

2017 年 9 月 29 日

東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号
株 式 会 社 メ ン バ ー ズ
代 表 取 締 役 社 長 剣 持 忠
(コード番号 : 2130)

大手金融機関 5 社を対象に 個人型確定拠出年金に関する調査(CX サーベイ)を実施 最も優れた顧客体験を提供するのは、「みずほ銀行」

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役:剣持 忠、以下「メンバーズ」)は、個人型確定拠出年金 新規加入検討のオムニチャネルにおける顧客体験調査「CX サーベイ」(※1)を実施しました。実営業店を保有する国内の代表的な金融機関 5 社を対象に自主調査を行い、「みずほ銀行」がデジタルコンテンツとコールセンターにおいて最も優れた顧客体験を提供する金融機関であるという結果になりましたので、お知らせします。

■調査実施の背景

企業と消費者とのコミュニケーションにおけるスマートフォンの重要性が増す中、Web ページ、FAQ 等の既存のデジタルコンテンツやコールセンターの電話応対等も含めて、オムニチャネルでの優れた顧客体験の提供が非常に重要視されています。

一方、2017 年 1 月に行われた法改正によりほぼ全ての現役世代が加入可能になった個人型確定拠出年金は、数多くの企業が商品を販売していることに加え、商品価値の差別化が難しい金融商品であると言えます。オムニチャネルでの優れた顧客体験や、顧客に寄り添う企業姿勢の訴求を通じて顧客とのエンゲージメント(※2)構築を推進することは、顧客がこのような商品を購入する際の企業選定において非常に重要なポイントとなっています。

このような状況を踏まえ、「個人型確定拠出年金商品の新規加入を検討している」というケースを想定し、スマートフォンや PC のデジタルコンテンツとコールセンターの電話応対を対象に、顧客体験調査「CX サーベイ」を自主的に行いました。

■調査結果ランキング

本調査は、個人型確定拠出年金に関する各社サービスのデジタルコンテンツと電話応対内容を弊社独自の評価指標を適用してスコア化したものです。総合評価 1 位は、「みずほ銀行」となりました。



チャネル別ランキング

スマートフォン、PC デジタルコンテンツ	
第 1 位	みずほ銀行
第 2 位	りそな銀行
第 3 位	三井住友銀行
コールセンター電話応対	
第 1 位	みずほ銀行
第 2 位	野村證券
第 3 位	りそな銀行

■高スコアの要因

みずほ銀行は、動画コンテンツの活用など、消費者に分かりやすい形式での情報提供の他、コールセンターの電話応対における自社サービスの価値の提供が高スコアに繋がりました。(※3)

なお、本調査結果の詳細につきましては、下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

News Release

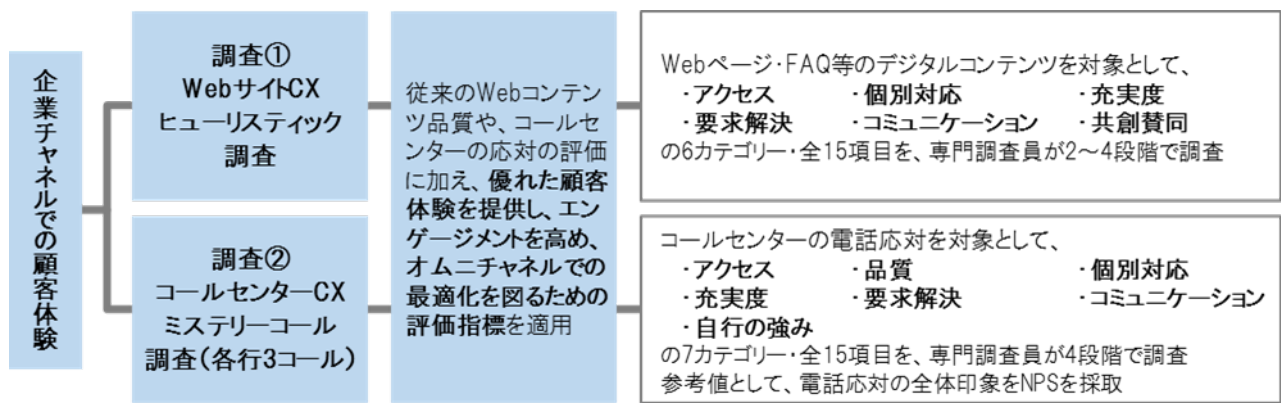
■確定拠出年金サービス株式会社さま コメント

みずほ銀行の個人型確定拠出年金の運用関連運営管理機関として、コールセンター、インターネットによる情報提供、各種相談受付を行っている確定拠出年金サービス株式会社さまよりコメントをいただきました。

「この度は、当社のDC(確定拠出年金)情報提供業務に対して、高い評価をいただきまして誠にありがとうございます。引き続きコールセンターやWeb サイトサービスを通じ、お客さまとの「共感」を育む事を第一に、皆さまのベストサポーターとして研鑽・努力して参りたいと考えております。

確定拠出年金サービス株式会社
代表取締役社長 中田 雅之」

■本調査(CXサーベイ)実施概要



本調査のデジタルコンテンツや電話応対の調査実施に際しては、新たに個人型確定拠出年金への加入を検討している顧客の意識や事前期待を理解し、問い合わせ顧客のプロファイルや借り換え意向の他、Web サイトへのアクセスや電話を通して解決したいことを事前に設計の上、調査を実施しています。上記の通り、デジタルコンテンツ、電話応対それぞれ 15 項目の評価指標を設け、各評価指標毎に 2～4 段階により評価判定を行っています。また、電話応対に関しては調査コール終了後、調査員の主観により、NPS (Net Promoter Score)を採取しています。

これまでの調査は、単一チャネルを対象とした評価やランキングが一般的でありましたが、本調査はマルチデバイス・マルチチャネルの顧客体験を前提として、より現状に即した調査手法であると言えます。

■今後の展開

今後もメンバーズでは様々な業種のコールセンターとデジタルコンテンツの双方を横断した顧客体験調査を実施してまいります。また、企業のコールセンター応対の分析と、FAQ やアクセスログの分析を組み合わせ、顧客体験価値の向上とコールセンターコスト削減を両立させるサービスにも取り組み、メンバーズの掲げる VISION2020「ネットビジネスパートナーとして、企業と人々のエンゲージメントを最も多く創出する」の実現を目指します。

※1 CX(Customer Experience):顧客体験価値。商品・サービスの選定、購入、利用、サポート等、チャネルでのやりとりを通して、顧客が認知した企業やブランドに対する体験。

※2 エンゲージメント:企業やその企業が提供する普遍的な価値や、商品・サービスに共感し、継続的な購入・利用に加え、商品改善のために意見や顧客体験を提供したり、知人への積極的な推奨が行われること。

※3 評価の対象となった Web サイト内のコンテンツは当調査実施時点のものです。

News Release

■株式会社メンバーズ(証券コード:2130)

所在地:東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37 階

代表者:代表取締役社長 剣持忠

資本金:807 百万円(2017 年 3 月末時点)

U R L:<http://www.members.co.jp/>

Facebook:<http://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter:http://twitter.com/Members_corp

■本調査・サービスに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ UXデザイン室 CXデザインユニット

担当 浅見

TEL:03-5144-0640 / mail:mbs_sales@members.co.jp

■本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 経営企画室

広報担当 岡田、平戸

TEL:03-5144-0660 / mail:press@members.co.jp