



# 极致客户体验—银行未来竞争的护城河



## 刊首语

几乎每一家成功的公司，都意识到自身正处在客户体验决定成败的商业新秩序之中。许多公司渐渐明白，仅就产品和服务展开竞争已不再奏效。换句话说，公司为客户提供产品和服务的方式，已经与产品和服务本身一样，意义重大。客户—不论是航空公司旅客，线上零售消费者，金融科技公司用户，还是银行客户—不仅开始主导商业规则，而且对客户体验的期待也越来越高。那些敏锐把握这一趋势的公司将有望成为行业翘楚。

本期季刊围绕着中国银行业如何实现客户体验转型这一重大命题展开了深入思考。本书凝聚了麦肯锡专家和金融、消费服务和互联网行业从业者的集体智慧，它是我们与全球各地的客户体验领导者并肩耕耘的成果。

根据我们的经验，最为成功的客户体验转型一定是由客户需求来驱动实现的，而非传统组织架构下某个部门来进行驱动，这意味着改善客户体验的努力前所未有地依赖于畅通的跨部门合作。我们精心策划了一系列文章着重探讨“以客户为中心”战略的决定性要素，它们对客户、员工和公司利润功莫大焉。这些要素包括：客户旅程，而非单一触点，在转型中的核心作用；共同愿景，用以弥合 CEO 与一线员工之间的差距；评估体系，保证公司听到真实的客户声音；客户体验和价值创造之间的紧密联系，确保转型努力卓有成效。此外，我们分享了澳大利亚联邦银行、荷兰 ING 银行、英国劳埃德银行、汇丰银行、法兴银行、富国银行、巴克莱银行、华侨银行等多家国内外领先银行，以及亚马逊、优步、苹果、迪士尼、西南

航空、耐克和阿里巴巴等多家企业的优秀案例，您可以进一步了解这些一流企业在打造客户体验方面的种种创新尝试。

此外，为切实帮助银行 CEO 打赢客户转型攻坚战，我们介绍了 ClickFox、Medallia 等一整套工具和方法，同时亦组织了一系列客户体验高管培训和海外考察。我们希望本期季刊可以引发各方对新时代客户体验转型的有益探讨和实践探索。非常欢迎分享您的见解。

祝开卷愉快！

倪以理：全球资深董事合伙人、麦肯锡大中华区总裁

曲向军：全球资深董事合伙人、麦肯锡大中华区金融机构业务负责人

总编：倪以理、曲向军

编辑委员会：周宁人、叶海、喻宁、朱虹、丛放、吴伊虹、林琳

特别顾问： Nick Leung, Joydeep Sengupta, Jacob Dahl, Vito Giudici

我们谨在此向全球银行咨询业务部门的众多同事表示诚挚感谢。他们是：钟惠馨、韩峰、陈鸿铭、储楠、邵奇、徐宁、潘浩、韩赞儒、潘雨辰、蔡李超、廖红英、吕泉丰和林赫等 50 余位中英文文章作者。具体作者名详见每篇文章。

关于麦肯锡大中华区银行咨询业务

麦肯锡大中华区银行咨询业务致力于服务本地区领先和具有成长潜力的商业银行及投资银行，通过实施效益驱动的解决方案，帮助客户取得长期成功，进而建立建立可持续的核心竞争力。

除了专注于协助客户设计整体转型、创新和并购等战略，我们亦提供端到端的实施支持，以及帮助客户进行全面的组织能力升级和核心能力建设。

**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\\_33761](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33761)

