



キックオフ会合、顧客中心主義オリエンテーションの開催

共に金融商品・サービスの開発を行っていくパートナー金融機関が決定し、パイロットプロジェクトが始動しました。

キックオフ会合

パートナーFSPおよび関係機関の参加のもと、プロジェクトの概要説明、パートナーFSPの紹介のほか、ジェンダーの視点に立ったFIの概要およびグッドプラクティスの共有などが行われました。参加者からは、「ベトナムの女性の間でも、手続きの煩雑さからサービスの利用に至らない例がある」「ベトナム女性は日常的に忙しいために、金融を勉強する機会が限られており、そのために金融リテラシーが低い傾向にある」などのコメントが出されました。ベトナム女性の金融における課題を明示し、彼女らにとって価値ある商品を開発するという本プロジェクトの目標が、関係者の間で意識づけられました。

顧客中心主義アプローチ

ベトナム女性のニーズは、地域・職業・年齢などによって異なり、またその内容も時代の変化に応じて変わっていきます。そのため、FSPsは顧客からのフィードバックを定期的に商品開発・改良に反映させていく手法を日々の業務の中に取り入れることが重要です。

本プロジェクトでは、Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) が推奨する顧客中心主義アプローチのツールを用い、商品開発のための手順や手法に焦点をあてたパイロット事業を実施します。具体的には、顧客中心主義アプローチの基本プロセスである、以下の図の、「学び」(Learning)、「開発」(Creating)、「テスト」(Testing)、「評価」(Measuring)のサイクルを「繰り返す」(Iteration)ことを、FSPsの日々の業務の中にも含めていくことを目指していきます。

プロジェクト概要

協力期間：2019年3月～
2021年2月

相手国機関名：ベトナム女性連合
(Vietnam Women's Union)

…全国1,600万人以上の女性会員を有し、女性の教育、保健、福祉、生計工場等の分野でサービスを提供。女性の権利や利益を代表し、ジェンダー平等推進のためのアドボカシーや政策提言を行っている。



顧客中心主義オリエンテーション

CGAP*から、顧客中心主義（Customer Centricity Approach、以下CCA）の専門家であるMs. Jayshree Venkatesanをお招きして、CCAを導入する際のポイントおよび導入事例、CGAPが作成したCCAガイドラインやCCAツール**などを説明いただきました。FSPごとのグループワークでは、ベトナム女性の金融アクセスを阻害する社会的規範、これら規範を解消するための商品案、パートナーFSPにとっての女性顧客のacquisition（獲得）、use（利用）、retention（保持）、expansion（拡大）における課題、女性顧客のpain pointなどに関するアイデアが出されました。

* 途上国の貧困層への金融アクセス確保に向け、パイロット事業や調査研究を通じて実証をもとに新たな方策・政策を提言することを目的とした、世界銀行に信託された研究開発機関。

** <https://customersguide.cgap.org/assessment>



パートナーFSPとのワークショップ

グループワーク項目	ディスカッション内容
ベトナム女性の金融アクセスを阻害する社会規範はなにか	<ul style="list-style-type: none"> 特に農村部の女性の間、教育レベルの低さ、意思決定権の低さ、テクノロジーリテラシーの低さ。 家事・仕事の両立の難しさ。 賃金の低さ、単純な長時間労働の多さ。
社会規範を解消するためにはどのような商品が考えられるか	<ul style="list-style-type: none"> 女性向け金融リテラシーサービスの提供。 FSP内託児所の設置。 女性のための雇用機会の創出。 ジェンダーにおける偏見を解消するための研修（男女向け）。 テクノロジーに関する教育の提供。
FSPの女性顧客にとってのpain pointはなにが考えられるか	<ul style="list-style-type: none"> 「保険料を支払うのが手間であるために保険の更新をしたくない」 「融資額が少額であるために、サービスを利用したくない」 「インターネットバンキングが難しすぎて利用したくない」

また、パートナーFSP毎に組織の顧客中心成熟レベルを計る診断テスト（Customer Centricity Maturity Assessment）を受けてもらった結果、すべてのFSPがCCAに取り組む文化と体制が一定程度整っているものの、更にCCAを組織の文化や戦略に組み込んでいく余地があることがわかりました。今後、顧客中心主義に基づく商品・サービス開発に向け、アイデアや調査計画の精査を行っていきます。

