



顧客エンゲージメント

保険商品をインパクトを持って 分かりやすく伝える動画ソリューション

対話式パーソナライズド動画で、複雑な契約内容や多様な保険商品を紹介

多種多様な保険商品が巷にあふれている現在、貴社の商品のバリエーションや内容、優位性をお客様に届けるにはどうしたらよいでしょうか。お客様の年代、ライフスタイル、価値観などにより、訴求する商品は当然異なります。対話式でパーソナライズされたビデオなら、お客様ひとりひとりにぴったりの商品を、インパクトを持って分かりやすく伝えることが可能です。

分かりやすいご案内でビジネスを促進—対話式パーソナライズド動画でできること

●契約内容を分かりやすく伝える

契約内容の説明書は、企業が顧客に送る情報の中でも、顧客が興味を持って見る可能性のある数少ないものです。逆にこれらをより魅力的に、刺激的にすることができれば、顧客はこれらを自ら熱心に見るようになり、現状の理解に満足するだけでなく、新たな契約や商品の購入に積極的になります。つまり、顧客満足度の向上やコストの削減だけでなく、売上の増大をもたらすのです。

●既存顧客の契約内容から商品を提案

従来企業は、様々な手法を使って顧客とのコミュニケーションの改善を図ってきました。紙、あるいはeメールによる情報提供、営業マンやコールセンターのオペレーターによる会話形式の説明、あるいは顧客向けWebサイトでの受動的な説明など。しかしそのいずれも、コストと効果のバランスを考えた場合、期待通りとは言い難いものでした。

ピットニーボウズジャパンが提供するEngageOne® Videoは、ビデオでありながら、従来のようにすべての視聴者が同じビデオを見るのではなく、各視聴者にパーソナライズされた、つまり最適化されたビデオを提供します。

顧客ひとりひとりの契約内容や興味がある商品に関連した案内が示され、その顧客に関係のない説明はスキップされるでしょう。自分自身の内容をわかりやすく説明するビデオに視聴者は熱心に見入るでしょう。

実際、EngageOne® Videoを導入したアメリカの保険会社、Security First Insuranceでは、顧客の平均ビデオ視聴時間が5分を超えています。

●顧客満足度向上と、コールセンターの運用コスト削減

保険契約内容や新商品のご案内度など、企業は情報をなるべく分かりやすく伝えたいと考えているにもかかわらず、顧客にはそれが正しく伝わっていない、そんなケースが数多く見られます。このような状況は、企業に様々なデメリットをもたらします。

保険会社を例にとって考えてみましょう。補償内容が正しく理解されていないければ、事故や災害に会った際、「補償されていると思っていたのに保険金が支払われなかった」という大きな不満となり、顧客満足やNPS(ネットプロモータスコア)の低下を招きます。そしてそれらは長期的に見て、契約更新率の低下や他社への乗り換えをもたらすのです。また、補償内容の理解に不安がある顧客は、頻繁にコールセンターへ電話をかけ、コールセンターの運用コストを押し上げていくでしょう。



ビジネスケース

EngageOne® Videoの対話機能は、視聴者をさらに釘付けにするでしょう。対話機能は、ビデオでありながら視聴者がまるでWebサイト内でボタンをクリックするように、ビデオの中で見たいコンテンツを選択したりスキップしたり、あるいは自身の情報を入力したりすることが可能です。

ある特約の意味がよくわからない場合や、請求されている料金で不明な項目がある場合は、ビデオの中で「詳細説明」ボタンをクリックして、さらに詳しい説明を求めることができます。自分の趣味趣向を選択することによって、自分に合ったおすすめ商品を見ることができるよう。視聴者は、単にビデオを見せられているのではなく、自身の選択によってコンテンツが変化していくことに驚き、そして積極的に参加しようとするでしょう。結果として、ビデオ視聴によって顧客満足度やNPS(ネットプロモータスコア)が上昇するだけでなく、おすすめ商品の購入が増え、顧客一人当たりの売上増加をもたらすでしょう。

EngageOne® Videoはすでに国内外の多くの企業でご利用いただいている実績があり、明確な効果をあげています。

オーストラリアのある電話会社では、顧客に対する電話料金の説明にEngageOne® Videoを利用しています。その結果、コールセンターへの電話料金に関する問い合わせが30%減、クレーム数が70%減、そしてNPSが12%向上、といった成果が見られました。

既存顧客の満足度向上は、コストの削減、売上の増加いずれの面から見ても、長期的に企業が成功していくための最短経路です。EngageOne® Videoが実現する斬新かつ刺激的なビデオソリューションは、顧客に感動的な体験を提供することにより、企業にそんな最短経路をもたらすでしょう。

対話式パーソナライズドビデオへのリンク先を載せたメールを**52,000**通送付



ある事例では、関係者の多くが対話式パーソナライズド動画を4分以上視聴しています
ビデオの最重要メッセージを理解していただくのに十分な時間です

関連する製品 EngageOne® Video

・パーソナライズ

EngageOne® Videoは、顧客のあらゆる情報をリアルタイムでビデオに挿入します。顧客は、自分の契約内容や支払い額を確認したり、自分の趣向や特性に合った商品の説明を受けることが可能になります。

・対話形式

ビデオの中で、視聴者に興味のあるコンテンツを選択させ、その選択に応じてコンテンツをリアルタイムで切り替えます。住所、年齢など視聴者の属性を入力してもらうことによって最適なコンテンツを提供することも可能です。またビデオの最後にアンケートを取ることでも有効な手法です。

・ホスティングとオンプレミス

EngageOne® Videoはホスティング、オンプレミスいずれの方法でも導入が可能です。自社内にサーバを持ちたくない場合にはホスティングを、顧客情報との連携をより密接に行いたい場合にはオンプレミスを、といった選択が考えられます。

・顧客情報の取り込み

ピツニーボウズジャパンは、EngageOne® Videoだけでなく、データベースやメインフレームから顧客情報を取り出すETLソリューションを持っています。どのような形式の顧客情報であっても、ピツニーボウズならそれをリアルタイムでEngageOne® Videoに取り込むことが可能です。

・多様なデバイスをサポート

EngageOne® Videoは、PCだけでなく、タブレット、スマートフォンで視聴することもできます。

■発売元

ピツニーボウズジャパン株式会社
ソフトウェア事業部

〒140-0001
東京都品川区北品川4-7-35
御殿山トラストタワー12階
TEL: 03-5657-1230/ FAX: 03-3280-8903
E-mail: jpsales@pb.com
Web: <http://www.pitneybowes.com/jp>

詳細は、[ピツニーボウズジャパン](#) または、[パートナー](#)までお問い合わせください



EngageOne® Video

Pitney Bowes, the Corporate Logo and Spectrum are trademarks of Pitney Bowes Inc. or a subsidiary. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2016 Pitney Bowes Inc. All rights reserved.

この内容は予告なしに変更する場合があります。ここに記載されている製品およびサービス名は、各社の商標です。

16SWS2202_JPN