

カスタマーエクスペリエンス：  
卓越した端末プロテクション  
プログラムを提供する



ASSURANT®

## セクション 1

# カスタマーエクスペリエンス： 卓越した端末プロテクションプログラムを提供する



スマホユーザーが端末に依存しているのは、端末が日常生活の重要な一部であるから。とはいえ、修理や交換はかなりの出費。2023年までに5Gが普及し、北米の加入者数が2億300万人になると、費用はさらに高額になると予想されています。

消費者によるスマホの依存度が高まる中、端末プロテクションプログラムは、スマホユーザーにとっても通信事業者にとっても非常に価値のあるものとなっています。高性能のスマホがますます高額な今、保険は端末を補償だけでなく、ユーザーの安心感にも貢献しています。

端末プロテクションプログラムは、スマホユーザーにとっても通信事業者にとっても、またないチャンスを生み出しています。

### 端末プロテクション=利用者にとっての安心感



延長保証



破損、故障

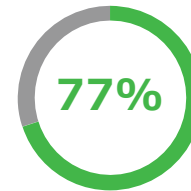


複数端末プロテクション



アクセサリ補償

では、通信事業者は、自社の端末プロテクションプログラムが最高のビジネス価値と顧客体験を提供しているかどうかを、どのようにして知ることができるのでしょうか？ それを知るための最良の方法は、他の一流企業と自社のプログラムを比較することです。



消費者の**77%**が、安心感を得られるサービス、サポート、保証/補償を望んでいる。

### カスタマーエクスペリエンススコアボックス

卓越した端末プロテクションプログラムを利用すれば、ユーザーの満足度は高まり、通信事業者の収益にプラスに働きます。両者が共に利益を得られるのです。

ネットプロモータースコア **13% 上昇**

カスタマーサービス担当者 **星5つのうち、星4.6**

カスタマー求償エクスペリエンス **9割のユーザーが「非常に満足している」または「満足していると回答」**

事実、端末プロテクションサービスの利用可否がほとんどの消費者の購買決定に影響を与えています。

## カスタマーエクスペリエンス： 卓越した端末プロテクションプログラムを提供する

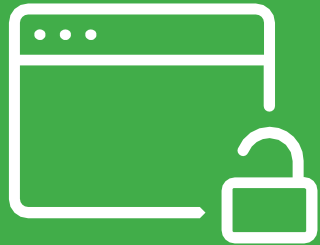


### 一流のプロバイダーは“垂直統合”を行っている

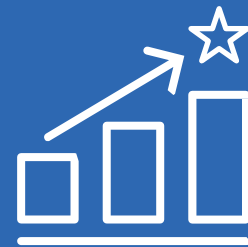
### “垂直統合”で自社に専門性を確保する

多くの端末プロテクションプロバイダーは、管理業務のみを行い、第三者に引受を委託しています。こうしたケースでは、通信事業者はコントロールができず、貴重なプログラムデータにアクセスしたり、プログラムの変更を行うことが困難であると感じています。

端末プロテクションパートナーがプロテクションプログラムの一部を外部委託した場合、通信事業者およびそのユーザーは、よく分からない当事者からサービスを受けることになります。直接、品質を管理することはできません。



トッププロバイダーは、プログラムの管理と引き受けを自社に統合し、1つの窓口で対応しています。通信事業者はプロバイダーの専門性、データ、先見性を活用して、サービス提供を管理し、最適化することができます。また、プログラムの更新も数週間ではなく数分で行うことができます。



調査では、プロバイダーが関連資産と事業をすべて所有している場合、最高品質のスコアが提供され、ネットプロモータースコアを2桁改善することが可能と示されています。

## カスタマーエクスペリエンス： 卓越した端末プロテクションプログラムを提供する



### 一流のプロバイダーには実績がある

業界有数のプロバイダーは、携帯端末分野で様々な課題を解決した豊富な実績を持っています。

そうしたプロバイダーは、数十年にわたり、数千万台の端末プロテクションを提供してきました。既存市場を改革し、優位に立てる革新的な技術の開発に注力しています。また、顧客プログラムの全工程に対し、サービスの統合を行っています。

Assurantは1989年からこの仕事をしています。最初のテキストメッセージの2年前、  
絵文字の10年前。iPhoneの18年前、Androidの19年前。

Assurant  
スタート



1989

1991



最初のテキスト  
メッセージ

絵文字が初め  
て使用される



1999

Android誕生



2007

2008



iPhone発売

2019



現在