

未来志向のUX+EX

妊娠前からサポート、企業も優秀な人材を失わない



Cleo (クレオ)

本社：アメリカ 創業：2016年 事業：育児支援プラットフォーム

仕事と子育ての両立に悩むのはどこの国の人も同じ。Cleoは子育てをしながら働くことを前提に、妊娠前からの幅広いライフステージでトータルにサポートするサービスです。ただし、これは個人で入会するサービスではありません。「企業は従業員のキャリアプランだけではなく、ライフプランにも寄り添うべき」という理念のもと、会社の福利厚生として導入してもらうことが大きな特徴。いわばEXを推進するためのUXデザインです。しかも多言語のサービスを展開し、現在は60カ国以上の働く親たちを支援しています。

Cleoを導入している企業の従業員は、妊娠から出産、職場復帰、子育て、そして介護に関する専門家のアドバイスを、メンタルヘルスも含めて受けています。アメリカでは有名企業がこぞってCleoを導入している事実がありますが、それは優秀な人材を出産や育児で失いたくないから。日本ではまだまだ根づいていないカルチャーと言えるでしょう。

未来志向の会社は 一人ひとりの「しあわせ」を設計する

DX後の社会は、モノよりも「コト(体験)」に価値を置く時代。そのことにいち早く気がついた未来志向の企業は、ユーザーとのつながりを大事にするUX的な視点や、働く人たちの個性、多様性などを尊重するEX的(あるいはPX的)な視点を持つことで、ビジネスにおいて従来にない発想を生み出しています。

未来志向のEX

徹底的な女性支援、そして「すべてに優しくあれ」



Globant (グローバント)

本社：ルクセンブルク 創業：2003年 事業：デジタルテクノロジーサービス、ソフトウェア開発

創業地はアルゼンチン、現在はルクセンブルクに本社を置くグローバルIT企業です。この会社の活動で特に注目しているのは、「Looking for Hidden Talent」(隠れた才能を探して)をキャッチフレーズにする教育支援プログラム。おもに女性を対象として奨学金を支給し、IT教育のプログラムを実施しています。ジェンダーギャップを解消し、より多様な視点を結集させることで、革命的なイノベーションを起こそうとするのがこのプログラムの目的です。

また「持続可能性」に向けて世界を変える方法を「Be Kind」(優しくあれ)という、やわらかな言葉で表しているところも、同社の企業文化に深い知性を感じさせます。Be Kindに続くのは、to Yourself(あなた自身に)、to your Peers(あなたの同僚に)、to Humanity(人類に)、そしてto the Planet(地球に)。これらの理念をすべての企業活動に浸透させようとしています。

未来志向のUX

いつまでも「自分らしく生活してほしい」



True Link Financial (トゥルー・リンク・ファイナンシャル)

本社：アメリカ 創業：2012年 事業：フィンテック

お年寄りや障がいのある人、アルコール依存症で治療を受けている人など、自分でお金の管理をするのが難しい人に向けてプリペイド式クレジットカードを発行しています。通常のカードと異なるのは、使用時間帯や使用目的に制限を設けることができる点。例えば、通信販売や寄付などトラブルに発展しやすいもの、あるいは薬物やアルコールなどの支払いに制限をつけたり、使えなくなったりすることができます。また、家族はオンラインで支出状況を確認できます。

CEOのKai Stinchcombe氏には、祖母が認知症のため支出を管理できなくなり、家族が悩んだという経験がありました。そして、「カードを取り上げるのは簡単。でも、自分らしく生活してほしい」という想いから起業。インクルージョンやWell-beingの思想がここにはあります。

未来志向のUX

「患者中心」のサービスでアメリカの医療に革命を起こす



Ro (ロー)

本社：アメリカ 創業：2017年 事業：遠隔医療、在宅ケア、薬局

Roがめざすのは「a world in which patients are in complete control of their care」、つまり患者中心の社会づくり。アメリカの医療費が高額であることはよく知られていますが、利便性にも問題があり、病院で診療を受けるために仕事を休まないといけない場合もあります。同社のサービスは、専門医にオンラインで相談でき、必要な薬は自宅まで送ってくれる遠隔医療。さらに在宅ケアも行うことで、オンラインとオフラインのスムーズな連携も図っています。

現在は、一般医療からメンタルヘルス、スキンケア、マインドフルネスといった普段の健康管理までを幅広くサポート。しかも、保険に未加入でもサービスを受けられるので、国民皆保険制度が未整備なアメリカで、あっという間にユーザー数が拡大しています。

未来志向のUX+EX

創業200年の老舗もモノづくりだけの企業文化から脱却



Colgate-Palmolive (コルゲート・パルモリーブ)

本社：アメリカ 創業：1806年 事業：口腔衛生製品

世界では創業200年を迎えた老舗大企業でも変革が起きています。ここがDXに遅れた日本と欧米との差かもしれません。歯磨き粉のシェア世界一のColgate-Palmoliveの企業文化は、あらゆる点で未来志向に満ちています。例えば、2019年末時点で、主製品のパッケージは99%がリサイクル可能。1991年からは、「Bright Smiles, Bright Futures®」(明るい笑顔、明るい未来)と銘打って、世界の子どものオーラルケア教育に取り組んでいます。

また、社内のコミュニケーションを円滑にすることを目的にした、働く人たちの心得集も興味深い内容。例えば、「WE listen to learn, not just respond」(返事をするためだけでなく、学ぶために聞きます)や、「WE share the floor and value everyone's input on new ideas」(私たちは同等に発言権を持ち、新しいアイデアに関する全員の意見を尊重します)といった言葉です。