

PowerApps のお客様成功事例

METRO BANK

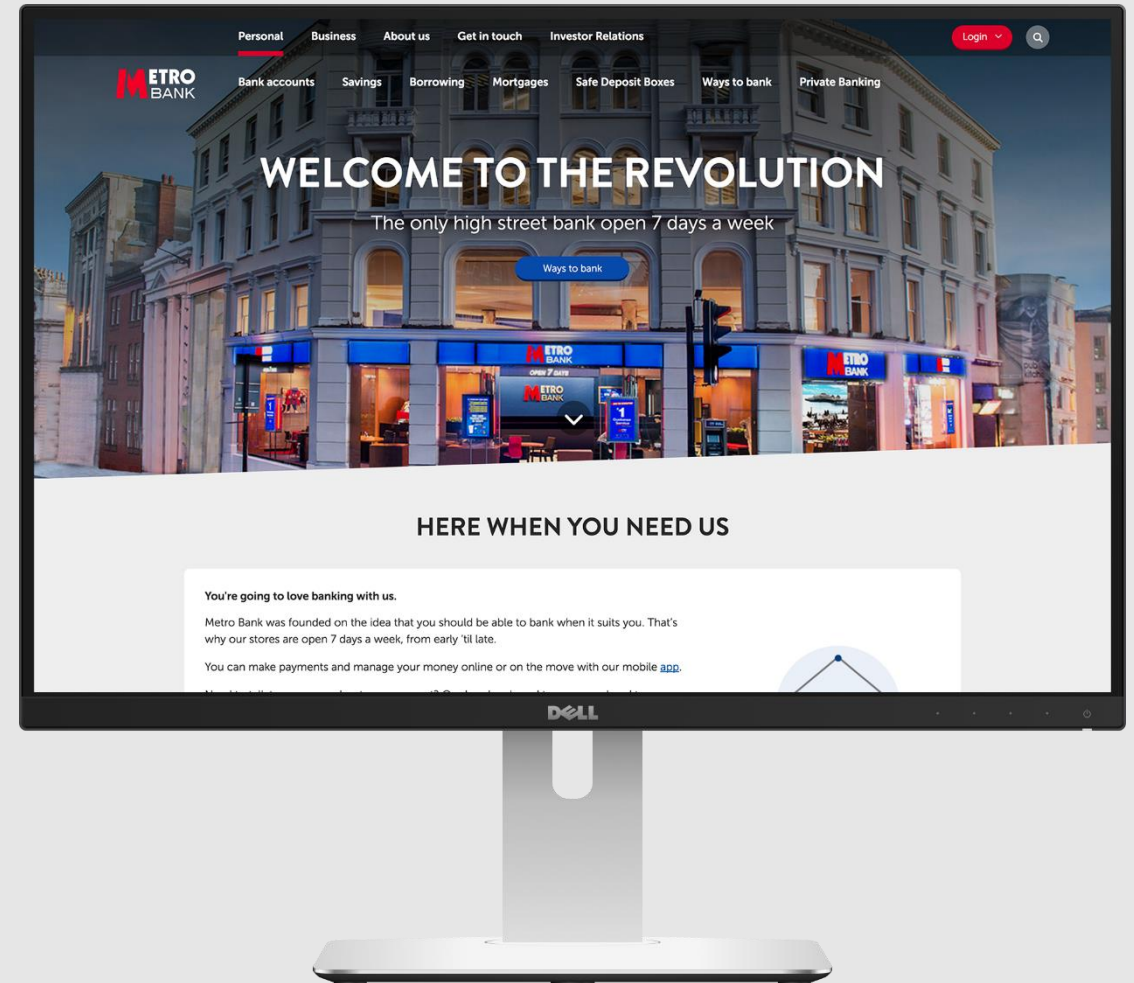


企業のバックグラウンド

Metro Bank

Metro Bank は 2010 年に創業した英国の銀行です。普通銀行の新規参入は、100 年以上ありませんでした。

Metro Bank は個人顧客向けサービスに特化しており、ハイエンドのリテール店舗などの支店を持ち、週に 7 日、年に 362 日の営業を行っています。



PowerApp の導入前

Metro Bank

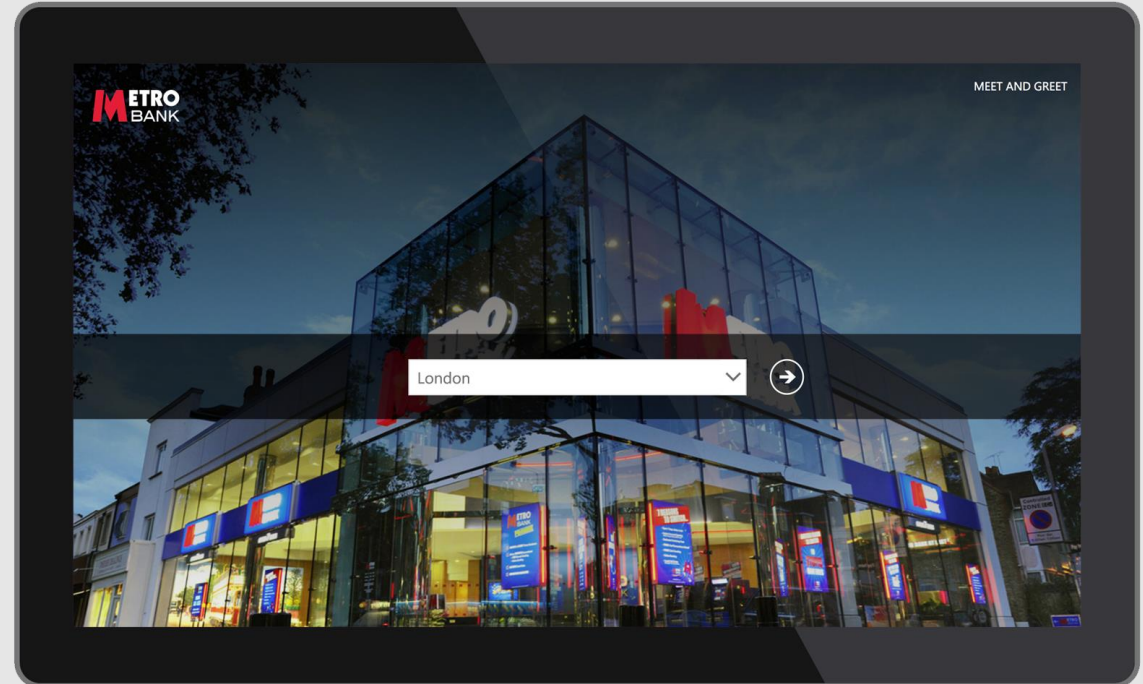
PowerApps の導入前、Metro Bank の行員はクリップボードを持って来店した顧客を出迎え、その後、自分のデスクに戻ってコンピューターから CRM システムを操作し、その顧客の情報を引き出すという手順を行っていました。つまり、テクノロジーを活用していることを自負する銀行であるにもかかわらず、顧客への最初の接触時に利用できるテクノロジーソリューションを持っていなかったのです。



PowerApps の導入後

Metro Bank

現在 Metro Bank の行員は、PowerApps の力を借り、Surface タブレットを手に顧客を迎えるようになりました。これにより、顧客情報をすばやく特定できるようになったほか、サービスにかかる時間を短縮し、店舗内の顧客エクスペリエンスも向上しました。このアプリによって、Metro Bank の店舗内顧客エクスペリエンスに関する NPS スコアは上昇しました。



PowerApps ソリューション

Metro Bank

顧客情報を照会し、混雑状況に応じて顧客を適切な窓口案内。推定待ち時間を提示し、顧客がテキストメッセージと電話のどちらで通知を受け取るか選ぶことができる。

