

# Nationwide Building Society —— Visa Analytics Platform を使用した PSD2 準拠の強力な顧客認証 (SCA) への取り組みとメンバーエクスペリエンスの向上

世界最大の住宅金融組合である Nationwide Building Society<sup>1</sup> は、1,630 万人のメンバーが所有する相互金融機関です。英国に所在し、住宅ローン、貯蓄、融資、当座預金、およびクレジットカードサービスを提供しています。



## 機会

Nationwide は、メンバーエクスペリエンスの向上、SCA 準拠の達成、データ主導の意思決定を通じた組織全体の効率向上を目指していました。

Nationwide は、メンバーにより良いサービスを提供するとともに、PSD2 準拠の強力な顧客認証 (SCA) とさらなるコスト削減を実現するため、メンバーの行動プロセスについて詳細に把握する方法を模索。そこで、Visa Analytics Platform のユーザー数を増やして、理解しやすい支払い情報へのアクセスを拡大することを決定しました。



## ソリューション

Visa Analytics Platform では、カスタマイズ可能で理解が簡単なダッシュボードとレポートを使用して、トランザクションデータとインサイトへの素早いアクセスが可能。ユーザーは、業績に関する問題をより詳細に把握し、成長機会を特定して効果的なソリューションを見出すことができます。

Visa Analytics Platform の使用により、Nationwide はビジネス効率と意思決定における敏捷性が向上。インタラクティブな可視化やカスタマイズされたレポートなど、Visa トランザクションデータをさまざまな形式ですぐに利用できるようにすることで、ユーザーは、最大 1 週間かかっていた中央チームのデータ要求実行を待たずに、すぐにデータを利用できるようになりました。

**Nationwide は、Visa Analytics Platform を使用して、次の 3 つのビジネス優先事項を推進しています。**

1. メンバーの行動を詳細に把握
2. 効率の向上
3. コスト削減の促進

新型コロナウイルス期間において、Nationwide は Visa Analytics Platform を使用して、パンデミックに応じた取引行動の変化について詳細に理解するとともに、複数の加盟店カテゴリ (旅行、レストラン、小売など) におけるメンバー支出の変化をより正確に予測することができました。

Visa Analytics Platform を使用して、Nationwide は PSD2 に基づく強力な顧客認証 (SCA) 準拠に向けた取り組みを支援する、カスタマイズされた包括的なダッシュボードを開発。この SCA ダッシュボードを活用して、バンキングアプリ、メール、SMS、カードリーダー、固定電話など、さまざまな認証方法におけるメンバーの利用状況を分析しました。これにより、バンキングアプリが好まれる認証方法であることを特定して他のメンバーに推奨。メンバーエクスペリエンスの向上とコスト削減を実現しました。また、Visa Analytics Platform を使用して、「Soft Decline」および誤ってフラグが立てられた加盟店主導トランザクションを監視して関連する加盟店を特定し、支払いフローを最適化。業界全体での SCA 展開をサポートしています。

Visa Analytics Platform は Nationwide におけるシステム整合性費用の低減とコスト削減の促進をサポート。Visa Analytics Platform で入手できるデータを活用することで、一般的な不承認理由コードである 05「Do not honor」のトランザクション数を減らし、システム整合性費用を削減できることを見出しました。これらのインサイトをもとに、Nationwide は不承認コードのレポート戦略を調整し、05「Do not honor」の不承認トランザクションを 95 低減することに成功しました。



## 成果

Nationwide は、Visa Analytics Platform の実用的なインサイトを使用して、不承認レポートを改善し、メンバーの認証行動プロセスを詳細に把握することにより、コスト削減を実現しました。



# 95%

レスポンスコード 05「Do not honor」を低減



## コスト削減

システム整合性費用の削減とアプリ内認証方式の利用増加の可視化により実現



## 包括的なダッシュボード

PSD2 SCA 準拠に向けた取り組みが可能



## データへのアクセスの強化

使いやすくカスタマイズ可能なダッシュボードにより実現





「膨大なトランザクションデータにすぐにアクセスでき、ビジネス効率向上に大きく役立っています。ダッシュボードはわかりやすく、詳細なデータ分析を行うことができ、技術者以外のユーザーにも複雑なデータ情報を理解しやすく伝えることができます」

Nationwide Building Society、ペイメントサービスマネジメントアナリスト  
**Robert Pearson**



## 今後も **Visa Analytics Platform** を使用して、トランザクション不承認率改善への取り組みを推進。

Nationwide は現在、Visa Analytics Platform を使用して、理由コード、カードタイプ、メンバー属性ごとにトランザクション不承認データを分析。異なるグループ内のメンバー行動に関する重要なインサイトを得ることでトランザクション不承認率のさらなる改善に取り組んでいます。この分析をもとに、メンバーが初回にアカウント情報を正しく入力できるようなアラートと通知を提供することで、メンバーエクスペリエンスの向上を促進させることができます。

Visa Analytics Platform の詳細やデモのご依頼は、お住まいの地域のVisaアカウントエグゼクティブにお問い合わせいただくか、[VisaAnalyticsPlatform@visa.com](mailto:VisaAnalyticsPlatform@visa.com) までご連絡ください。

1. [https://en.wikipedia.org/wiki/Building\\_society](https://en.wikipedia.org/wiki/Building_society)