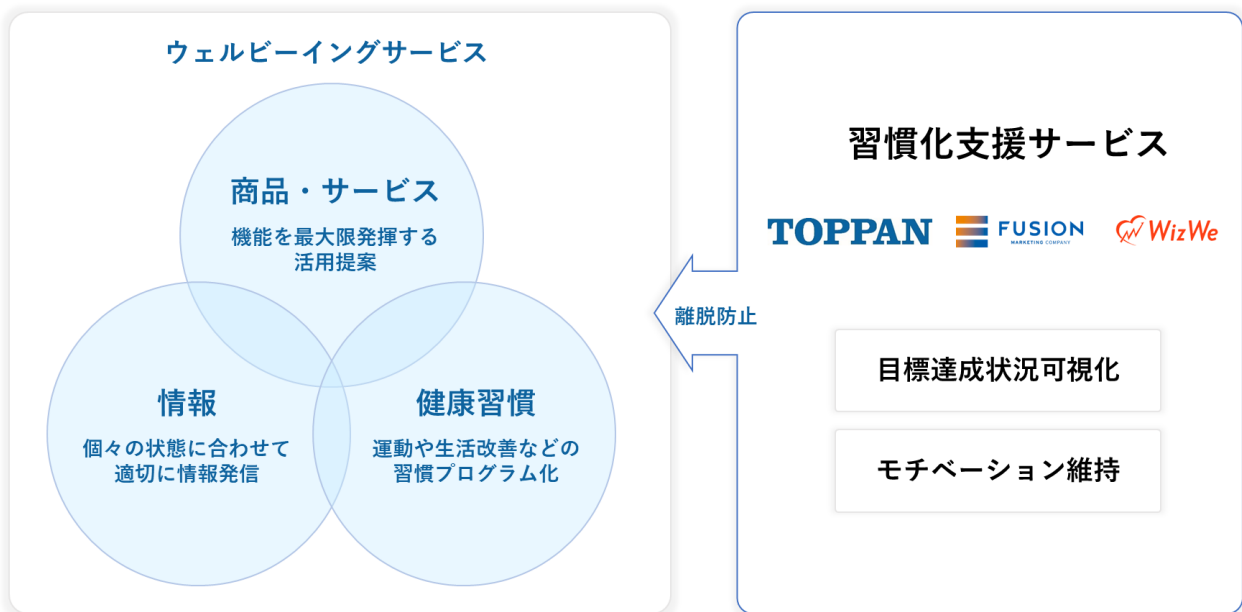


2024年3月26日
 TOPPAN 株式会社
 フュージョン株式会社
 株式会社 WizWe

TOPPAN、フュージョン、WizWe
企業の生活者向けウェルビーイング事業の習慣化支援サービスを提供開始
 生活者のありたい姿の実現に向けて、健康習慣と商品利用を習慣化するサービスを提供

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下 TOPPAN)と、フュージョン株式会社(本社:北海道札幌市、代表取締役社長:佐々木 卓也、以下 フュージョン)および株式会社 WizWe(本社:東京都港区、代表取締役 CEO:森谷 幸平、以下 WizWe)は、企業が生活者に提供するウェルビーイング(※1)事業において、健康習慣と並行した商品利用の継続を促進する習慣化支援サービスを2024年3月下旬より提供開始します。

生活者のありたい姿とLTV向上を実現



■ 背景と狙い

ウェルビーイングはポストSDGsの2023年以降におけるグローバルアジェンダとして注目されています。変革を推進していく上での重要な要件の一つが、生活者視点での新しい価値創造で、コロナ禍を経て、人びとは「自分らしくいきいきと生きること」を重視する傾向にあります。このため企業が提供する商品やサービスは、単純な機能や価格の競争ではなく、一人ひとりのウェルビーイングに貢献できるかという視点で価値を捉えなおすことが必要です。しかしウェルビーイング関連の商品・サービスの継続利用やそれと紐づく健康習慣を維持するには、使用する生活者一人ひとりのモチベーションなどの課題が多くありました。

