

ベトナム国ジェンダーの視点に立った金融包摂促進支援プロジェクト ニュースレター

VOL.5 NOV 2019



FGD参加スタッフ

プロジェクト期間
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、保険、福祉、生計向上など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。

第一生命ベトナムの活動紹介

第一生命ベトナム (DLVN) は、既に販売しているマイクロ保険の商品改良および販売方法の改善を目指しています。そのため、2019年7月以降、まずは顧客を知るための活動を実施し、そこから判明したことをもとに、商品・販売方法の改良や新しい商品開発のための取り組みを実施してきました。

カスタマージャーニーマップの作成

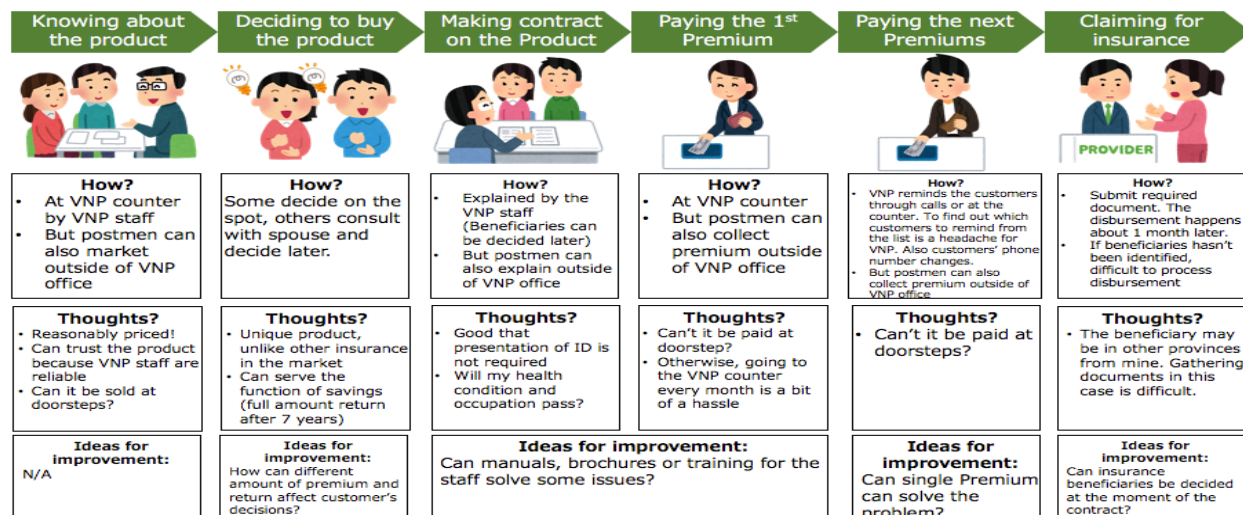
① フォーカスグループディスカッション (FGD) の実施 (2019年7月)

既存商品の顧客と販売スタッフに、現在の商品と販売体制について聞き取りを実施しました。

ヒアリング対象者	質問/確認事項
現行のマイクロ保険の顧客	マイクロ保険の掛け金や条件、保障内容の満足度 販売代理店としての郵便局の信頼感
マイクロ保険の代理販売を行う郵便局 (VNPPost) の職員	マイクロ保険商品の販売を効果的に行えているか 掛け金の支払い請求の仕組みや職員の事務処理能力は十分か。

② カスタマージャーニーマップの作成 (2019年8月)

FGDの結果を、職員、顧客の意見をタッチポイントごとに分析し、カスタマージャーニーマップ (CJM) にまとめました。CJMを通じて、顧客や販売スタッフが各タッチポイントにおいて感じていることを把握し、新規商品の開発や既存商品の改善につなげることができます。



③ 追加のフォーカスグループディスカッション (FGD) の実施 (2019年9月)

マイクロ保険自体の需要、既存商品、新規商品案に対する意見を聞くため、女性連合 (VWU) メンバーを潜在顧客と想定し、追加のFGDを実施しました。

DLVNは、保険商品の販売・流通網を多様化すべく、VWUの地方職員を通じたマイクロ保険の販売を検討することとしました。

マイクロ保険の商品開発ワークショップ

2019年10月、マイクロ保険に関する幅広い経験を有するGeric Laude氏（フィリピンCard Pioneerの元CEO）を招き、マイクロ保険商品の開発に向けたワークショップを行いました。

Laude氏は、DLVNの幹部やプロジェクトメンバー職員に対し、Pioneer Insuranceでの顧客中心主義をもととした組織づくりおよび運営に関する知見・経験を共有しました。



顧客へのインタビューを実践中のDLVN職員

<Laude氏からの経験の共有>

- 大きな組織はあらゆるタイプの顧客との接点をもてるわけではないため、一般的に、販売パートナーは複数検討した方がよい。
- マイクロ保険の販売を委託できるパートナーと協議する場合、その商品は顧客ニーズに応えるだけでなく、パートナーの課題や悩みを解決できるものになっていることが重要。
- 顧客中心主義を導入する場合、マイクロ保険の商品仕様の改良だけでなく、組織や運営の変革も重要なプロセス。賛同者を巻き込むことで、顧客中心主義の考え方を組織の文化として浸透させていけるかもしれない。
- ベトナムのマイクロ保険のボトルネックのひとつは、法規制かもしれない（マイクロ保険に関する法・規制が存在しないなど）。

さらに、Laude氏からDLVNに対し以下の5つの観点からの提案がなされました。

- ① マイクロ保険に関する組織方針の意識統一 (Organizational Alignment)
- ② 適切な仕組みづくり (Create the right structure)
- ③ 販売網 (Distribution)
- ④ 商品 (Products)
- ⑤ 保険金請求 (Claims)



Laude氏によるワークショップの様子

<DLVN職員からの声>

- マイクロ保険がPioneerにとって2番目に多くの収益を生み出している商品であることに驚いた。
- DLVNの重要業績指標（KPI）では表定保険料を用いることが多いが、総顧客数や保険金請求日から保険金支払い日までの期間（Claims Turnaround Time）など、他の指標を設けることも重要であることを学んだ。

<DLVN幹部職員の声>

- 中間層の潜在顧客に販売できる商品の販売可能性を検討するため、ニーズ調査の実施も考えたい。
- 販売網の拡大が大事であり、様々な販売チャネルを視野に入れたい。
- 顧客にとってシンプルな商品開発、顧客満足度を図るKPI設定等、顧客中心主義への転換を進めるべく、組織としてPerformance AppraisalやCustomer Service長を設定するなどを検討する。