

| | |
|----------|-------|
| ステージ | |
| 顧客 行動 | |
| 顧客 接点 | |
| 感情 変化 | <hr/> |
| 対応策 | |

会社名







その他情報

商品・サービス

スタート

ゴール

期間

| ステージ | 検討&問い合わせ | | 申し込み | | 申し込み完了 |
|------|---|--------|--|---------------|---|
| 顧客行動 | 情報収集 他社比較 | 資料請求 | 必要書類の 記入・送付 | 必要書類の やり直し | 審査結果の通知がこず、 第1回保険料振替の案内 がきた。 |
| | 保険に関する勉強 | セミナー参加 | | | |
| 顧客接点 |  | |  | |  |
| 感情変化 | <div><div><p>他社よりも保障がしっかりしているし、無料セミナーまで開催していてわかりやすい！</p></div><div><p>必要書類の書き方がわかりにくい。オペレータの人に聞かないとちゃんとかけないよ。</p></div><div><p>審査が通ったっていう連絡より前に事務的な保険料振替の連絡ってなに？失礼！</p></div></div> | | | | |
| 対応策 | | | <ul style="list-style-type: none">➢ DM内にある記入例を見直し、改善する。➢ WEB・アプリで簡単に申し込みできないか検討 | | <ul style="list-style-type: none">➢ 審査結果の連絡をまずは行う。➢ ありがとうコールと今後についての説明を行う。 |

会社名

株式会社 ○○○○保険

商品・サービス

各種保険を取り扱っているが
特に力を入れているのが、学資保険

スタート

NPSスコアが現状では、0

ゴール

NPSスコアを50にしたい

期間

ジャーニーの始点～終点まで1か月

その他情報

- ○○○○保険は、保険業界では中堅的な大きさの会社。
- 特に、学資保険などに関しては業界内で最も豊富なサービスの種類を持っている。
- しかし、大手保険会社が学資保険などに力を入れ始め、徐々に顧客が減ってきている。
- それに加え、少子化の問題もあり売上が徐々に下がってきている。
- 改善方法として、新サービスを立ち上げる前に、一旦現状のサービスのプロセスを見直すためにCJMをしたいと考えている。