

2023

世界のコネクテッド・トレンド

南北アメリカから、ヨーロッパ、アジア・太平洋地域まで



ASSURANT®

The
Connected Decade
— 2020 - 2030 —

Forward — その先へ —

Assurant Japan株式会社 代表取締役社長 藤本 潤一

Assurantでは、世界のコネクテッド・テクノロジーのトレンドをモニターしており、このトレンドに関する情報を、モバイル通信事業者から小売業者、製造業者に至るまで、コネクテッド・リビング分野で事業を展開する企業の貴重なビジネスチャンスの特定に活用しています。5Gや人工知能(AI)をはじめとする技術の進歩が消費者の行動を変え続ける中で、当社の洞察の重要性は飛躍的に高まっています。

「Assurant's Connected Decade」と題された当社の調査研究は、南北アメリカ、アジア太平洋、欧州の8カ国(米国、カナダ、ブラジル、メキシコ、オーストラリア、日本、ドイツ、英国)から調査対象者をリクルートして実施されました。この国際的な調査は、消費者のスタンスや考え方の類似点と相違点の両方を明らかにし、コネクテッド・リビング分野の企業に対して有用な展望を明らかにしています。当社の2023年の調査では、サポート、保証、サービス、サステナビリティという4つの基本的なトピックを取り上げています。

調査対象となったすべての国の消費者が平均7個のコネクテッド製品を日常的に使用しており、最もコネクテッドデバイスを使用しているのはオーストラリア人であることが明らかとなっていますが、一方で、これらの製品に組み込まれているテクノロジーに対する消費者の認識は大きく異なります。例えば、インターネットに接続された技術が生活をより良いものにすると考えているブラジル人は92%であるのに対し、ドイツの消費者はわずか64%です。新製品への欲求はどの国でも高く、その中でもメキシコは際立っており、消費者の93%が来年に新しいスマートテクノロジーの購入を計画しています。5Gは、過去1年間においてスマートフォンのアップグレードを促進する触媒となっており、米国の消費者の60%が、すでに5G対応のスマートフォンにアップグレードしているか、5G機能の利用のためにデバイスをアップグレードすることに意欲的です。昨年、この割合は36%でした。

すべての国の消費者が、同じような不満を抱えています。彼らは主に、スマートフォンやWi-Fiの端末の接続に問題を抱えており、また、デバイスが壊れることを恐れています。このように、消費者はデバイスを投資と見なし、予期せぬ事態が発生した場合に迅速かつ高品質な修理を求めています。そのため、保証とサービスに関するコミュニケーションを通じて購入の意思決定を促進することができます。スマートテクノロジーを購入する際に最も重視されるメリットは、延長保証の提供であり、将来の購入に対する高いロイヤルティを促進します。それに続いて重視されているのが、オンデマンドのテクニカルサポート(主に日本)、旧モデルの下取りによる新モデルの割引です。

全体として、すべての調査対象国で、リファーマービッシュ端末(整備済み端末)の利用を通じた環境保護への貢献はやや魅力的に映っており、カナダでは約13%が非常に大きな関心を持っています。価格と保証に加え、製品の状態が、消費者がリファーマービッシュ端末(中古整備済み端末)に興味を持つ重要な理由です。

サステナビリティは、若い世代にとってより重要です。例えば英国では、若者(Z世代とミレニアル世代)の50%以上がサステナビリティを追求するためにリファーマービッシュ端末(整備済み端末)の購入を検討していますが、それより上の世代にとってこれはあまり魅力的ではありません。

今後、テクノロジーの発展と共にもたらされる進歩に思いを馳せると、その可能性は無限大に思えます。仮想ワークプレイス、スマートホーム、自動車、モバイルデバイス間のシームレスな相互運用性を備えたテクノロジーの融合は、間違いなく強固なものとなり、各業界固有の進歩がエンタープライズアプリケーションに大きな影響を与えるようになります。しかし、採用率は必然的に世界各地で異なるものとなるでしょう。コネクテッド・リビング企業が成功するためには、地域のニーズに合わせて製品とサービスを継続的に調整しつつ、新しいスマートテクノロジーの購入に対する消費者の自信を高めるような適切なレベルのサポートと保証を確立しなければなりません。

