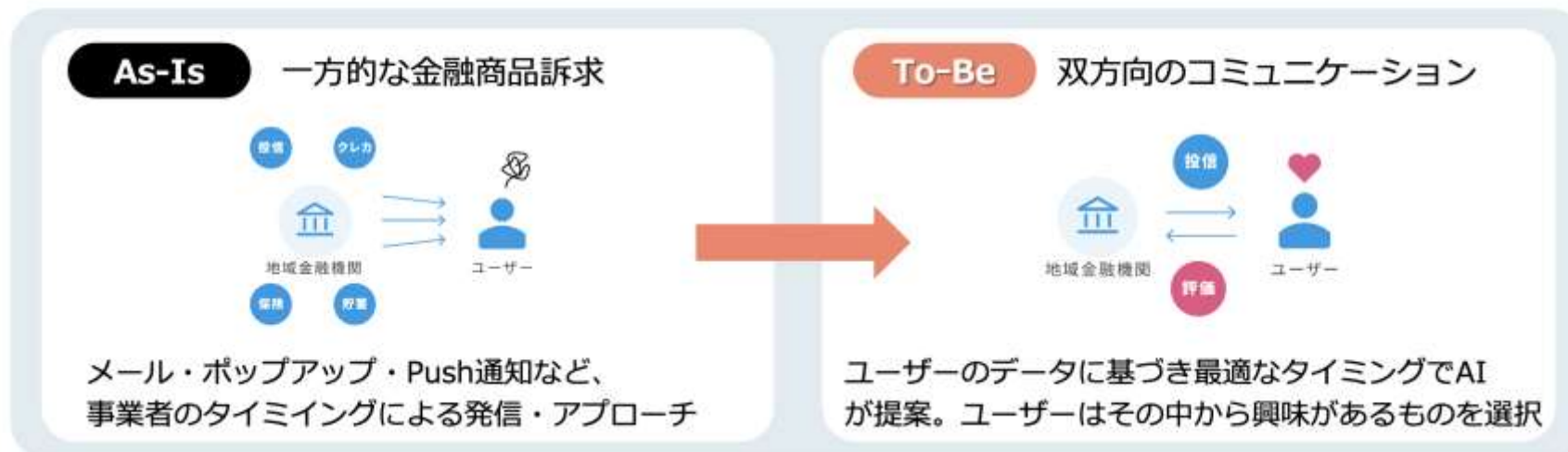
CUSTOMER EXAMPLE

FFG Fukuoka Financial Group

iBank

背景と提供価値

- デジタル技術とデータを活用し、ユーザーとのコミュニケーションを最適化



各社概要

■ iBank社の概要

国内初のネオバンクとして『夢までの距離が見えるマネーサービス「Wallet+」』のサービスを2016年から開始し、残高照会や収支管理などの金融機能に加えて、目的預金やポイント、お金のまつわる記事配信などの非金融サービスを提供し、現在では、10の地域金融機関様の公式アプリとして提供されており、多くのお客さまにご利用いただいております。（累計220万DLを突破）

1日400万のエンドユーザーをドライブするHyundai Card

アクティブなスマホユーザー

95.2%

CTR (レコメンデーションへの反応率)

