

## インフォシス ゲノム ソリューション

オムニチャネルジャーニー全体で顧客のニーズを予測して、カスタマーエクスペリエンスを刺激刺激する。

収益と利益の改善、シームレスなオムニチャネル顧客体験、運用効率の向上、リスクと不正行為の低減など、企業はインパクトの大きな業務成果を実現するため、業務プロセス間におけるアナリティクスの統合と、以前は接続されていなかったデータの接続に取り組むようになりました。デジタル・チャネル、ソーシャル・チャネル、外部データ・プロバイダー、IoTベースのデータの出現により、企業は、大量のデータを活用して

対象エンティティ(顧客、製品、エージェント等)の全方位的行動を把握し、AI/MLを活用したインサイトを得ようとしています。

大半の企業は、事業部門(自動車、損害保険、生命保険等)の販売、マーケティング、サービス、製品管理、リスク管理、運用等、さまざまな業務プロセスにおける、レガシーシステムと新しいシステムの共存に悩んでいます。プロセス・ベースのデータ断片化や、

新時代データソースとデータ・ラングリングできないデータ・プラットフォームが原因で、変革を妨げられ、ビッグデータ、AI/MLといった新時代のツールセットを利用する機会を十分に活用できていません。

ほとんどの企業は、さまざまなニーズに対して特定のユースケースに対応しているため、保守性とTCOについて大きな問題が生じています。



### インフォシス・ゲノム・ソリューション

インフォシスゲノムソリューションは、業務ユーザー、ITチーム、データサイエンティストのエンドツーエンドの情報ニーズを表示し、包括的なデータ管理・分析プラットフォームを提供して、データから迅速にインサイトを抽出します。本ソリューションは、様々なエンティティ(顧客/エージェント/製品)や、断片化された製品/プロセス・データマートから外部データソースまで広範囲にわたって

トランザクションデータを統合します。さらに、事前構成された全方位的な行動分析機能セットを作成して、データ駆動型意思決定を促進することで、説明的、診断的、予測的、規範的なアナリティクスを実現します。また、本ソリューションは、契約および顧客獲得分析の「顧客360」ダッシュボードにおけるインサイト表示機能や、深層学習テクノロジーを使って構築された

顧客マイクロセグメンテーションやクロスセル/アップセル、チャーンへの傾向に関する最新分析モデルと運用指標を提供しています。

本ソリューションは、世界各地でお客様にサービスを提供してきた経験に基づいて構築されており、ACORD やInfosys McCamish等の業界標準参照モデルに準拠しています。

本ソリューションのダッシュボードの提供する標準機能により、お客様は、データおよびアナリティクスのライフサイクルを自動化しシームレスに管理することが可能です。



本ソリューションは、エンティティのすべての行動パターンを対象としたインテリジェントな集約属性を保有しており、最小限の労力で既存のビジネスあるいはテクノロジー・ランドスケープへ簡単に統合できます。最終的には、企業のレポートと分析に関するニーズについて、現在だけでなく、未来も対応可能です。

### 業務上のメリット

- IT、業務、データサイエンティストの各チームが使用できる単一の、一貫性のある包括的なプラットフォーム
- 価値: 内外データの360ビューにより、エンティティのすべての行動を把握
  - ワンストップ ショップによる、戦略的および運用上の業務決定
  - パーソナライズされたインタラクションと、各チャネルの関連マーケティングおよびサービスにより、顧客体験を向上
  - テクノロジー資産の可用性によりデータ ライフサイクルを管理 - 分析属性の動的生成
  - 全レベルにおいて多次元エンティティインサイトの取得
- Time to Market: データ作成と実際の分析の間における80/20ルールのパラダイム転換
  - 様々な業務プロセスにおいて、顧客、製品、家庭、エージェント等に関する実行可能なインサイトを利用
  - ソースからのデータ プロビジョニング迅速化
  - 分析データセットおよびモデルのライブラリ
- コスト: 従来のDW/BIソリューションと比較して、あらゆる面で総所有コストを50~60%削減
  - 企業エンティティの広範なユースケースに対応。サービスとしてのインサイトを促進
  - 事前構成済みデータ属性アドレスにより、レポートとアナリティクスのユースケースに60~70%対応

### 事例

Fortune 500社の米系保険会社向けCustomer 360アナリティクスプラットフォームの開発

- 業務の背景: 同社の目的は、集中型データ・アクセス・ポイントの各種ソース・システムに存在する、顧客の人口統計、生活、リスク、交流などの情報を活用して、独自の深いインサイトと革新的なアナリティクスを開発すること。それにより、成果予測を支援し、顧客にとって不利益な選択や、低級製品のロールアウトを回避することで、業務運用を最適化し、生涯価値の高い顧客を特定、引き付け、確保。さらに、データ作成時間を短縮し、他の事業部がプラットフォームを再利用できることで、データ・サイエンティストの効率を改善し、分析ニーズに対応することを意図していた。
- 当社のソリューション: 詳細デューデリジェンス/ディスカバリーフェーズを繰り返した後、保険ゲノム・ソリューションを導入
- 提供価値:
  - 全社的共通データモデルを開発し、損害保険および自動車保険業務（個人向け）におけるレポートと分析のニーズに対応
  - インサイト、セグメンテーション、クロスセル、アップセル、チャーンに関する契約分析
  - 任意のエンティティの「ある時点での」のスナップショットを容易に作成。成果物のデリバリー・サイクルを短縮

Infosysリミテッド 日本支店  
〒106-0032 東京都港区六本木1-6-3 <https://www.infosys.com/jp>

詳細は、[mktg\\_jp@infosys.com](mailto:mktg_jp@infosys.com) までご連絡ください

**Infosys**<sup>®</sup>  
Navigate your next

© 2020 Infosys Limited, Bengaluru, India. All Rights Reserved. Infosys believes the information in this document is accurate as of its publication date; such information is subject to change without notice. Infosys acknowledges the proprietary rights of other companies to the trademarks, product names and such other intellectual property rights mentioned in this document. Except as expressly permitted, neither this documentation nor any part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, printing, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of Infosys Limited and/ or any named intellectual property rights holders under this document.