Assurantでは、これらの貴重なインサイトを活用して、パートナー企業が世界的に成功するための消費者向けプログラムを作成しています。これには高度な診断・テクニカルサポートの開発が含まれ、消費者は依拠しているテクノロジーの可能性を最大限に引き出すことができます。さらに、当社では世界的な5Gデバイスの普及をサポートする、カスタマイズされた端末下取り・アップグレードプログラムを設計しています。私たちは、グローバルに広がる資産流通ネットワークと修理・物流サービスを活用し、優れた顧客体験を生み出すことを追求しています。これは、お客様、クライアント、そして環境に同時に恩恵をもたらすアプローチです。2022年だけでも、Assurantは全世界で2,200万台の端末をリサイクルしました。

このeBookでは、「Connected Decade」調査の対象である8カ国をそれぞれ検証しており、さまざまな地域における一般的な消費者のスタンスや考え方の違いを理解できます。

この貴重な資料に目を通していただき、ご興味を持っていただけたら、ぜひAssurantの担当者にご連絡ください。独自の調査により発見したさらなるインサイトや、市場シェア獲得と顧客維持の強化を支援するために開発した包括的なプログラムとサービスについてお話させていただける日を心待ちにしています。私たちが力を合わせれば、進化し続けるコネクテッド・テクノロジーの世界を闊歩し、新たなトレンドを活用して、すべての人に成功と繁栄の未来を保証できるでしょう。

藤本 潤一

Assurant Japan株式会社 代表取締役社長 藤本 潤一

調査方法

調査対象：各国（オーストラリア、ブラジル、カナダ、ドイツ、日本、メキシコ、英国、米国）のスマートフォン所有者1,000人。

調査概要：2022年12月（米国）および2023年1月（オーストラリア、ブラジル、カナダ、ドイツ、日本、メキシコ、英国）にて実施したオンライン調査により回答を収集。

