

## Case Study:

## Security First Insurance

パーソナライズされたビデオで顧客エンゲージメントを向上  
 保険契約内容の理解を深め、顧客ロイヤルティを改善

## 概要

地域密着型の住宅保険会社が市場に乱立する中、Security First Insurance 社はお客様に満足していただけるサービスを行うことによって、差別化を図りたいと考えていました。それは、お客様を末長く幸せにしたいということです。しかし、これは決して簡単なことではありません。顧客の多くが、長くて複雑な住宅保険の全文を読むのに苦労し、その結果、補償範囲が自分の理解していた内容とは異なる場合があるためです。

## ビジネス ニーズ

Security First Insurance 社は、顧客が保険契約の補償範囲と重要事項を楽しみながら理解できるような顧客体験を創出したと考えていました。また、保険契約のライフサイクル全体を通じてお客様とのつながりを維持できるソリューションを求めています。パーソナライズされたビデオであれば、これらの目標を達成できると同社は考えました。

## ソリューション

EngageOne Videoを使うと、対話式のパーソナライズされたコミュニケーションをお客様に提供できるようになります。お客様はこの対話型のビデオを操作し、どのタイミングでどの部分を視聴するかを自ら決定できます。このビデオには、「次のコンタクト（自社のブログを読む、営業担当者に問い合わせる、オンライン顧客サービスセンターにアクセスするなど）」をお客様ごとに推奨する機能も含まれているため、顧客ライフサイクル全体を通じて、お客様の行動に影響を及ぼすことができます。

Security First Insurance 社の協力のもと、一戸建て住宅保険契約者向けに対話式のパーソナライズされたアニメーションビデオ（7分間）を制作しました。このビデオでは、親しみやすいキャラクターがお客様の名前を呼び掛け、補償内容、控除免責条項、請求手順、利用可能な割引など、お客様ごとにパーソナライズされた情報について説明します。次に、お客様の補償範囲と重要事項を紹介し、専門用語について解説します。画面に表示されるハイパーリンクボタンをクリックすることで、セクション間の移動もできます。最後に、自社 Web サイトおよび住宅の安全性に関するブログにアクセスするよう呼び掛けます。

## お客様の概要

## Security First Insurance

securityfirstflorida.com

- フロリダ州の非公開保険会社約 125 名の従業員と 25 万人以上の保険契約者
- 住宅所有者、分譲マンション所有者および借家人に損害保険を提供

## ビジネス目標

- 顧客が保険契約をより正確に理解できるよう支援する
- カスタマーサービスの改善
- 顧客エンゲージメントを改善する

## 実績

- メールを送った顧客の 55 %が開封
- ビデオを視聴した 76 %の顧客が 4 分以上視聴
- 顧客サービス、エンゲージメント、ロイヤルティが向上した

「家屋に損害を受けたときに保険金を請求したにもかかわらず、補償範囲内であると思っていただけの対象外であったら、お客様は、不満に思うでしょう」

- Ben Bomhoff 氏

Security First Insurance 社 エンタープライズシステム担当副社長

## メリット

EngageOne Videoを使った結果、お客様は自身の補償範囲をより正確に理解できるようになり、顧客エンゲージメントが改善したことで、Security First Insurance 社の顧客体験が向上しました。

### お客様の応答率

同社は過去 1 年間で、パーソナライズされたビデオへのリンクを記載した電子メールを 52,000 通送信しました。エンタープライズシステム担当副社長の Ben Bomhoff 氏によると、そのうち 55 %が開封されています。電子メールを開封したお客様の 76 %は、ビデオを 4 分以上視聴し、補償範囲に関する最も重要なメッセージを確認しています。(図 1 参照)

### より密接なつながりを構築

このビデオは、視聴者を Security First Insurance 社の顧客ポータルやブログへのアクセスを促すことで、保険会社と保険契約者のつながりをより深める効果があります。お客様が Security First Insurance 社の情報を継続的に確認することで、同社に対するロイヤルティが向上し、保険契約を更新する可能性が高くなります。

### 成功をベースに

一戸建て住宅保険契約者向けのビデオが成功を収めたのを受けて、Security First 社は分譲マンション保険契約者向けにも対話式パーソナライズドビデオを制作しました。また、借家人保険契約者や更新者向けのビデオの制作も予定しています。最終的には、企業 Web サイト経由で見積もりを依頼してきた見込み客に、ビデオへのリンクを記載した電子メールを送信することで、新規保険契約者を獲得することを望んでいます。

「Precisely の協力により、お客様に関心を持ってもらえるような、訴求力のある、パーソナライズされたビデオを制作することができました」

- Ben Bomhoff 氏  
Security First Insurance 社 エンタープライズシステム担当副社長

## 52,000通 のパーソナライズされたビデオへのリンクが記載されたメール

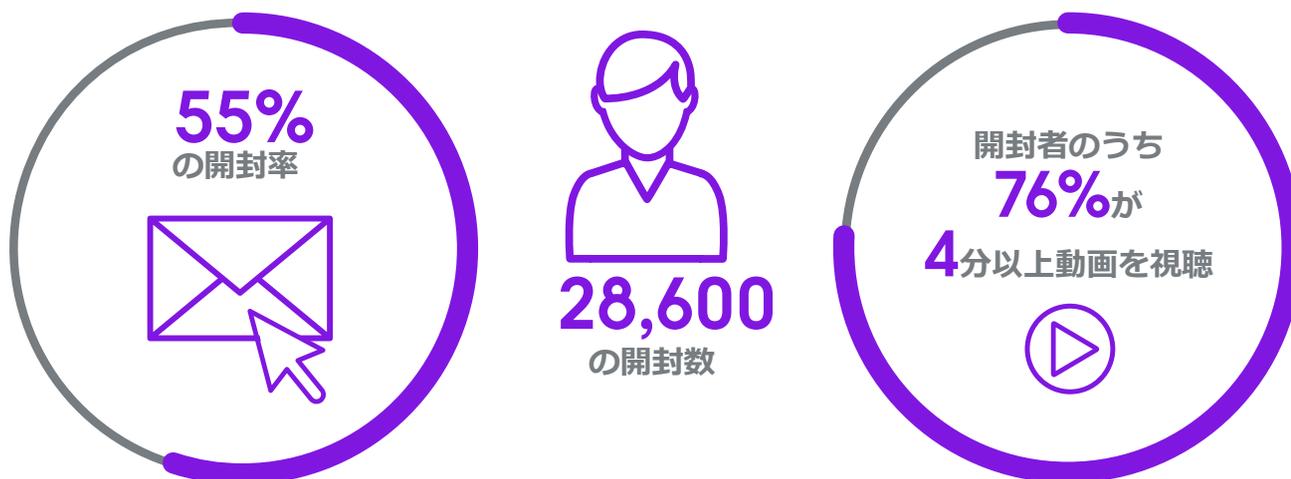


図 1 : 多くの人が Security First Insurance のパーソナル・インタラクティブを 4 分以上視聴しており、これはビデオの最も重要なメッセージを確認するのに十分な長さです。