

One to One コミュニケーションを強化する
 パーソナライズド動画サービスを明治安田生命に導入
 ～健康増進型保険加入者の顧客体験価値を向上～

キヤノンマーケティングジャパン株式会社（代表取締役社長：足立正親、以下キヤノンMJ）は、livepass株式会社（代表取締役CEO：山下悠也、以下livepass）と共同で、One to One コミュニケーションを強化するパーソナライズド動画サービスを構築し、明治安田生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長：永島英器、以下明治安田生命）に導入しました。キヤノンMJは、今後もお客さまとともに顧客接点を強化する映像・動画ソリューションを構築しCS向上を支援します。



明治安田生命 パーソナライズド動画 活用例

生命保険業界では、これまでOne to Oneの対面コミュニケーションによるきめ細やかな顧客への提案活動を行ってきました。コロナ禍を契機に顧客との対面コミュニケーションの機会が減少したこともあり、オンラインを活用したコミュニケーション強化を進めています。

明治安田生命は、顧客接点の強化に向けて保険加入者専用WEBサイト上で、一人ひとりの健康維持・改善を支援するコンテンツ「MY 健活レポート」を提供しています。保険加入者にこのレポートをより活用いただくため、内容の理解を補助するための「解説動画コンテンツ」を提供することを検討していましたが、保険加入者ごとの専用動画の作成には、コスト面や個人情報の取り扱いにおけるセキュリティ面での課題がありました。

このような課題に対し、キヤノンMJはこのたびlivepassとともにパーソナライズド動画サービスを明治安田生命に導入しました。明治安田生命は、本サービスを活用し、「MY 健活レポート」の新機能として、「あなたの健康解説動画」の提供を開始しました。この動画により、健康状態に応じた疾病リスク予測、健康アドバイスなどの情報を案内することで、「MY 健活レポート」の利用促進を図ります。明治安田生命は、パーソナライズド動画の提供を通じて、多様化する顧客ニーズにあわせたサービスを提供することで顧客エンゲージメントの向上を目指すとともに、継続して保険加入者一人ひとりの健康維持・改善をサポートしていきます。

今回導入されたパーソナライズド動画サービスは、企業が保持するCRMなどの顧客情報から抽出した情報とベースとなる動画を組み合わせることで、お客さま一人ひとりにパーソナライズされた動画を配信するサービスです。動画内で対話型のコミュニケーションができるため、選択した内容によりストーリーを出しわけることが可能です。自分専用の動画により案内されることで関心が高まり理解を深めることができます。さらに、視聴ログを取得することができるため、顧客の興味関心事の把握やマーケティングへの活用ができます。動画の製作コストの面では、ベースとなる動画は共通で利用でき、個人情報のみを変更するため、大幅にコストを抑えられます。また、セキュリティ面では、視聴時に視聴端末のブラウザ上で動画生成される仕組みのため、顧客情報をクラウド上の動画配信サーバに受け渡す必要がなく、高いセキュリティを実現しています。

キヤノンMJは、当初はパーソナライズド動画の需要が高い生命保険会社や損害保険会社などの金融機関を中心に本サービスの導入を推進し、今後は顧客接点の強化を目指す流通業界や官公庁にも提供範囲を拡大していきます。

価格(税別)	初期費用(動画制作費用+動画のパーソナライズ・プログラミング作業費用)	個別見積
	月額利用料 ^{※1}	375,000円～

※1.月額利用料は毎月の動画再生回数に応じて変動します。上記の価格は、月間動画再生回数が1000回までの最低月額利用料になります。

- 報道関係者のお問い合わせ先 : キヤノンマーケティングジャパン株式会社
広報部 パブリックリレーションズグループ 03-6719-9093 (直通)
- 一般の方のお問い合わせ先 : キヤノンマーケティングジャパン株式会社
ITソリューション企画部 クラウドサービス企画課 03-6719-9370 (直通)
- パーソナライズド動画ホームページ : <https://canon.jp/business/solution/industry/finance/lineup/cross-industry/movie-approach>
- 金融ソリューションホームページ : canon.jp/fps
- ニュースリリースホームページ : canon.jp/newsrelease

〈 明治安田生命保険相互会社について 〉

平均寿命が延びる一方、認知症や介護などのリスクが増加し、人生100年時代を自分らしく生きるための健康づくりが必要となっています。明治安田生命は、ひとりでは続けにくい健康づくりに寄り添い、いっしょに取り組むことで、お客さまや地域のみなさまに、心身の健康という新しい価値を提供してまいります。

【所在地】東京都千代田区丸の内2-1-1

【代表者】取締役 代表執行役社長 永島 英器

【設立】1881年7月9日

【事業内容】各種生命保険の引受／保全、資産の運用などの生命保険業および付随業務など

【URL】<https://www.meijiyasuda.co.jp/>

〈 livepass 株式会社について 〉

視覚と聴覚に訴え、ストーリーを語れる動画。livepassは、そんな訴求力の高い動画をダイナミックに生成する技術を有しており、たとえ100万通りの動画であっても瞬時に生成でき、個人個人に合わせたパーソナライズド動画や、動画と直接やり取りできるインタラクティブ動画などのサービスを提供します。

【所在地】東京都港区六本木1-4-5 アークヒルズサウスタワー 16F

【代表者】代表取締役CEO 山下 悠也

【設立】2013年12月25日

【事業内容】次世代動画サービスの開発・提供、マーケティングソリューションサービスの開発・提供、DXコンサル・受託開発事業

【URL】<https://www.livepass.jp/>

「livepass Catch」<https://www.livepass.jp/services/livepass-catch>

〈パーソナライズド動画サービスの特長〉

1.『自分だけの情報』が含まれた『触れる動画』が届く

- 企業の保有する顧客情報を動画データ内に取り込んだコンテンツの作成が可能。
- 配信された動画内でエンドユーザが情報入力することで、個人の属性に応じた動画ストーリーを出しわたることが可能。
- エンドユーザは自分自身の属性にあった固有の情報を受け取ることができ、企業は高い訴求力を持ったコンテンツを表現することができる。

2.視聴端末上で動画生成できるためセキュリティ面も安心

- 視聴時に動画生成されるため、顧客情報が含まれた動画を保管する必要がなく、高セキュリティを実現。
- 外部とのデータ連携により、企業の保有する情報を自動的に動画に取り込むことが可能。

3.視聴ログからお客さまの興味関心事を収集・分析活用可能

- 各エンドユーザが動画を「どこまで見たか」「何回見たか」等、詳細データを外部ツール利用せずに取得可能。
- 取得したログデータからPDCAサイクルの改善や、マーケティング活用が可能。