

ケーススタディ

リージェント大学が **CHEQ** を利用して不正クリックを行うボットに浪費していた予算を入学の可能性がある学生のために投資できるようにした手法の紹介

要約

リージェント大学（米国）は、CHEQと協力して、不正クリックを行うボットに浪費していた予算を入学の可能性がある学生に投資できるようにしました。CHEQの利用により、学生獲得のためのWebキャンペーンにおける不正クリック数を21%削減し、入学者一人あたりのマーケティング費用を31%削減することができました。

リージェント大学について

米国内有数のキリスト教系大学として名高い、バージニア州に拠点を置くリージェント大学では、11,000人の学生が学んでいます。同校は、85,000坪を超えるバージニアビーチキャンパスとオンラインコースを通じて、サイバーセキュリティからヘルスケアまで150の分野における教育・研究の機会を提供しています。Webキャンペーンを通じた学生の獲得は、同校の成長戦略の中核であり、マーケティングディレクターであるジェイソン・マクグールドリック氏率いるマーケティングチームは、入学率年間10%増加という野心的な目標を掲げています。

キャンペーンの汚染とコールセンターへの悪影響

Google・Facebook・Bing等のWebキャンペーンを通じて未来の学生へのマーケティングを行っていたリージェント大学は、ボットによる不正クリックや問い合わせフォームの不正操作といった問題を抱えていました。

「意味をなさない内容の問い合わせフォームが数多くありました。コールセンターのスタッフは、これらの不正リードを選別し対象外としてはいたものの、リード品質の低下や、スタッフの時間や活動の無駄遣いの原因となっていました」とマクグールドリック氏は語ります。

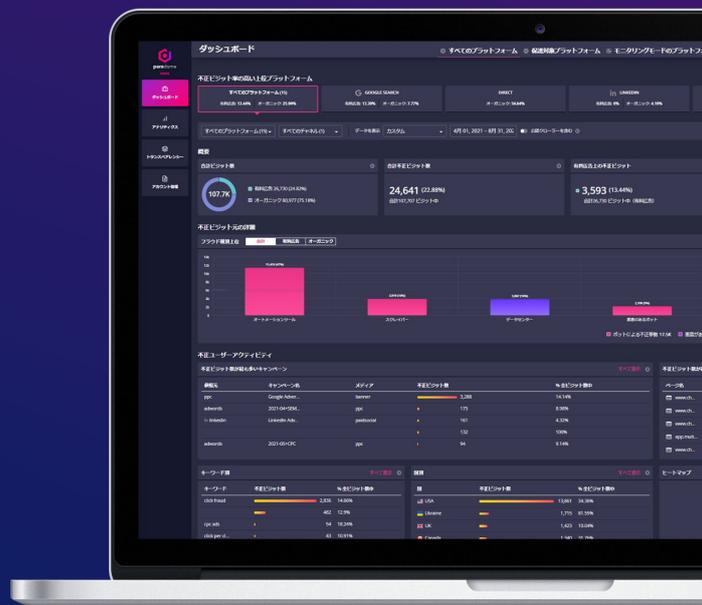
課題：初期段階のモニタリングにて 学生獲得キャンペーンに流入している 不正ユーザーを高確率で発見

フェーズ1：モニタリング

CHEQは、有料検索(Google、Bing)や有料SNS(Facebook)等、リージェント大学が利用する全ての広告配信プラットフォーム及びキャンペーンをモニタリングし、プラットフォーム毎及びキャンペーン毎の正確な不正クリック数を割り出しました。

モニタリング結果： 有料の広告配信チャネルのみで 3%の不正クリックを検出

リージェント大学のマーケティングファネルにおける有料クリックの3%が不正であることが判明しました。またボットによるリードフォームの記入・送信が判明し、高額なキャンペーンにおいては、偽のユーザーによる操作が6%に達していることも判明しました。このような状況は、学生の新規獲得や入学者一人あたりにかかるマーケティング費用の増加や、不正リードの対応に追われるコールセンターの人的資源の浪費に繋がっており、マーケティングにおける重要な指標の信頼性を低下させていたため、早急な対応が必要でした。



CHEQ を導入するまでは、
不正クリックにどう対応すべきか
わかりませんでした。



ジェイソン・
マクゴールドリック氏
リージェント大学
マーケティングディレクター

解決策：CHEQの導入により 偽のユーザーではなく 未来の学生に向けた広告配信を実現

フェーズ2：ブロックと調整

偽のユーザーに関する理解を深めた後、リージェント大学は、CHEQのオーディエンス除外及びIPブロックを利用して、リスクの高い不正ユーザーをブロックしました。これはCHEQがアキュイジションキャンペーン最適化のために開発したリアルタイムによる2,000項目のサイバーセキュリティチェックを利用したものです。「リードの数より質を優先することで、業務効率を向上させ、入学者数を増加させることができました。」とマクゴールドリック氏は語ります。

予算を偽のユーザーではなく、未来の学生に投資することで、主要KPIである入学者一人あたりの費用の削減を達成することができました。



ダーヴィン・
ミュエンテス氏

リージェント大学
マーケティングアナリスト

成果： 学生獲得における目標の達成

リージェント大学は、CHEQを導入して6ヶ月後には中核となるビジネス目標の数値を大幅に向上させることができました。

主要な成果：

- 入学者一人あたりの費用を31%削減
- 不正クリック数を21%削減
- コールセンターが不正リードの選別やフォローアップに費やす時間の削減

リージェント大学は、毎年拡大するWebキャンペーン予算の効率的な投資のため、CHEQのカスタマーアキュイジションセキュリティを利用し続けています。「検索エンジンや有料チャネルを利用したマーケティング施策を強化する上で、CHEQによるカスタマーアキュイジションセキュリティは欠かせません。」

CHEQ を利用した不正ユーザーの排除は、忍耐と調整を必要とする長期的な作業ですが、一旦軌道に乗れば投資に見合った成果を出すことができます。

サービス詳細について弊社サイトをご確認ください。
www.cheq.jp