



客户体验：领先银行的成功之道



倪以理、曲向军、周宁人、喻宁、黄婧、徐宁。

改善客户体验已日益成为全球领先企业 CEO 的核心要务。在四大因素的共同驱使下，客户体验成为了未来银行业竞争的焦点：

最近三年，麦肯锡就客户体验的议题实地考察了 20 多家全球领先银行及硅谷的金融科技创新公司。其中包括：欧洲荷兰 ING 银行，英国苏格兰皇家银行 (RBS)，西班牙对外银行 (BBVA)，英国汇丰银行 (HSBC)，澳大利亚联邦银行 (Commonwealth Bank of Australia) 和西太平洋银行 Westpac)，北美的第一资本 (Capital One)，摩根大通 (JPMorgan)，富国银行 (Wells Fargo)，花旗银行 (Citi Bank) 等领先银行。

除此之外，麦肯锡还考察了迪士尼、用户体验管理平台的独角兽公司 Medallia、欧洲最早的互联网银行 mBank、葡萄牙千禧 (Millennium) 集团专攻年轻市场的 ActivoBank、意大利地中海投资银行集团委托设计公司打造的全新概念分行 CheBanca 等企业。

这些成熟市场的经验表明，并购、产能提升和网点布局优化等传统手段已难维系商业银行进一步的显著增长，先进银行的 CEO 不约而同地将目光转向了提升客户体验，以此换取可观的投资回报：10-15%的营收增长，15-20%的服务成本降低，20-30%的员工满意度提升。

基于考察结果，麦肯锡总结出了国际领先银行打造卓越客户体验的六

大战略举措:

英国生物学家、进化论的奠基人查尔斯·达尔文曾提出：“能够生存下来的物种不是最强的，也不是最聪明的，而是最适应变化的”。以客户为中心进行组织变革是银行能否打造卓越客户体验的分水岭。麦肯锡认为，未来能生存的银行是最注重客户、了解其需求、并不断提升客户体验的银行。为此，银行需要针对客户体验进行三大变革：全渠道战略变革、敏捷组织架构变革、“以客户为中心”的组织文化变革。

因地制宜地打造卓越的客户体验，中国银行业需要做好五大环节：

倪以理（ Joseph Luc Ngai ）是麦肯锡全球资深董事合伙人，常驻香港分公司；

曲向军（ John Qu ）是麦肯锡全球资深董事合伙人，常驻上海分公司；

周宁人(Nicole Zhou)是麦肯锡全球董事合伙人，常驻上海分公司；

喻宁（ Ning Yu ）是麦肯锡全球副董事合伙人，常驻上海分公司；

黄婧是麦肯锡全球副董事合伙人，常驻北京分公司；

徐宁是麦肯锡卓越实施中心咨询顾问，常驻上海分公司

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33769