TOPPAN では、「データの価値化」をコアバリューに、商品・サービスの購買体験設計からデジタルマーケティング、商品やパッケージ開発など、生活者と企業が繋がるあらゆる領域での顧客体験を創出しています。現在は企業の経営課題に対応したビジネス変革(ビジネストランスフォーメーション、以下 BX)支援事業としてDX/CX/EX(※2)の3つの変革サービスを提供し、企業の事業支援を推進しています。

また、ウェルビーイング視点での事業戦略立案から、アプリや各種 SNS などを活用した顧客体験の設計・実装などの BX サービスを提供しています。

フュージョンは顧客との関係性維持や顧客満足の向上を目指した CRM(※3) 領域におけるサービスや多数の実績を有しています。TOPPAN とフュージョンは 2023 年 2 月に資本業務提携契約を締結し、TOPPAN の札幌エンゲージメントセンターにおける提供サービスを両社で強化し、CRM 領域における「Plan(企画設計)」「Do(業務実行)」「See(可視化・分析)」一気通貫で提供する「CRM 施策支援サービス」を 2023 年 3 月より提供開始するなど、協業体制を構築しています。

また WizWe は、「習慣化プラットフォームで 100 億人をありたい姿へ」をビジョンに掲げ、行動の習慣化を後押しするプラットフォームサービス「Smart Habit」(※4)の開発・運営を行っており、フィットネスや教育関連企業へ多数導入しています。

今回、企業の生活者向けウェルビーイング事業を支援し、生活者のウェルビーイングな状態を高めるために 3 社の知見と強みを活かした習慣化支援サービスを提供していきます。

■ 習慣化支援サービスの概要

・顧客中心の体験を重視した習慣化支援サービスの提供

TOPPAN が、単に商品を売るためだけではない、生活者のありたい姿を実現することを第一義に据えた顧客中心型の体験設計を実施。その上でフュージョンが生活者との具体的な対話内容などの CRM 設計を行い、企業の商品・サービスの利用状況と健康習慣を継続化するアプリや各種 SNS などのタッチポイントを開発、「Smart Habit」を通じて可視化。

企業はこのデータを元に一人ひとりに対してチャット等を通じた個別サポート、キャンペーンやコンテンツ等の情報提供により、モチベーションを維持し商品・サービスの継続利用を促進することが可能です。



・データ分析による顧客の行動と健康状態の因果関係導出

習慣化支援サービスを通じて得られたデータと、スマートウォッチなどのヘルスケアデータや健康保険組合等の外部データを組み合わせ、顧客の行動と健康状況の統計的な因果関係を導き出し、企業のマーケティング活動に寄与します。

【3 社の役割】

TOPPAN: 顧客体験設計、タッチポイント開発 (アプリ/各種 SNS)、全体管理

フュージョン: CRM 設計

WizWe:「Smart Habit」の運営

■ 今後の展開

TOPPAN とフュージョンと WizWe は、3 社の知見・技術を掛け合わせたサービスを提供し、2026 年 3 月までに 50 社へのサービス提供を目指します。

※1 ウェルビーイング (Well-being)

身体も心も、そして社会的にも満たされた状態を指す

※2 DX/CX/EX

DX=Digital Transformation (デジタル基盤の変革) / CX=Customer Experience Transformation (顧客体験の変革) /

EX=Employee Experience Transformation (従業員体験の変革)

※3 CRM (Customer Relationship Management)

顧客との関係維持や顧客満足の向上により、売上や利益の拡大を目的とする顧客志向の経営戦略

※4 「Smart Habit」

WizWe 社が提供する学習や運動の行動習慣化をサポートするためのプラットフォーム。ユーザーは、アプリ上で、自分の進捗状況を確認できるだけでなく、習慣化サポーターとのコミュニケーションが可能。進捗状況にあわせて届く習慣化サポーターからのフォローコメント、モチベーション維持に役立つ動画や記事といった情報の提供など、様々なサポートを受けながら、日々行動を継続していく中で、習慣づけていくことができます。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上