

株式会社ビービット、金融機関が顧客志向のサービスを 提供するための「ユーザ中心設計手法」の解説書 『顧客を観よ-金融デジタルマーケティングの新標準』を刊行

デジタルサービスのコンサルティングを行う株式会社ビービット(本社：東京都千代田区、代表取締役：遠藤直紀、以下ビービット)は、新刊書籍『顧客を観よ-金融デジタルマーケティングの新標準』を、株式会社きんざい(本社：東京都新宿区、代表取締役：加藤一浩)より2月12日に出版いたしました。

株式会社ビービットは、長期顧客志向社会の実現をビジョンに掲げ、ユーザ視点に基づいて、デジタルサービスのコンサルティングを行っています。今回、金融機関のウェブサイト改善プロジェクトで得たノウハウを書籍に集約して刊行致しました。

■書籍紹介

デジタルテクノロジーが生活に浸透するのに合わせて、金融機関もPCやスマホを有力なチャネルの一つとして活用する動きが広がっています。しかし、多くの金融機関では、**ユーザの求めるものを理解しないままに、店舗への誘導や強みの宣伝を一方的に行ってしまうケースが目立ってきました。**

本書では、これまでに弊社が支援した金融機関のプロジェクトをもとに、デジタルチャネルで正しく顧客志向のサービスを提供するための方法論を「**ユーザ中心設計手法**」として体系化しました。机上の空論にならないターゲット設定、成果につながる発見点を見出すインタビュー方法、および発見点をウェブデザインへ落とし込む方法などを、実践的な切り口で解説しています。本書は主に金融機関のデジタルマーケティング担当者向けですが、「ユーザ中心設計手法」は金融だけでなく、全ての業界において活用できると考えています。

■目次

○第1章 ユーザ中心設計の重要性

- 1 デジタルこそ顧客サービスのフロンティア
- 2 ユーザ中心設計の価値はどこにあるか

○第2章 ユーザ中心設計のステップ

- 1 繰り返し意識すべき前提
- 2 ステップ1 目的・目標の定義
- 3 ステップ2 ターゲット・価値定義
- 4 ステップ3 シナリオ作成
- 5 ステップ4 要件定義・画面設計
- 6 行動観察による検証

○第3章 デジタルマーケティングの明日

- 1 進化の触媒となるスマートフォン
- 2 短期の利益より、長期の信頼を
- 3 優先すべきは現状の課題



■書誌データ

書名：『顧客を観よ-金融デジタルマーケティングの新標準』

著者：株式会社ビービット 宮坂祐

価格：1,728円(税込)

出版：きんざい

発売：2016年2月12日

版型：A5判版/135ページ

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社ビービット 宮坂 (info@bebit.com)

〒102-0073 東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル7階 TEL：03-5210-3892/FAX：03-5210-3895

※書籍の取材は随時承っております。その際は見本誌を送付いたしますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

■株式会社ビービット <http://www.bebit.co.jp/>

設立：2000年3月

代表取締役：遠藤直紀

事業内容：ユーザー視点にもとづいたデジタルサービスコンサルティング：ユーザー視点から企業の価値創出を実現する方法論「ビービット UCD (User Centered Design)」を用いたコンサルティング、ソフトウェア提供により、顧客志向経営のアドバイスや顧客ロイヤルティ創出、デジタルマーケティング活動を支援。年間 1500 人にも及ぶユーザー行動分析を実施し「カート画面改善で年商 100 億を 200 億に」「サービス申し込み数を 10 倍に」など、数々の成果を創出している。