

# 新市場戦略

MARKET STRATEGY

## 携帯端末からEVまで、インシュアテックを加速させて「コネクテッドリビング」をテーマに新サービスを次々と創出する

### Assurant

米フォーチュン誌が「米国で最も革新的な企業」の一社に選出したAssurant (アシュラント)。日本でも「コネクテッドリビング」をテーマに、イノベティブな新サービスを次々と開始している。

#### 世界中の大手通信会社や自動車メーカー等とのパートナーシップによって広範なサービスを提供

伝統にとらわれず、革新を追求し続ける。Assurantの経営哲学は、このひと言に集約される。

創業130年を超える歴史ある企業だが、米フォーチュン誌は同社を「米国で最も革新的な企業2023」の一社に選出。既存事業の枠に縛られることなく、消費者ニーズの変化を的確に捉え、革新的な新サービスを次々とリリースしてきたことが高く評価された。

「米国では住宅ローン保険、自動車保険などのマーケットリーダーです。保険会社としての歴史が長いのですが、その知見とノウハウを生かし、スマートフォンをはじめとする携帯端末の保証サービスを開始。その後、端末のライフサイクル全般をカバーする広範なサービスを生み出してきました」

そう語るのは、同社プレジデント兼CEOのキース・デミングス氏である。

Assurantは世界中の大手通信会社とパートナー契約を結び、各パートナー企業がエンドユーザーに提供する携帯端末の保証、修理、中古端末の買い取り、再販などのサービスを請け負っている。

「世界中で取り扱う携帯端末の数量

は、保証などのプロテクション事業だけでも2018年の4600万台から23年には6200万台まで増加しました。携帯端末のライフサイクルサービスは、最も注力している事業の一つです」とデミングス氏は説明する。

#### 米国発の最新テクノロジーや運営ノウハウを採り入れユーザーの満足度を高める

歴史ある保険会社から、携帯端末という最先端商材のライフサイクルをサポートする会社へ。革新的なビジネスモデルの転換によってAssurantは急成長を遂げ、フォーチュン500にランクされるエンタープライズ企業となった(22年3月31日時点)。

現在では世界21カ国で事業を展開。日本では16年8月にAssurant Japan

株式会社を設立している。

Assurant Japanは「コネクテッドリビング」をテーマに、携帯端末の他、家電保証、テクニカルサポート、モバイルアプリ事業などの多彩なサービスを提供。「とくに携帯端末市場は非常に有望であり、日本を重要な市場と位置づけています」とデミングス氏は語る。

日本でも大手通信会社との緊密なパートナーシップの下、携帯端末の保証やコールセンター運営などのトータルアフターケアを含め、下取り・再販などのサービスを提供。ライフサイクル全般をサポートできる会社は唯一無二であり、同社に対する通信会社の信頼は厚い。

とくに高く評価されているのが、AIをはじめとする最新のテクノロジーを駆使してサービスを提供している点だ。

例えば下取りした端末を整備して再販

#### 世界最高水準の端末処理機能



Assurant Japanは、下取りから修理、グレーディング(等級分け)、再販まで、通信会社の中古携帯端末ビジネスをトータルにサポートしている

### The voice of person in charge



#### 人材、製品、環境保全の3つを経営の重要な柱として掲げる

Assurantは、人材、製品、環境保全の3つを経営の重要な柱としています。多様な人材に公平かつ平等な活躍の機会を提供し、高付加価値で持続可能性の高いサービスを生み出しています。気候変動対策にも積極的に取り組んでおり、2030年までにCO2排出量を40%削減することを目指しています。

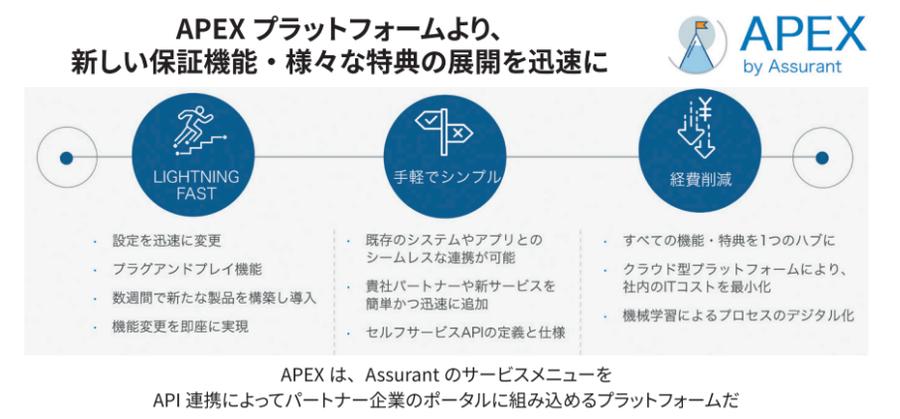
Assurant プレジデント 兼 CEO キース・デミングス氏

するサービス。Assurantでは、人の目では見逃しがちな端末の傷や故障をAIが発見し、自動的に修理やグレードの判定を行うラインが稼働している。目視による判定では、人によって評価がバラつきがちだが、機械の評価によってグレードと値付けが公平になれば、通信会社やエンドユーザーの満足度も高まる。

「日本でも同様のラインを導入し稼働させており、今後さらに規模を拡大予定です。米国発の最新テクノロジーや運営ノウハウを積極的に持ち込み、日本のパートナー企業の発展やエンドユーザーの満足度向上に貢献していきたい」とデミングス氏は語る。

#### パートナー企業のポータルにサービスメニューを組み込むプラットフォームを開発

そうした取り組みの一環として、Assurant Japanが23年度のリリースを予定しているのが「Assurant Product Experience Exchange」(APEX)である。これはAssurantが提供する携帯端末の保証、下取り、再販、また家電の延長保証や修理、テクニカルサポートなどのあらゆるサービスを、エンドユーザーがクライアントのポータルからボタン1つで追加することを可能にする



プラットフォームだ。「APEXには、各サービスをクライアントのポータルにAPI連携させるためのライブラリーが用意されています。必要なメニューをアジャイルに組み込み、すぐにリリースできるのが特徴です」とデミングス氏は説明する。

クライアントにとっては、多額の費用をかけることなく、短期間で新しいサービスメニューをポータルに追加できることや、多彩なサービスメニューを用意してクロスセルを促せることなどがメリットだ。

もちろん、サービスメニューが増えることはエンドユーザーの満足度向上にもつながる。「NPS(ネットプロモータースコア)を高めるためにも、APEXは非常に有効なプラットフォームだと言えます」とデミングス氏は語る。

また、Assurantは保険会社として培った強みと最新のテクノロジーを駆使し

て、携帯端末関連以外でも、革新的なサービスを次々と生み出している。

その一つが、日本で提供開始するパラメトリック保険のテクノロジーを活用した海外旅行者向けソリューションだ。航空便の遅延や欠航などのトラブルをリアルタイムで検知し、即座にラウンジ利用や宿泊の手配等を可能にするソリューションであり、旅行需要の回復とともに日本でも注目されそうだ。

デミングス氏は「これからもパートナー企業と緊密に連携し、エンドユーザーにより良い体験をもたらす革新的なサービスを提供していきます」と語った。



Assurant Japan 株式会社  
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-3  
丸の内トラストタワー本館10F  
https://www.assurant.co.jp/