

常陽銀行のメール活用における 安心マーク導入の背景と効果

平成27年10月5日

常陽銀行 営業推進部

ダイレクトバンキングセンター

丸岡 政貴

1. 常陽銀行について

茨城県を中心とした営業地盤を持つ地方銀行。預金量は全国地銀中第5位



創立	1935年(昭和10年)7月30日
本店	茨城県水戸市南町2丁目5番5号
資本金	851億円
拠点	国内:178店舗(本支店152、出張所26) 店舗外現金自動設備237カ所 海外:3駐在員事務所(上海、シンガポール、ニューヨーク)
従業員数	3,629人
総資産	9兆359億円

平成27年3月末現在

2011年頃からWebマーケティングを強化。2014年に専門組織を立ち上げ

マーケティング企画



バックオフィス業務



コールセンター



非対面チャネルの企画・運営・顧客接点のすべてを1フロアに
集約し、約100名体制の非対面営業体制へ(2014年7月～)

徹底した「ユーザー目線」のマーケティング展開を実践



- ・ユーザー行動観察調査
- ・定期的なアクセス解析
- ・コールセンター受付内容の反映
- ・企業別職域サイトの展開
- ・HTMLメルマガによるPR

公式HPの年間アクセス者数(UU)は200万。3年間で約2倍に
自動車／教育などの無担保ローン申込の約半分をWebで獲得
投資信託販売件数の約半分をインターネットバンキングで獲得

2. メールマーケティングの魅力

誰でもつながる

標準化されたチャネルであるため、**お客様の端末やOS/ブラウザなどに左右されない**。各Webサービスの連絡手段としても浸透

表現力豊か

HTMLメールなら**HPと同等の表現**が可能。統一感があり、HPともシームレス。ビジュアルな広告表現でPRすることができる

検証しやすい

開封率やクリック率など、**成果を確認しやすい**。このため、A/Bテストなどの継続的PDCAにより成果を上げていくことも可能

広告媒体としての活用度では「メルマガ」に軍配

地銀は1,000～
5,000程度

※当行調べ

地銀のLINE公式
アカウント友だち数

常陽銀行の
メルマガ会員
は10万人以上

常陽銀行の
メルマガ会員数

※グラフはイメージです

ビジュアルで見やすいメルマガは、開封率・クリック率ともに高水準

開封率10%程度
クリック率0.5~1%

※当行メルマガの場合

テキスト形式の
広告メルマガ

開封率20~40%
クリック率0.5~4%

HTML形式の
広告メルマガ

※グラフはイメージです

3. メールのセキュリティ対応



フィッシング詐欺への対策

出典:フィッシング対策協議会ガイドライン

★金融機関からのメールを受け取った場合

- 自分と取引のある金融機関ですか?
→取引がない場合は、開封せず削除を推奨します。取引のある金融機関が電子署名を採用している場合は署名を確認しましょう。(※1)
- いつも受け取る内容と比較して、書式や言い回し・トーンなどに違いや違和感はないですか?
→偽メールかどうか判断がつかない場合は、取引銀行のホームページの注意喚起を確認しましょう。偽画面の具体例を掲載していることがあれば、それをもとに判断がつかない場合は、銀行に問合せましょう。
- メールの内容が、「緊急」「重要」「セキュリティ」などを強調し、Webサイトにログインする情報の確認や入力を求めている場合、偽メールである可能性が高いです。
→この場合、偽メールである可能性が極めて高いです。
- メール文中にある Web サイトへのリンク先 URL は見覚えがありますか?
→メール文面中の URL と実際に飛ぶ先の URL が異なるように細工をすることが可能です。これを見破るためには、リンクまたは URL 部分にマウスカーソルを乗せてみます。表示されたリンク先の URL が利用者カードや毎月の請求書などに記載の URL と同じことを確認しましょう。

安心でカンタンな
確認方法が必要！

出所:フィッシング対策協議会HP(https://www.antiphishing.jp/report/guideline/internetbanking_guideline2015.html)

三位一体のセキュリティ態勢で、わかりやすく・信頼できるメール配信を実現

電子署名
(S/MIME)

メールのなりすましや改ざんを防止するため、
証明書情報を「**メールに付与する**」技術

ドメイン認証
(DKIM)

メール送信者の「**送信元ドメインを証明する**」
認証技術

安心マーク
(ROBINS)