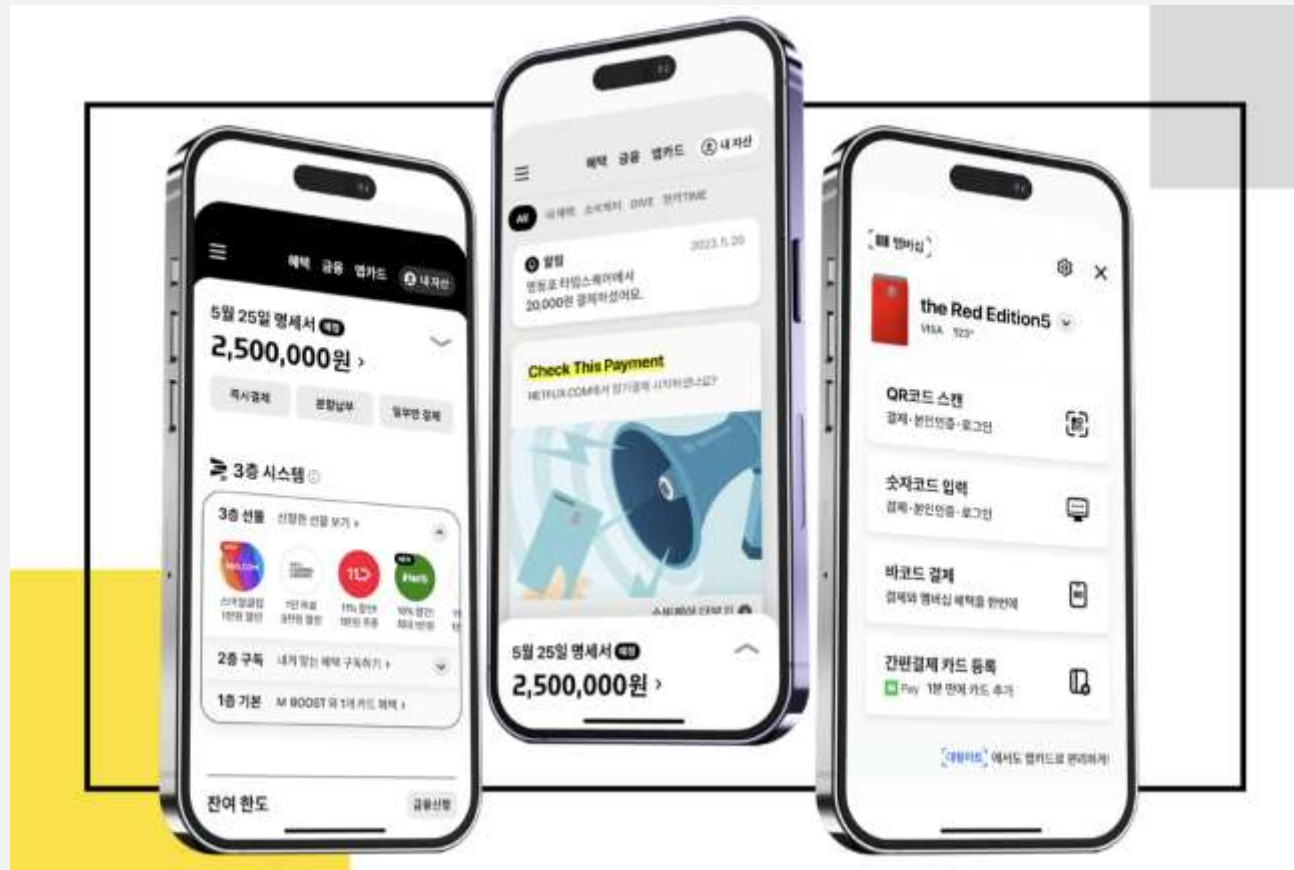
19%

各種提案への反応率

+200%

与信枠の増加に関するインサイト

表示された割合 18%
適用された割合 75%



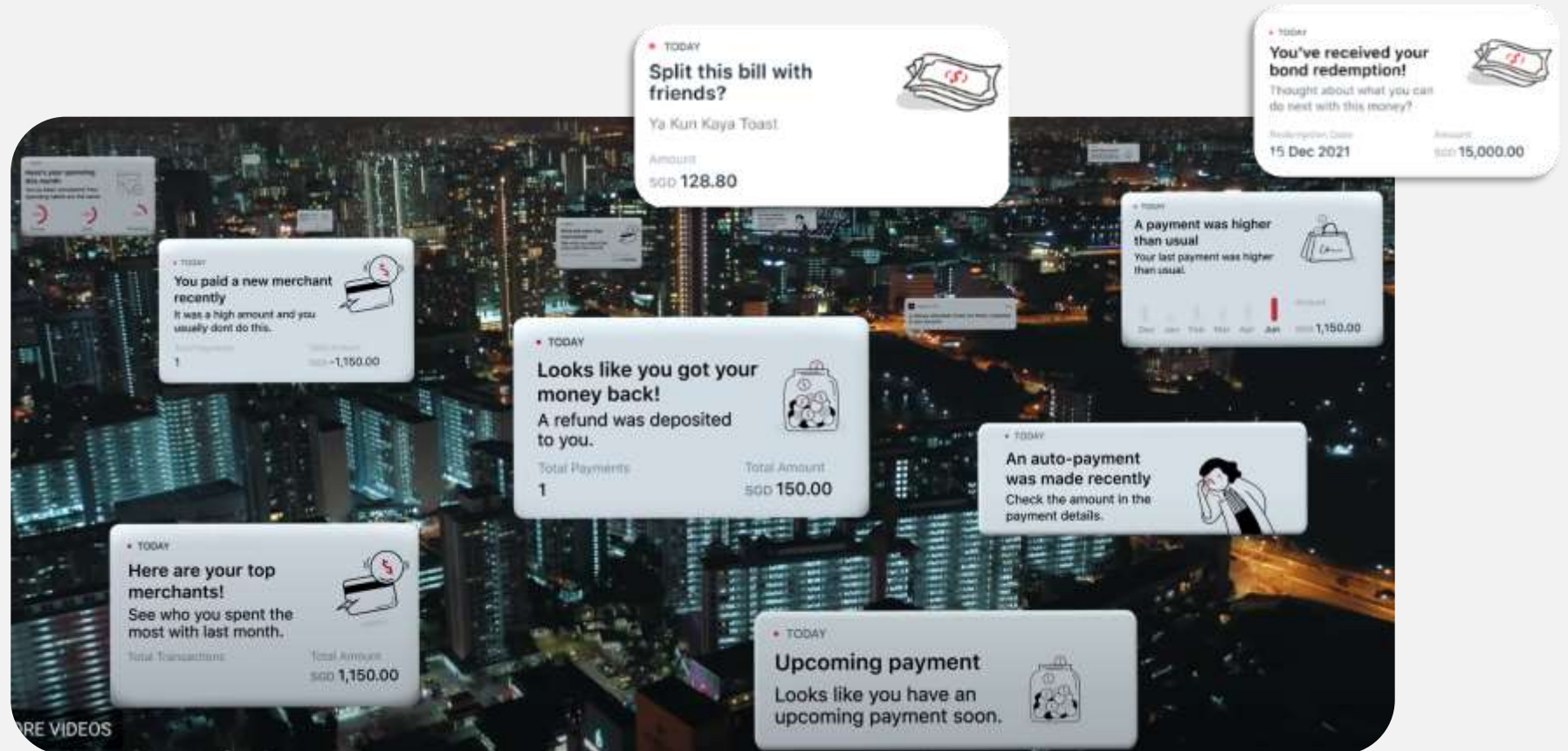
手間のかからない新しい銀行の世界に 足を踏み入れてみませんか？

CUSTOMER EXAMPLE



Singapore, Hong Kong, India

“DBS Digibankはあなたが必要だと判断する前に行動し、日々のニーズを解消します”



パーソナライズド・レコメンデーションは 顧客体験と銀行ビジネスの両方を向上させる

35%

Customer Engage

アプリへのアクセス頻度向上

Frequency, time spent

15-20%

New accounts & balances

預金残高の増加

Regular & Tax-free Savings accounts

10%

YoY

デジタルチャネルにおける売上増

Personal loans

+7pts NPS

4.4/5 Rating

顧客体験への評価

CSAT, NPS

17%

CTR
レコメンデーションやアドバイス
への反応

Sales Leads generated (premium cards, meet
advisor etc.)

5-8%

Improvement

アプリ解約率の低減

Retention rate of actively engaged in Insights



THANK YOU!

2024年8月14日

Aditya Rege

Head of Business Development, APAC

aditya.rege@personetics.com