目次

国別の消費者の声



AUSTRALIA

05



BRAZIL

06



CANADA

07



GERMANY

08



JAPAN

09



MEXICO

10

11



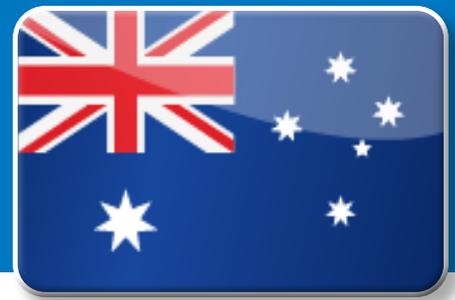
UNITED KINGDOM

12



UNITED STATES

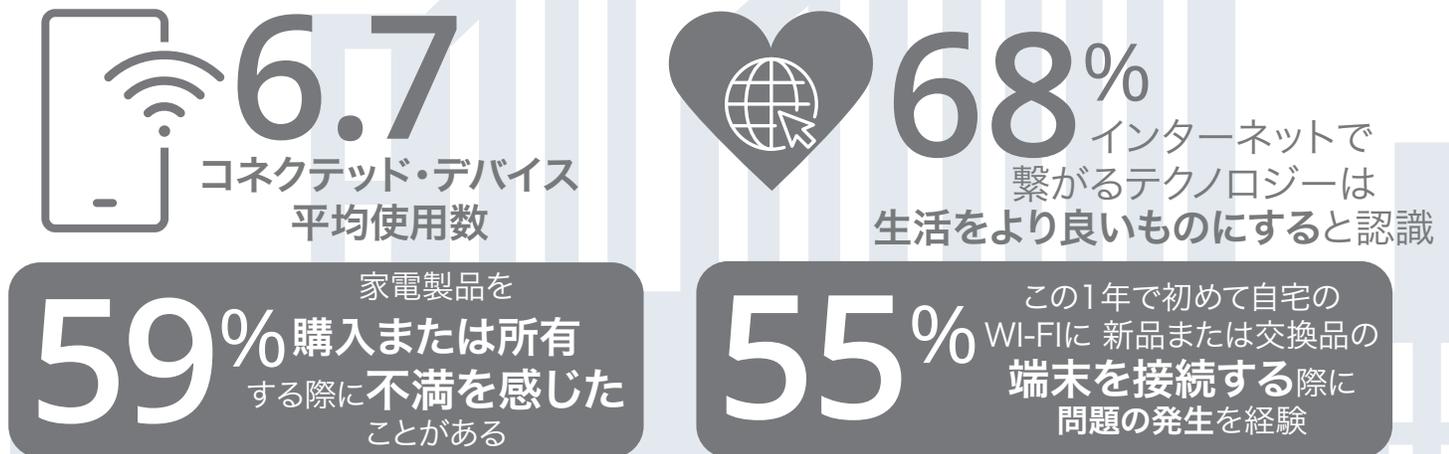
Connected Decade 2023: AUSTRALIA



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています



消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

35% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**



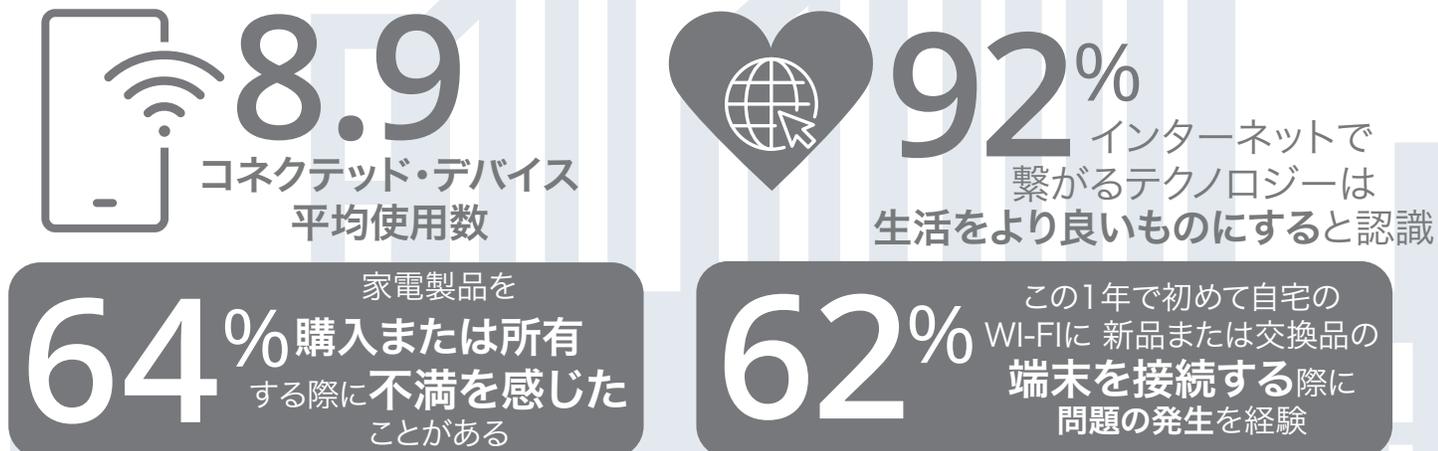
Connected Decade 2023: BRAZIL



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています

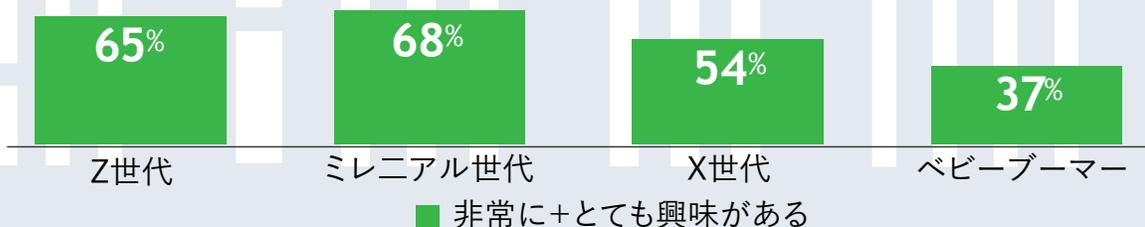


消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

63% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**



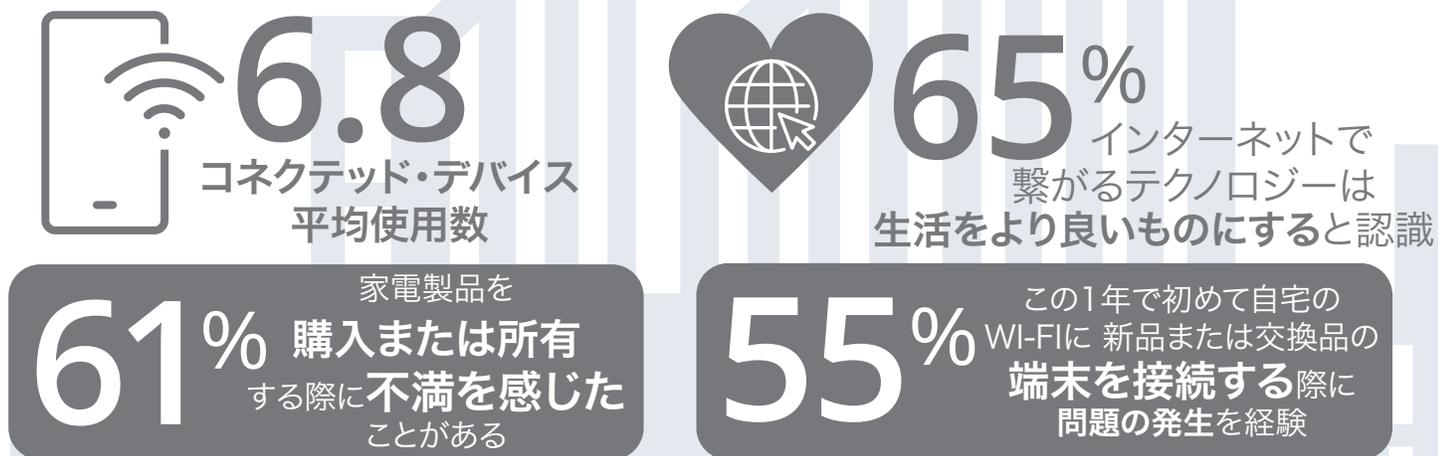
