

Press Release



2019年7月1日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、東京海上ホールディングスに「5A」を金融業界で初めて導入

新たなマーケティング概念である「5A」を活用し独自のロイヤルティマーケティングを実施

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、東京海上ホールディングス株式会社(本社:東京都千代田区、取締役社長:小宮 暁)にトランスコスモスが日本国内で独占的に提供する新たなマーケティング概念である「5A」を用いたロイヤルティマーケティングを導入します。



■「5A」とは

書籍「コラーのマーケティング 4.0」において、A1(認知: AWARE)、A2(訴求: APPEAL)、A3(調査: ASK)、A4(行動: ACT)、A5(推奨: ADVOCATE)の「5A」が、接続性時代のカスタマージャーニーと提唱しています。これは、消費の意思決定が個人単独ではなく、さまざまな意見に基づいた「共同意思決定」を表現したコンセプトです。この5Aの考え方に沿った新しい効果測定指標として、PAR(Purchase Action Ratio: 購買行動率)とBAR(Brand Advocacy Ratio: ブランド推奨率)の二つの指標を提唱しています。この指標により、企業がブランド認知をブランド購買にどのくらい「コンバート」できているか、ブランド認知をブランド推奨にどのくらい「コンバート」できているかを評価できます。

トランスコスモスは、2019年5月より、デジタルマーケティングなどのアウトソーシングサービスに「5A」尺度を組み合わせた『5A LoyaltySuite』を展開しています。2019年6月より、東京海上ホールディングスにおいて、トランスコスモスが提供する『5A LoyaltySuite』を活用し、ロイヤルティのさらなる強化とブランド戦略に活用していきます。


東京海上ホールディングス株式会社 事業戦略部部長 兼 Global Head of Tokio Marine Innovation Lab 住 隆幸さまより以下のコメントをいただいています。

「お客様の「いざ」という時にお役に立つためには、お客様・社会の変化に適合した新しい商品・サービスの開発が必要不可欠です。かつてない業界の大転換期に直面したいま、トランスコスモス様からご提供いただく『5A LoyaltySuite』を活用することで、より効果的な検証サイクルを構築し、お客様のニーズを的確に捉えていければと考えております。」

トランスコスモス株式会社 常務執行役員 福島常浩のコメントは以下のとおりです。

「わが国のリーディングカンパニーとして社会・経済の発展を支えてきた東京海上ホールディングス様が、『5A LoyaltySuite』を導入することを大変うれしく思います。このパートナーシップによって、東京海上ホールディングス様が最もタイムリーかつ効率的・効果的に、ロイヤルティの強化とブランド戦略の構築を実現できることを確信しています。」

トランスコスモスは、「5A」導入で得られた評価をもとに、東京海上ホールディングスのリテンション向上や保険商材のクロスセルなどの施策を支援していく予定です。

東京海上ホールディングス株式会社について  東京海上ホールディングス

東京海上グループは、東京海上ホールディングスならびに世界に展開する子会社 249 社および関連会社 22 社より構成されており、国内損害保険事業、国内生命保険事業、海外保険事業、金融・一般事業を幅広く展開しています。「いざ」というとき、お役に立ちたい。万が一のときも、新たな一歩を踏み出すときも。お客様と社会のあらゆる「いざ」を支える、強くやさしい存在でありたい。この思いを日々の行動として積み重ね、すべての人や社会から信頼される良い会社“Good Company”を目指し、挑戦を続けてゆきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 カ国・167 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)