

「Ask Keeps」でキーベック社は顧客に場所を問わないアクセスチャネルを提供

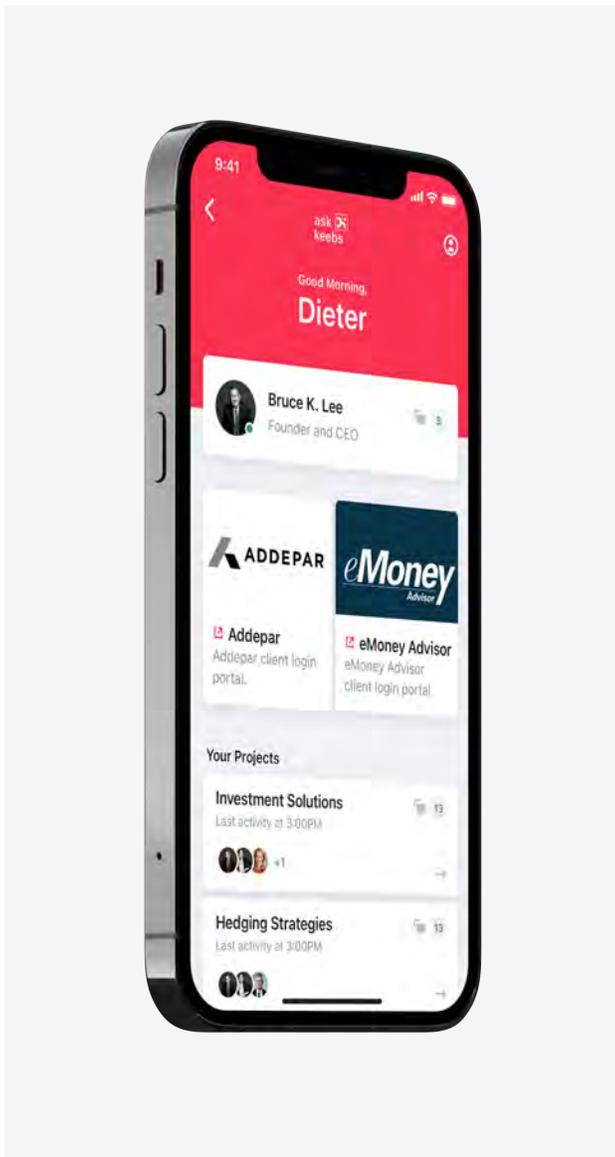


シカゴのウェルスマネジメントファームへの導入事例

キーベックウェルスアドバイザーは、優れた顧客体験を提供することを最も重視しているブティック型の富裕層向け投資助言会社です。Bruce Leeは同社を設立した際、いつ何時でも顧客の要望に対応できるようになりたいという夢を持っており、それがMoxtraを活用した同社アプリ「Ask Keeps」のローンチに繋がりました。

“ 「Ask Keepsに何でも聞いてください」が当社のスローガンになっています。当社はこのアプリを、信頼し合う友人や家族同士がテキストメッセージをやり取りするような、気軽に使えるチャンネルにしたいと思っていました。なぜなら、我々は常にお客さまとパーソナルかつヒューマンタッチな関係性を構築することを重視しているからです。

Alexa Hyman、チーフマーケティングオフィサー、
キーベックウェルスマネジメント、イリノイ州・シカゴ



ウェルスマネジメントサービスには親密かつパーソナライズされたサービスが求められる為、当社創業者兼CEOであるBruce Leeは、一元化され、且つ、顧客が指先一つでアクセスできるようなチャンネルを提供したいと考えていました。その考えは「Ask Keeps」アプリのローンチにより実現し、キーベック社の担当チームとワンストップでコミュニケーションできるダイレクトアクセスチャンネルを顧客に提供しています。

このワンストップアプリ上では、キーベック社から顧客に各種アップデートや機密性の高い文書を送付・共有することができることに加え、顧客からもキーベック社に各種質問・要望を時間と場所を問わずに伝えることができる利便性とアクセシビリティを提供しています。

「Ask Keepsに何でも聞いてください」は同社のスローガンになっており、当アプリのローンチ後2週間で半数近くの顧客のエンゲージメントを獲得しました。

「顧客を当アプリにオンボードする際には何の問題も発生していません」とチーフマーケティングオフィサーであるAlexa Hymanは語ります。「アプリのユーザビリティが高くサインアップやオンボーディング作業も直感的に行えるため、例え高齢のお客さまであっても全く問題なくご利用いただいています」



デジタルチャネルを活用してリレーションシップを維持・強化する一方で、顧客担当チームはリモートワーク下でも継続的に協働することが可能になっています。「このアプリにどれだけ助けられているか、いくら強調しても足りないくらいです」とHymanは語ります。「このアプリによってチームコラボレーションが更に強化され、チーム内のコミュニケーションが増えたことにとっても満足しています。当社は異なる顧客ファミリーに関わる様々なプロジェクトを抱えているのですが「Ask Keeps」によって、全てのプロジェクトを一元管理することができます」

Leeはチームメンバー全員がしっかりと顧客に従事し、情報を共有してこそ最高のサービスを提供できると信じているため、チームに対して「サイロ化しないこと」を繰り返し説いています。また、同社アプリを通じて顧客に従事することで、全ての顧客がアプリ上でチームメンバーと話すのを心待ちにしていることを確信しています。



また、重要な何かを見逃したり、間違いを無くすためにも、Leeは顧客に対して同社アプリを通じて担当チームメンバーとコミュニケーションすることを強く推奨しています。

「我々が新規のお客さまを対応する時には常に『これがAsk Keepsアプリで、あなたが必要としているアプリとは違うかもしれませんが、ここに全て必要なものがあります。当社は異なる複数のパッケージを渡すのではなく、それを一元化してお渡ししているのです』と伝えています」とHymanは語ります。

キーベック社は長期に亘って同社とリレーションを維持している全ての顧客に対してこのように対応をしています。Moxtraを活用したアプリによって、同社は他社とは比べようのないハイタッチサービスをデジタルチャネル上で提供しています。