Connected Decade 2023: CANADA



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています



消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

35% IN TOTAL **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き



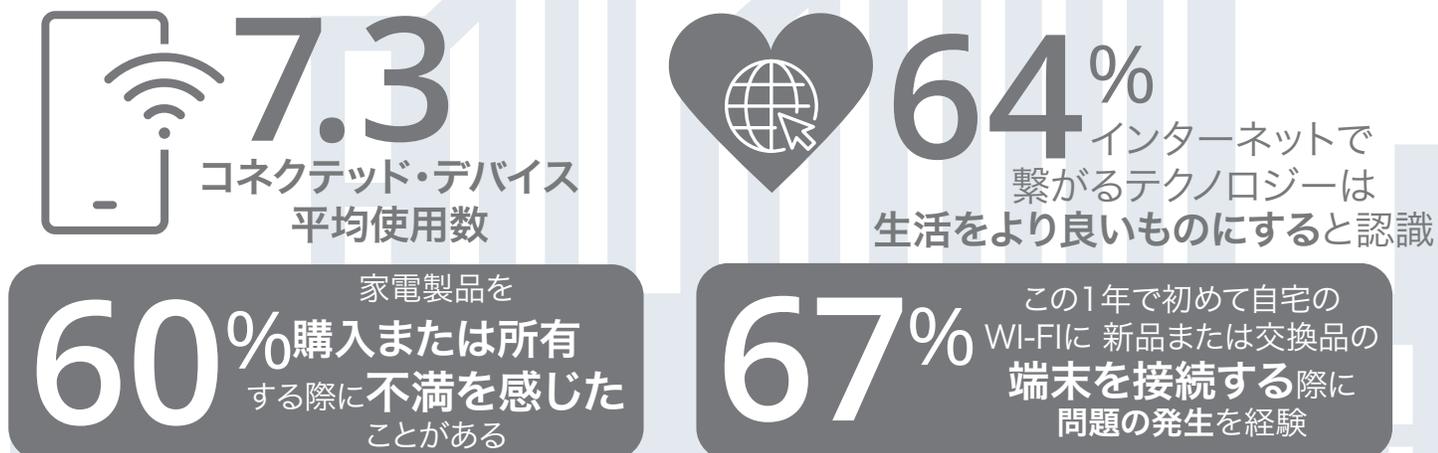
Connected Decade 2023: GERMANY



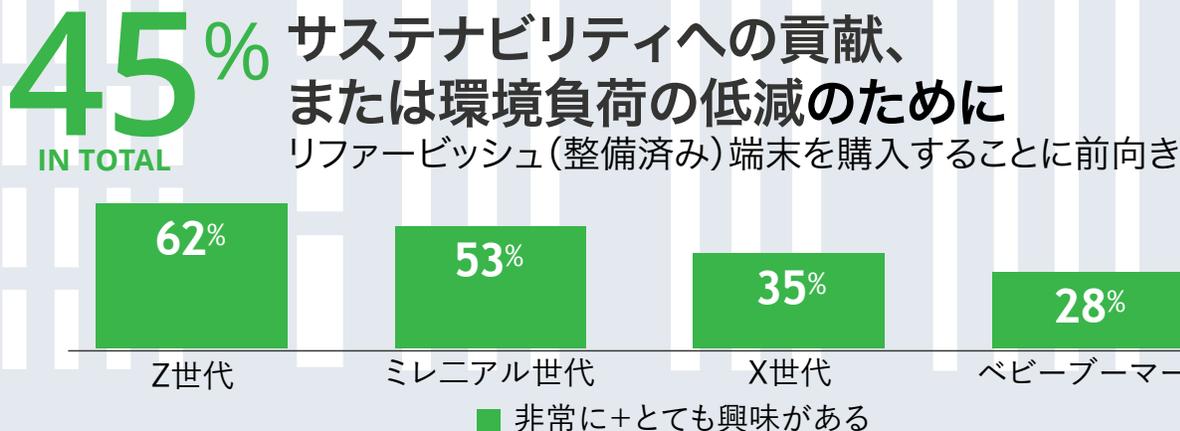
消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています



消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています



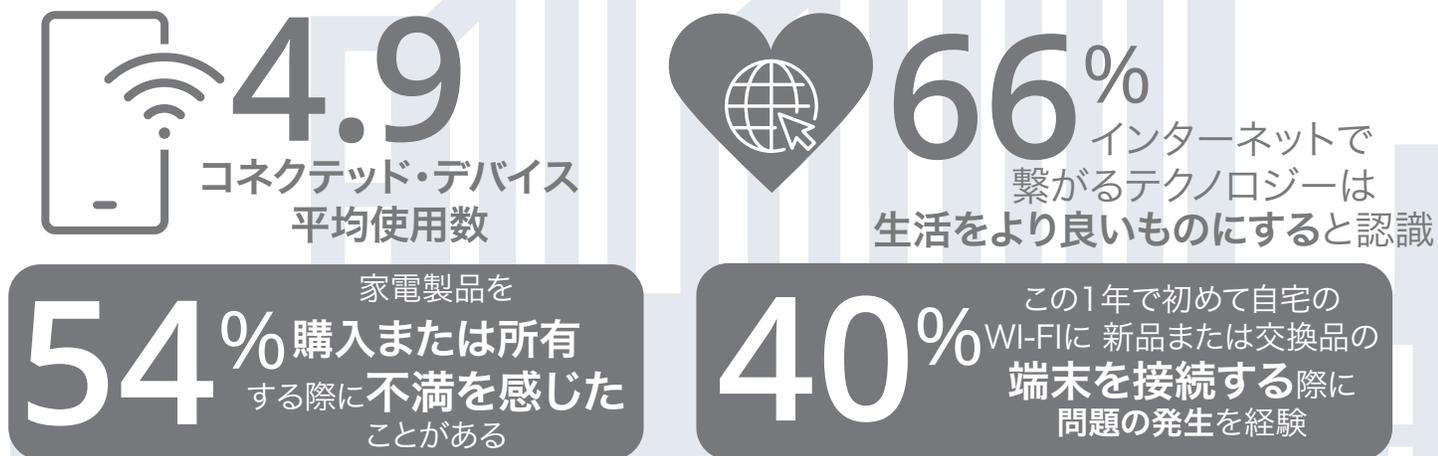
Connected Decade 2023: JAPAN



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています

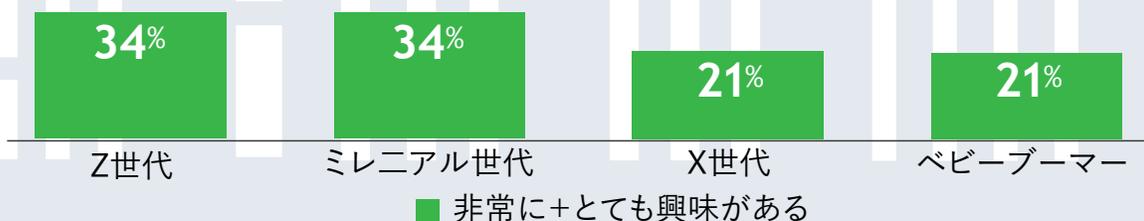


消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

28% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**



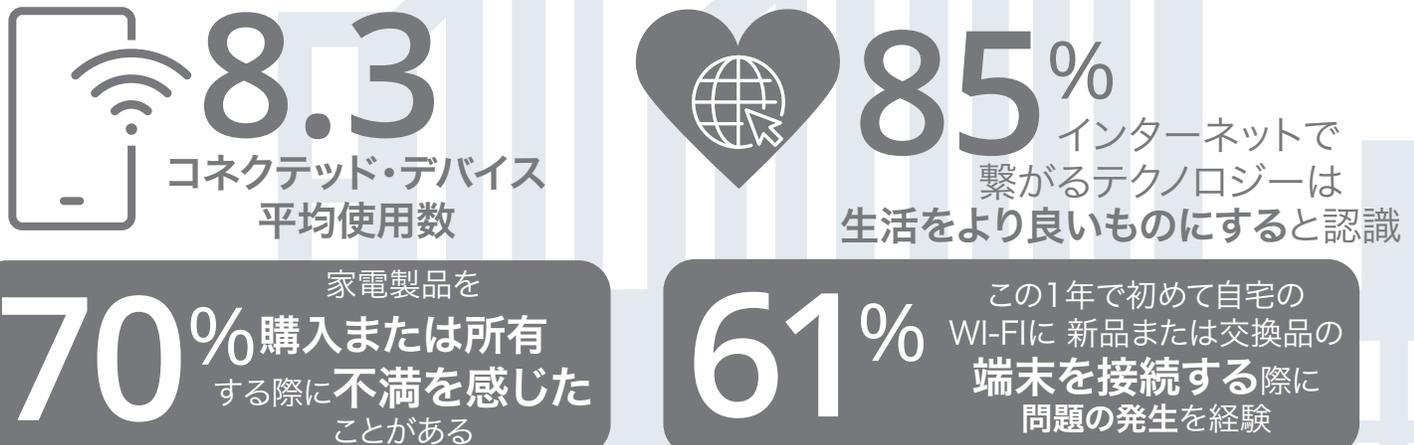
Connected Decade 2023: MEXICO



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています

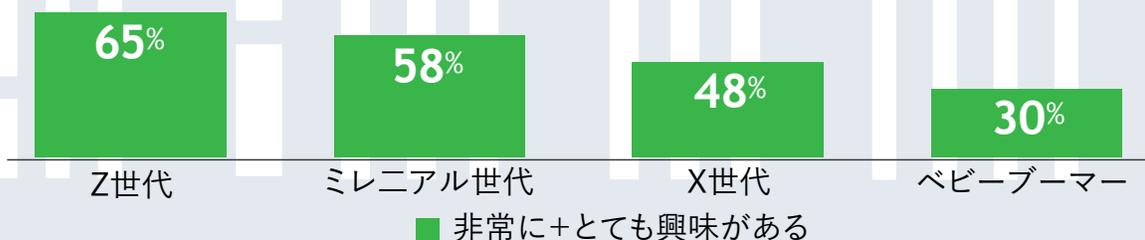


消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

57% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**



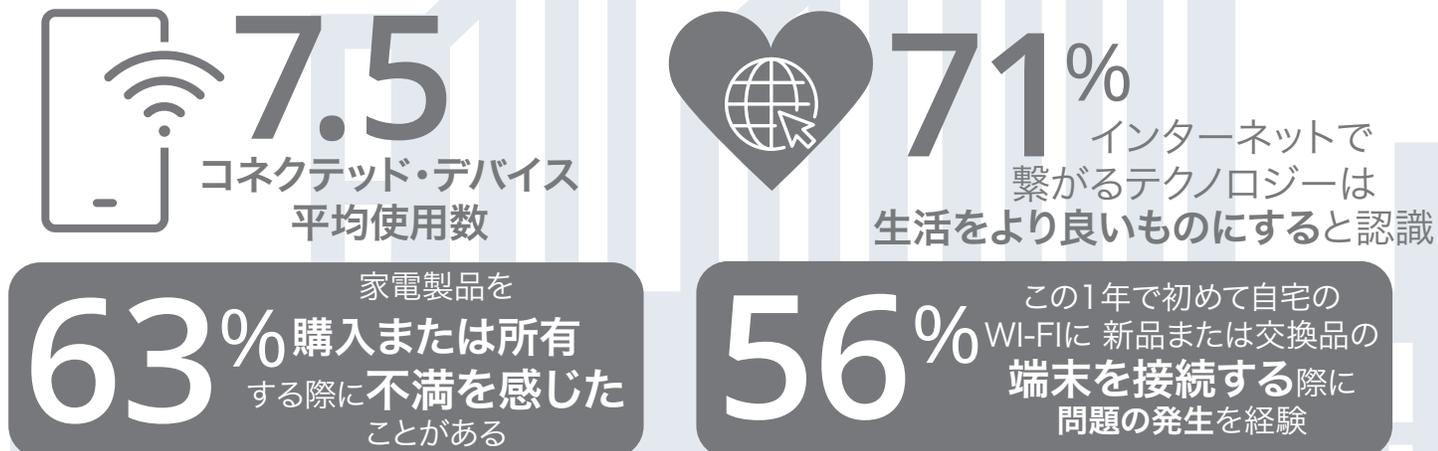
Connected Decade 2023: UNITED KINGDOM



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています

