

# TOPに訊く

Assurant  
プレジデント 兼 CEO

## キース・デミングス氏



# ASSURANT



### PROFILE

キース・デミングス  
1997年、Assurantに営業部門のインターンとして入社。2005年、Assurant Canadaプレジデント。16年、Global Lifestyle事業部門プレジデント。22年1月、Assurant Globalの全部門を率いるプレジデント兼CEOに就任。

コネクテッド時代に求められる  
トータルソリューションを  
提供しています。

### ビジネスモデルを大転換し フォーチュン500企業に

1892年に米国で所得補償保険の取り扱いを開始して以来、130年の歴史を誇り、ニューヨーク証券取引所に株式上場しているAssurant(アシュラント)。「当社は生命保険や損害保険などを扱

う総合保険会社でしたが、5年前に事業の大変革を行い、スマートフォンをはじめとするモバイル端末や、コネクテッド家電、コネクテッドカーなどの保証サービスに特化しました。世界21カ国の通信会社、家電や自動車のメーカー、販売会社などと契約を結び、これらのパートナー企業が販売する製品の保証を引き受けています」と

語るのは、2022年1月にプレジデント兼CEOに就任したキース・デミングス氏である。同氏はインターンとしてAssurantのカナダ法人に入社。勤続25年目でプレジデント兼CEOに就任した異色のキャリアの持ち主である。

「多様性を尊重し、社員を大切に育て上げるのがAssurantの社風です。だからこそ日本企業のように長く勤める社員が多いのでしょう。役員たちも勤続10年以上のベテランばかりです」

保証だけでなく、製品の修理や下取り・アップグレードプログラム、再販、テクニカルサポート業務など、パートナー企業がエンドユーザーに提供するサービスを広範囲に開発し支援しているのもAssurantの特徴だ。

「保証のみ、修理のみといったように、単一のサービスだけを支援する競合会社はありますが、エンドユーザー向けのサービスをトータルに提供している会社は他にありません。それがAssurantの何よりの強みです」

Assurantは先見性と革新的なビジネスモデルで時代を切り開いてきた。例えば、携帯電話が登場した30年前から保証に携わっている。だからこそ、5Gが普及しコネクテッド時代が到来したときでも、いち早くサービス開発、ビジネスモデルの転換を大胆に行うことができた。こうした時代の先取りにより、同社は規制強化や競争激化が熾烈な保険業界から抜け出し、フォーチュン500企業へと成長したのである。



「トリセツ」(https://torisetsu.biz/)は日本独自のサービスであるスマートフォンアプリ。あらゆる家電の取扱説明書をデジタルで一元管理できるほか、様々なサービスを提供している

### 日米の通信会社が信頼する 保証サービスを展開

「パートナー企業とお客様(=エンドユーザー)に最高の顧客体験を提供し、我々も含む3者が幸せになれるようにするのがBtoBtoCビジネスモデルの基本です。その基本に忠実な取り組みを、革新的なテクノロジーやサービスノウハウを駆使しながら実践してきたことが成長に結びついています」

主力である通信会社向けサービスは、米国の主要キャリアすべての他、日本の大手通信会社4社のうち3社が利用。Assurantのサービスが、いかに高い信頼を寄せられているのかが分かる。

米国のある大手通信会社には、ユーザーが壊れたスマートフォンを店舗に持ち込むと、その日のうちに修理するサービスを提供。Assurantが約2000人の修理スタッフを雇用、トレーニングし、約500店舗に配置した。

「当社が提案したプログラムがユーザーのニーズを最も的確に捉えていると評価され、パートナーに選んでいただきました。当社は世界中で様々な消費者調査を行っており、その結果を基にパートナー企業やエンドユーザーに喜ばれるサービスを開発しています」

潜在ニーズの掘り起こしから、革新的なサービスの企画、運営までトータルに支援できることも、多くのパートナー企業から支持される理由だろう。

また、携帯端末の再利用などAssurantのESG・サステナビリティへの取り組みは、クライアントからも高い評価を得ている。



Assurant Japan株式会社  
〒100-0005  
東京都千代田区丸の内1-8-3 丸の内トラストタワー本館10F  
https://www.assurant.co.jp/



Assurant Japanの藤本潤一代表取締役社長(写真右)は、「日本法人設立から約6年、素晴らしいお客様に恵まれ、現在の社員数も約100人に達するなど急成長を遂げています。これからもグローバルでの成功例を積極的に採り入れながら、日本独自のサービスも展開していきたい」と語る

### パートナー企業やお客様との つながりを大切に

日本では16年8月にAssurant Japan株式会社を設立。国内の大手キャリアが通信だけでなく、生活サービス全般に事業領域を広げていることに対応し、グローバルで培ってきた支援サービスを日本市場に最適化しながら広範囲に提供している。

「日本のスマートフォン市場は世界的に見ても大きく、保証や下取りをはじめ、スマートフォンを取り巻く様々なサービスのニーズも高いので、非常に有望視しています。また、スマートフォンが中心のライフスタイルにおいて、提供されるサービスやテクノロジーにもますます進化が求められるでしょう」

「コネクテッド時代」はますます加速している。Assurantの成長ストーリーも、これから本編が始まる。

「パートナー企業や、そのお客様とのつながりを大切にしながら、『つながる時代』に求められるサービスを追求し続けます」