

中国大手保険企業から顧客体験の成功事例を学ぶ 『平安保険グループの衝撃』を発売

株式会社ビービット(本社：東京都千代田区、代表取締役：遠藤 直紀)は、2018年8月9日に書籍『平安保険グループの衝撃』を発売しました。本書は、中国の大手生命保険会社である、平安保険グループ顧客体験統括部門トップによる著書『顧客体験 NPS 白書』の日本語訳です。



ビービットは、「長期顧客志向」を軸に、ユーザの行動観察と状況分析を中心としたコンサルティングや、ソフトウェアサービスを提供してきました。2012年から中華圏においてもサービスを提供しています。中国において急速に顧客体験の重要度が増していることを受け、最も先進的な事例を日本に紹介すべく本書の出版に至りました。

本書は、平安保険が顧客体験を重視した体制・システムづくりにより、NPS を向上させた実践例が記載されています。金融企業の方を中心に、NPS 経営に興味があり顧客体験の重要性を感じるすべてのビジネスパーソンにとって参考となる書籍です。

今後日本においても顧客体験の重要度は増す中で、ビービットはUX（顧客体験）マネジメントプラットフォーム「ユーザグラム」を軸とした統合的なソリューションを提供し、各企業の課題となるエクスペリエンスデザインを支援していきます。

■中国における顧客体験の拡大

近年、モノ消費からコト消費へと消費行動が変わり、体験を通じて顧客のロイヤリティを高めるような顧客体験デザインが求められています。

顧客のデータを活かして最適な形でサービスを提供すると、その快適さによりさらにサービスが利用されます。このような、より優れた顧客の体験を実現する「エクスペリエンスデザイン」の実践が、企業にとっ

beBit

て重要なテーマとなっています。

特に、この動きは中国で拡大しています。モバイル決済が普及した中国では、デジタルとリアルを融合させた消費体験、「OMO (Online Merges Offline)」が広まっています。この言葉に代表されるように、今やデジタルは様々な消費行動を快適にするサービスとして、消費者の生活（リアル）に溶け込み、日々データを顧客から取得することが可能になりました。顧客志向の考え方と、このデータを活かすことで、平安保険グループやアリババ、テンセントなどの新しい体験を提供する企業が次々と生まれ成長しています。

■平安保険グループとは

平安保険グループは、中国 3 大生命保険の一角で、2017 年の Fortune500 では 39 位、Forbes2000 では 16 位にランクインする大企業です。傘下には保険だけでなく、銀行、証券、クレジットカード、消費者金融など、あらゆる金融業界の会社があります。2017 年～2018 年にかけて時価総額を 2 倍にする大躍進を遂げています。

この成功を支えたのは、顧客体験を重視した体制とシステムづくりです。この変革を指揮した顧客体験統括部門トップが書き下ろしたものが原著『顧客体験 NPS 白書』です。

■株式会社ビービット <http://www.bebit.co.jp/>

設立 : 2000 年 3 月

代表者 : 代表取締役 遠藤直紀

事業内容 : ビービットは、「エクスペリエンスデザインを実践できる組織への変革」を支援する企業です。2000 年の創業以来、開発を続けてきた「ユーザ中心の方法論」に基づき、企業のエクスペリエンス運用業務を支援する「エクスペリエンス設計支援コンサルティング」およびクラウドサービス「UX(顧客体験) マネジメントプラットフォーム ユーザグラム」を提供しています。2012 年に台北、2013 年に上海にて海外現地法人を設立。