メール送信元が正当な組織であるかどうかを、
「**サイバー法人台帳ROBINSの認証を付加**」
して証明する技術



1つだけでは不十分。だから組み合わせて使う

電子署名
(S/MIME)

Outlook等のメールソフトで強い効果を発揮するも、Webメールでは証明書が添付扱い

ドメイン認証
(DKIM)

送信ドメインを認証するが、組織そのものを証明するものではない。第三者署名の場合は認証元を(顧客が)判別できない。

安心マーク
(ROBINS)

対応プロバイダ数がまだ十分でない。
利用企業も多くないため、かえって不安を煽ってしまう懸念も(一方で、非常に目立つ)

メール開封前に正当なメールかどうか分かる！ 証明表現も明確！



コールセンターでも
簡単にご案内可能

★【常陽銀行】クルマだってワタシらしく♪ 女性向けマイカーローンデビュー♪



「Oh! My Car!」でお出かけキャンペーン実施中!!!



常陽 女性向けマイカーローン Oh! My Car!
女性の活躍応援!
Oh! My Car! でお出かけキャンペーン
平成27年7月31日 - 平成27年12月31日
マイカーの購入をお考えの女性の方に、今だけの嬉しい特典をたくさんご用意しました。

Special Oh! My Car! いたいたい
キャンペーン期間中に
通常店頭金利年4.975%のところ
適用金利
年2.975%
パート・アルバイトの

常陽 女性向けマイカーローン「Oh! My Car!」はこんなお客さまにオススメ! > 詳細はこちら

借入可能額がすぐわかる
まずは5秒診断

最短即日のスピード回答
> 今すぐ仮審査申込 口座なしでもOK

常陽マイカーローン「JOYO車」のご融資金額・ご融資期間がワイドになりました! > 男性の方はこちら

- ・お申込には年齢などの条件があります。
- ・ご契約にあたっては所定の審査があります。
- ・審査結果によってはご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。

HPやポスターとの統一デザイン

シリーズ「セキュリティ対策のご案内」

- ・インターネットのセキュリティ特集を随時配信しています。
- ・セキュリティ対策を万全に行ってアクセスシーンをご利用ください。
- ・今月号では、Windows8/8.1のセキュリティ機能についてご紹介します。


Windows 8/8.1のセキュリティ対策を利用しましょう

アクション センターでセキュリティの状態を確認

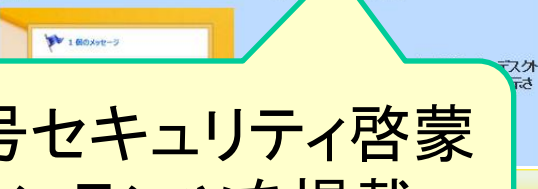
アクション センターにある「セキュリティ」の項目を表示すると、Windowsのセキュリティの状態が表示されます。もし、セキュリティ対策ソフトがインストールされていない状態や最新の状態になっていなければマルウェア対策の項目は有効と表示されません。セキュリティ対策ソフトがインストールされているでも最新の状態に更新されていない場合は、日々新種が登場しているマルウェアに対抗することができませんので注意しましょう。



アクション センターを表示するには、まずデスクトップ画面でチャームバーを表示し、「設定」をクリックすると、コントロールパネルが表示されます。



コントロールパネルから「システムのセキュリティ」をクリックし、「アクション センター」をクリックすると、Windowsのセキュリティ対策状況が一覧で表示されます。



「アクション センター」でセキュリティの矢印をクリックすると、Windowsのセキュリティ対策状況が一覧で表示されます。

毎号セキュリティ啓蒙コンテンツを掲載

電子署名の付にありま
電子署名の
電子署名の
電子署名の

無印電子メール等、不審なメールをお受取りになった場合には、直ちに削除してください。
電子署名についてはこちらからご確認ください。
<http://www.jyobank.co.jp/access-1/main/3.html>

4. まとめ

メールは現在でも有効なマーケティングチャネル。正しく使って最大の効果を



- ・メールは上手に活用すれば**大きな営業力を持つ**チャネル。
ただし、適切にコントロールを



- ・セキュリティ面では、各技術を効果的に組合せ、エンドユーザーが**簡単に判別できる仕組み**が必要



- ・特に「安心マーク」はより多くの企業様に採用いただくことで認知度を高め、**デファクトスタンダードにしたい**仕組み