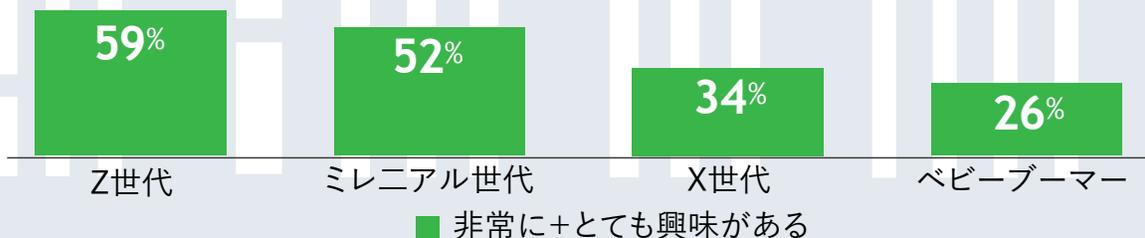


消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

41% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**



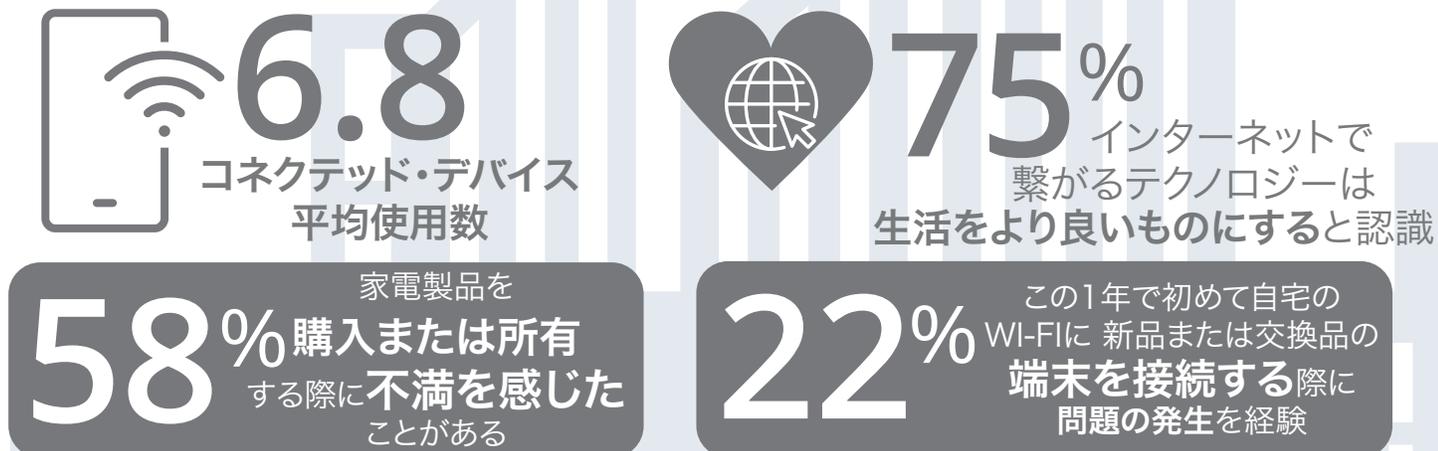
Connected Decade 2023: UNITED STATES



消費者は、新しいテクノロジーがもたらす未来に期待しています

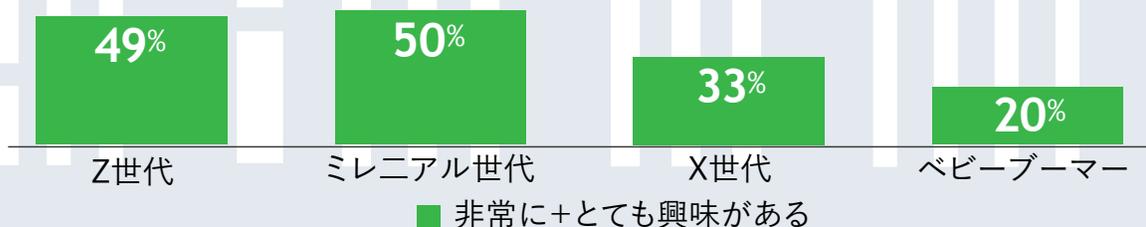


消費者は、コネクテッド・リビング(繋がる暮らし)をより享受するために、支援を求めています



消費者は、環境を気にかけています

35% **サステナビリティへの貢献、または環境負荷の低減のために**
IN TOTAL **リファービッシュ(整備済み)端末を購入することに前向き**





Assurant Japan アシュラント・ジャパンについて

米国で100年以上の歴史を持ち、全世界21か国で事業を展開するAssurant (NYSE:AIZ) の知見と最新テクノロジーを日本に最適化し、様々なソリューションで日本の主要なクライアントとその顧客をサポートしています。携帯端末エコシステムのトータルサポート事業、アプリを通してお客様の生活を支えるデジタルライフサポート事業、パートナー企業とその顧客に最適な家電の延長保証の設計と運営などの事業を通して、コネクテッド時代に求められる最適なサービスと革新的なソリューションを提供しています。

詳細はAssurant JapanのHPをご覧ください：

www.assurant.co.jp

Assurant アシュラントについて

Assurant (NYSE:AIZ) は、世界中のお客様が購入した大切な製品をサポートし、守り、つなぐ革新的なソリューションを提供するビジネスサービス・カンパニーです。世界21か国で事業展開するフォーチュン500企業の一社として、世界の主要ブランドと提携し、携帯端末ソリューション、延長保証サービス、車両保険サービス、レンターズ保険やその他専門分野において革新的なソリューションと最上の顧客体験を提供することで、コネクテッドワールドの進化を支えています。

詳細はAssurantのHPをご覧ください：

www.assurant.com

© 2023 Assurant, Inc. This report is the property of Assurant, Inc. All information contained herein and any related material thereto is considered proprietary. The content cannot be replaced without the prior consent of Assurant, Inc. The content cannot be duplicated, distributed, shared or conveyed either in whole or in part, electronically or in hard copy to any third parties without citing Assurant, Inc. as the original author.