

2022 年 5 月 10 日

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

日本アイ・ビー・エム株式会社

**ADK マーケティング・ソリューションズと日本 IBM、
CX を支援するコンサルティング・ユニット alphabox において独自調査を実施
～第一弾は「生命保険業界のカスタマー・エクスペリエンス(CX)」～**

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(本社:東京都中央区、社長:山口 明夫、以下「日本 IBM」)との共同事業である CX コンサルティング・ユニット alphabox において、カスタマー・エクスペリエンスに関する独自調査「alphabox CX Watch」を実施し、第一弾として、生命保険業界を対象とした調査結果を発表しました。

■本調査の特徴・背景

CX 調査は通常、商品との出会いから購入までのプロセスを対象とするのに対し、本調査ではカスタマー・ジャーニーの始め(保険検討前)から終わり(保険金受け取り)までの長期間に渡るジャーニーにおいて、顧客と企業との関連性の変化を捉えながら、タッチ・ポイントにおける最終的な顧客満足度を検証し、生活者視点から企業がどうあるべきかの示唆を導出しています。

新型コロナウイルス感染拡大から 2 年が経過し、日常生活でデジタル化が加速する中で、どのような行動変容が起きているのかを、コロナ以前の保険加入者との比較により把握するために、このタイミングで調査を実施しました。

■主な調査結果

(1)業務プロセスが、対面からデジタルへ

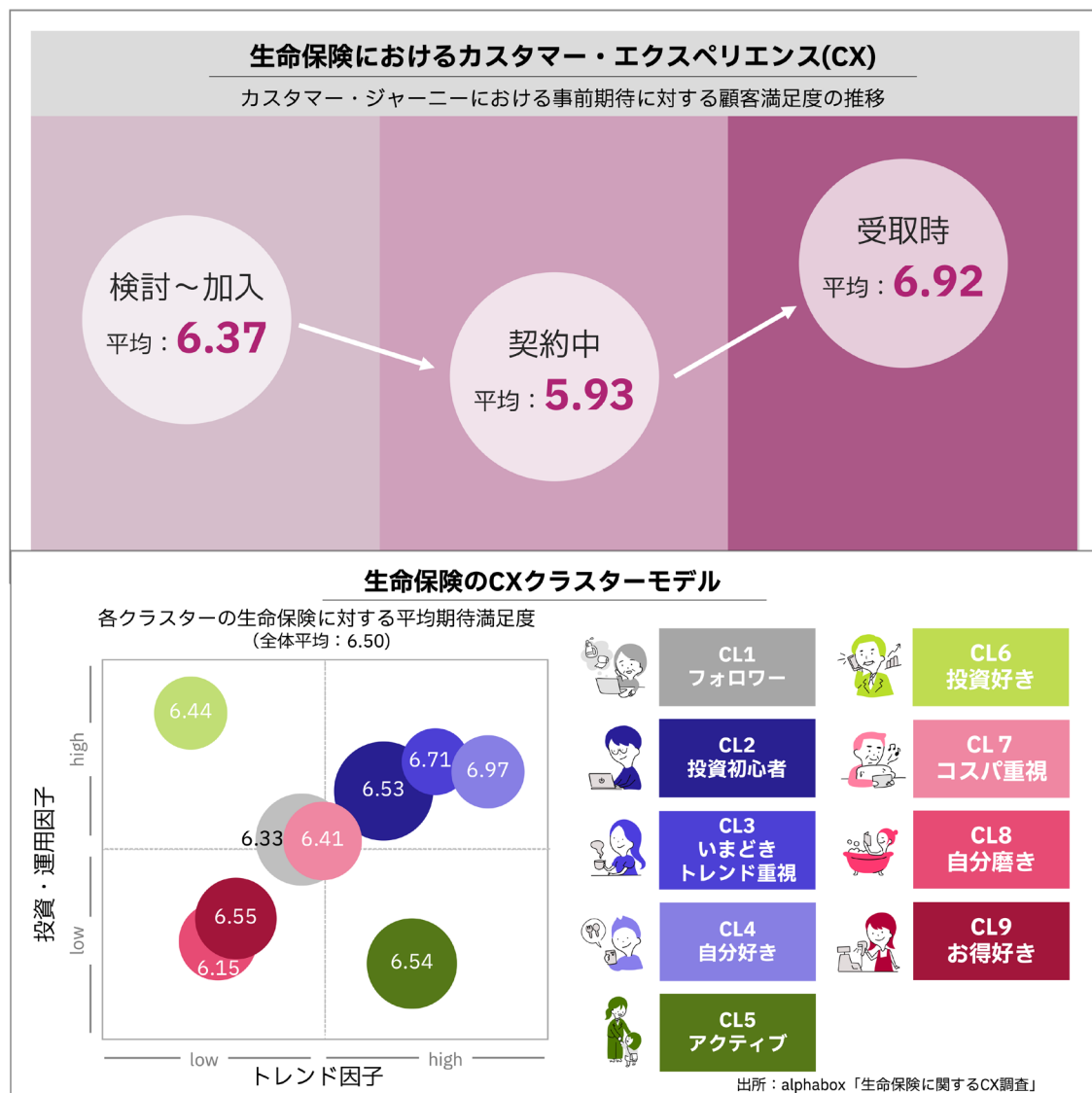
他業界と同様に、コロナ禍は保険の選択において急速なデジタル化をもたらしました。対面での接触機会の減少により、営業職員や家族・知人・友人などのタッチ・ポイントの重要性が低下し、生活者はデジタル接点からの情報取得を重視するようになりました。これに伴い、生活者は純粋な保険料自体の多寡のみで商品判断する傾向へと変化しつつあり、イメージ戦略を含めたマーケティング要素が効きにくくなっている現状が浮き彫りになっています。

