



SurePoint Lending および Agency.com - Google Analytics の導入によりクライアント のサイトのコンバージョン率が 25% 増加

agency.com

ABOUT GOOGLE ANALYTICS

Google's web analytics service enables advertisers and publishers to make their marketing campaigns more efficient and their websites more effective. Advertisers can increase their return on investment by optimizing online marketing campaigns, tracking referral sources, improving web design and content, and identifying visitor preferences. Google Analytics' intuitive interface makes it easy to segment customers, identify top performing ad campaigns, and understand user preferences.

For more information, visit www.google.com/analytics.

ビジネス

First Residential Mortgage Network (FRM) は、1995 年の創業以降成長を続け、住宅ローン業界において米国を代表する企業になりました。FRM は住宅ローンの融資手続きを、時間のかかる面倒なものから、スピーディで楽しい手続きに変えることによって、その地位を確固たるものにしました。強引に進められる手続きではなく、オンラインで住宅ローンを申し込みたいというユーザーを顧客として取り込むため、FRM は 2005 年に関連会社である zzSurePoint Lending とともに、競争の非常に厳しいオンラインの融資市場に参入しました。

既存の大手オンライン金融業者と競合しなければならない FRM は、新しい事業を確実に成功させるため、ウェブソリューション企業の Agency.com に、トップクラスのウェブサイト構築および効果的なインタラクティブマーケティングキャンペーンの実施を依頼しました。この Agency.com の顧客には 3M、British Airways、BrownCo、Discovery Networks、T-Mobile UK、Visa など、同社のインタラクティブマーケティングおよびウェブサイト構築の専門技術を求める有名企業が名を連ねています。

「オンライン融資の世界に新しく参入するには、万全の準備を必要がありました」と Agency.com のパートナーである Chris Bowler 氏は言います。「当社では、最良のウェブデザインとオンラインマーケティング、そしてそれらを検証するための総合的なウェブ解析ツールを組み合わせることで、FRM に効果的なソリューションを提供することができました。」

導入の経緯

オンラインによる融資では、ほんのわずかな不満や不安があると、顧客が申し込みを躊躇してしまうことがあります。オンラインで融資を申し込む際に選択肢がたくさんあると、最初から顧客は寄ってきません。融資を求めてウェブサイトを訪問したユーザーは、ローンの申し込みをオンラインで完了したい方が多いので、申し込み手続きに時間がかかったり、手続きが複雑であると思われたり、重要な財務情報の入力をあまりにも早く求めた場合、顧客はその時点で申し込み手続きを放棄することがあります。またローンの申し込み手続きで気持ちが高ぶることもあるため、顧客が申し込みを完了しなかった理由を特定することは困難です。

オンラインによる融資の抱える難しさや課題に気が付いた Agency.com は、Google Analytics を使ってインタラクティブマーケティングキャンペーンの改善案を策定するとともに、SurePoint Lending のサイトデザインの変更を行い、オンラインの顧客を獲得することに成功しました。

「Google Analytics が SurePoint Lending にとって非常に重要なものになることはわかっていました」と、Bowler 氏は述べています。「当社では、最も効果的なキーワードやキャンペーンに関する動向を把握し、ローンを申し込む顧客のタイプを特定したり、ページごとの放棄率などをトラッキングする必要性がありました。そしてそれらの情報にもとづいて、コンバージョン率を上げるための、サイトのデザイン改善や、申し込み手続きの遷移を改修を常に行っています。」

同時に、Agency.com は、数百ものキーワードを使った大規模な Google AdWords キャンペーンを行い、SurePoint Lending サイトへのトラフィックを増加させました。他のユーザーの過去の行動分析から、トラフィックを増加させるには、キーワードがバナー広告や他のオンラインマーケティング活動よりも効果的であるとわかっていました。

このような活動とともに、Agency.com は Google Analytics と、FRM 社内の主要なトラッキング プログラムを統合しました。SurePoint のローン担当者は、この統合されたシステムで、顧客になりそうなユーザーをトラッキングし、電話やメールで特定できるようになりました。トラッキング プログラムと Google Analytics との完全な統合に要した日数は、2 週間足らずでした。これによって、Agency.com は、初めて広告を見た時の反応から、ローンを完済するまで顧客をトラッキングできるようになりました。

結果の端から端までトラッキング

Google Analytics の導入により、SurePoint は、オンライン マーケティング活動をクローズドループ方式で確認できるようになりました。「SurePoint のスタッフは、返済済みのローンはどこで申し込まれたのか、またユーザーはサイトにアクセスするためにどんなキーワードで検索したのかまで、確認することができます」と、SurePoint Lending マーケティング部長 Libby Cooper 氏は説明します。「このレベルの詳細情報は、効果的な広告キャンペーンの運用や、見込みの高い顧客を獲得するために、非常に有効です。」

ローンの申し込み手続きの改善

Google Analytics は、ローンの申し込みプロセスを途中で放棄するユーザーの行動を分析するのに、非常に有効な機能を備えています。Agency.com は、Google Analytics を使って、ユーザーがページから去るタイミングと位置を特定することができました。Agency.com では、サイトにユーザーを呼び込むことに成功していましたが、申し込みプロセスの放棄率は高く、改善すべきポイントとであると認識していました。同社では、申し込みプロセスの特定のページや、特定の段階における放棄率を知るために、Google Analytics の目標到達プロセスのレポートを利用しました。

「当社では、Google Analytics のデータを参考に常にサイトに手を入れていきます。それはユーザから使いやすく信頼性の高いサイトという信用をえることが重要だと考えているからです。ユーザーから重要な情報の提供を求めるのはその後です。ですから我々にとって、ユーザーが目標到達プロセスのどこで手続きを放棄してしまうかを把握することは、業務上、不可欠です」と、Bowler 氏は述べます。

オンライン広告の効果を最大限に活用

Google Analytics では、AdWords をキーワード別に効果測定ができるほかに、SurePoint のウェブサイトのクリック単価に関する情報も取得できます。Agency.com はこの情報を利用して、効果を最大限に高められるように、AdWords キャンペーンおよび SurePoint のサイトの改善案を策定することができます。

Google Analytics を利用することによって、Agency.com は、検索キーワード購入を最も効果的なグループに絞ることができました。またキーワード広告およびバナー広告の両方に最適なコピーを設定することで、非常に高い投資効果を得ることも成功しました。さらに、ランディングページを、ユーザーがクリックしたキーワードに合わせて調整しました。また、Agency.com は、ランディングページを中心にサイト全体のコピーを見直し、ページごとの目的をはっきりさせることで、ユーザーの注意がコンバージョン目標へ向くようなコンテンツにしました。このような改善を行ったところ、入力が必要なページのうち上位 5 位のページの退出率が 17 % 減少し、検索キーワード購入に焦点を絞ったランディングページのコンバージョン率は 25 % を超えました。

「Google Analytics を使って得られた結果はすばらしいものだったため、当社では、今後のキャンペーンに Google のシステムを使うことを考えています」と Bowler 氏は述べています。「Google Analytics を使って、オンラインによるサービスの提供やマーケティング活動を見直すことは、ひいては多くの顧客のためになります。」

