



## 金融商品・サービス開発のパイロット活動が始まりました

顧客中心主義の学びを活かし、3つのパートナーFSPがそれぞれパイロット活動を開始しました。  
今回は、タインホア省マイクロファイナンス機関（Thanh Hoa MFI）の進捗状況を紹介します。

### タインホア省マイクロファイナンス機関（Thanh Hoa MFI）

#### ①セグメンテーション

「海岸地域の顧客を対象とした老齢貯蓄預金」の開発を念頭に、THMFIの融資利用者全員の情報を分析し、①魚介類ビジネス／漁業、②畜産／養鶏、③食料品店ビジネスの3つのセグメントに分けました。

#### ②フォーカス・グループ・ディスカッション（FGD）

職業セグメントごとの代表的な嗜好や行動様式を知るため、合計12のグループから、家族状況、経済状況、金融行動に関する聞き取りを行うと同時に、老年期に向けた預金に対する需要を聞き取りました。

### 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。

タインホア省の魚介類ビジネスの例



顧客への聞き取り調査の様子





### ③ ペルソナの作成～

#### 商品・サービス案構築のためのワークショップの実施

顧客中心主義専門家をお招きし、同FSP職員約30名の参加のもと商品・サービス案構築のためのワークショップを実施しました。

FGDで得られた情報をもとに、各セグメントの代表的な顧客像を示す「ペルソナ」を作成し、顧客（ペルソナ）の需要に基づいた商品・サービス案を作成しました。

今後は、複数の商品アイデアを絞り込み、実際に試験販売を行う商品のプロトタイプを作成していきます。



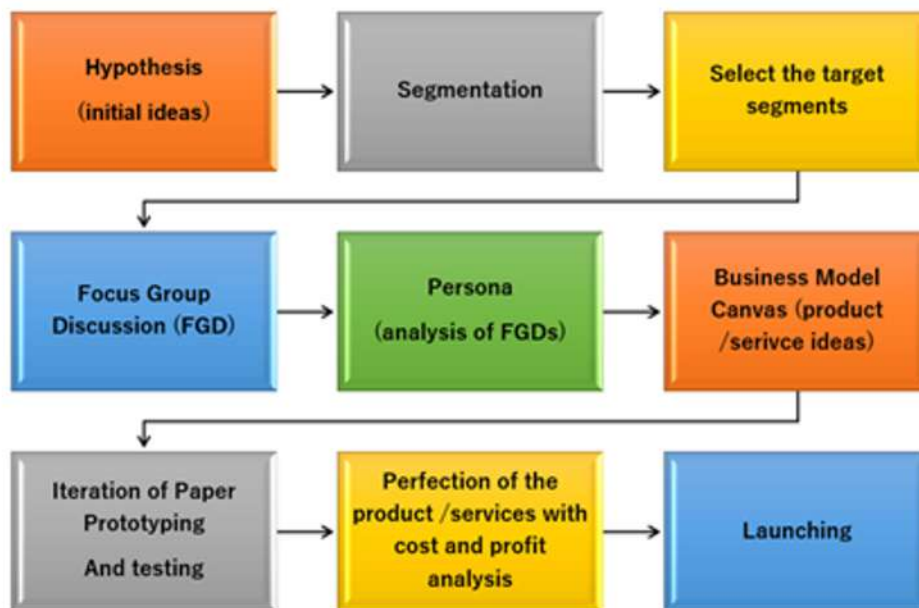
グループワークの様子



ペルソナに基づいた商品・サービス案のブレスト過程

顧客中心主義に基づく商品・サービスの開発フロー

## Activity Flow



+  $\alpha$

Consultation on data use and analysis with MIS.

Organizationa Training on Customer Centric Approach

Etc.