(2)生活者行動の変化を踏まえた、営業アプローチの使い分け

生命保険は、商品・サービスの選択・契約から受け取りに至る期間が長い典型的なロング・ジャーニー商材であるため、生命保険業界では営業職員が生涯に渡り寄り添う“ヒューマン・タッチ”を中心としたアプローチを長く採用してきました。しかし、ここにもデジタル化の影響が表れています。生活者は当初の情報取得で使ったチャネルをそのまま使い続ける傾向にあるため、例えばデジタル接点で流入した生活者に対しては受取段階でもデジタルでのアプローチが必要であるなど、生活者行動の変化を踏まえた使い分けの重要性を示唆しています。

(3)ターゲットに応じたコンテンツやタッチ・ポイント

生命保険の更なる特徴として、契約時と受け取り時には満足度が高くなるものの、加入期間中は満足度が低くなるという性質があります。この低下を防ぐためには、保険商品の必要性を理解し続けてもらうための丁寧なコミュニケーションが重要です。ここでもデジタルを活用した生活者コンテキストの把握やターゲットに応じたタッチ・ポイントの使い分けが求められます。



alphabox では、これからも CX 調査を継続して実施するとともに、コロナ禍がもたらした生活者行動・意識の変化に向き合い、最適な顧客体験の実現に向けたお客様企業の変革支援を推進してまいります。

■「alphabox CX Watch」調査概要

・目的: 典型的なロング・ジャーニー商材である生命保険に関わる顧客体験と顧客期待満足度との関係性を探る。またコロナ禍における生命保険契約体験の変化を見ることで、生活者視点からの今後の生命保険体験のあり方を探る。

・調査対象: 生命保険に加入している全国の 20～60 代男女

・サンプル数: 合計 1,560 サンプル

① 直近 3 カ月以内に生命保険に加入した人 (520 サンプル)

② 1 年以上前に加入して、保険金の受取経験のない人 (520 サンプル)

③ 1 年以上前に加入して、保険金の受取経験のある人 (520 サンプル)

・調査方法: インターネット調査

・調査時期: 2021 年 12 月 1 日(水)～2021 年 12 月 4 日(土)

・調査委託先: マクロミル

<alphabox>

alphabox は、マーケティングの ADK MS と IBM のコンサルティング・デジタルエージェンシー IBM iX がノウハウを結集したカスタマー・エクスペリエンス(CX)コンサルティング・ユニットです。「DX を通じて、CX を実現する。」というミッションのもと、戦略コンサルティング・デザイン・ソリューション・グロースに至る End-to-End のサービス提供によりお客様企業のマーケティングの高度化を支援してまいります。

・Web サイト <https://alpha-box.jp/>

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズについて

ADK MS は、クライアント企業のあらゆる課題に向き合い、コミュニケーションを中心としたマーケティング領域における総合的なソリューションを提供しています。事業ブランド「ADK CONNECT」においては、デジタル&データドリブン・マーケティングを専門領域とし、ADK グループ内の多彩なスペシャリストが連携しあい、ソリューションをご提案いたします。

・ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>

・「ADK CONNECT」について <https://www.adkms.jp/adk-connect/>

日本アイ・ビー・エム株式会社について

日本 IBM は、世界 175 カ国以上でビジネスを展開する IBM コーポレーションの日本法人で、基礎研究をはじめ、ビジネス・コンサルティングから、IT システムの構築、保守まで一貫したサービスの提供を通じて、お客様の企業変革やデジタル・トランスフォーメーションを支援しています。詳細については、<https://www.ibm.com/jp-ja/> をご参照ください。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml\(US\)](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml(US))をご覧ください。

【調査レポートに関する問合せ先】

alphabox 高田/末廣/中村 e-mail: info@alpha-box.jp

【リリースに関する問合せ先】

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

事業戦略室 PR グループ 齋藤 e-mail: mspr@adk.jp

株式会社 ADK ホールディングス 社長室 広報グループ 平尾/丸山 e-mail: adkpr@adk.jp

日本アイ・ビー・エム株式会社 広報 植地 史子

TEL: 03-3808-5120 (広報代表) 、PRESSREL@jp.ibm.com