

Press Release



2023年4月5日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、ニッセンに“5A 診断”サービスを提供

5A カスタマージャーニーに沿った自社と競合の強み・弱みを評価し戦略を構築。顧客の長期的なロイヤルティを獲得

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)は、提供している“5A 診断”サービスを、株式会社ニッセンホールディングス(代表取締役社長: 羽瀨 淳)に提供しました。



■診断前の課題

2018年に発表した経営方針で、ニッセンホールディングスは「ゼロベースで経営全体の『選択と集中』を推進し、早期黒字化を実現する」としていました。

■トランスコスモスとの取り組み

2019年より、顧客ロイヤルティを診断するフィリップ・コトラ教授のオリジナル測定尺度を用いた「5A 診断」を提供し、戦略立案を支援しました。5A カスタマージャーニーに沿った自社と競合の強み・弱みを評価するとともに、顧客が重要視しているニーズを可視化し、戦略構築につなげました。その後、継続して戦略構築に活用し、顧客体験の改善や長期的なロイヤルティを獲得できるよう取り組んでいます。



■診断後の結果

顧客中心のロイヤルティ・マーケティングを展開し、2022年には業績をV字回復。今後も売上至上主義ではなく、ロイヤルティ重視のマーケティングで顧客との長期にわたる関係を大切に事業拡大に努めています。

■株式会社ニッセンホールディングス ご担当者様からのコメント

5A 診断の結果、ニッセンが市場に存在し続けるためには、お客様が他者に推奨したくなるようなブランド作りと徹底したお客様志向による顧客体験の改善が必要であると再認識をし、その後の経営ビジョンの見直し、マーケティング施策や組織作りに反映をしております。施策のすべてが成果を生んでいるわけではありませんが、VOC 活用による CX 改善を通販事業における最重要行為と位置付け、全社一丸となって進めています。今後も本質をぶらすことの無いように、引き続きロイヤルティマーケティングの実践に取り組んでまいります。

■トランスコスモスが提供するサービス「5A Loyalty 診断」について

「5A」とは、フィリップ・コトラーの著書『コトラーのマーケティング 4.0/5.0』で提唱されている新たなマーケティング概念です。トランスコスモスは 2019 年、当著の共同執筆者であるヘルマワン・カルタジャヤ氏が設立した、インドネシアのコンサルティング企業である MarkPlus, Inc.と業務提携し、5A 測定尺度の開示および調査業務の連携を行いました。業務提携により、当社は「5A」のオリジナル測定尺度を使用したサービスを国内で唯一、提供することが可能となっています。2022 年には CX 診断を加えてサービスを「5A Loyalty 診断」とし、ロイヤルティマーケティング戦略を拡張しました。

* ホワイトペーパー「5A Loyalty 診断」無料ダウンロード

<https://www.pkmarketing.jp/form-download/>

* トランスコスモスが提供する P・コトラー流最新マーケティング理論についてはこちら

Web サイト : <https://www.pkmarketing.jp/>

Twitter : <https://twitter.com/5aSuite>

■株式会社ニッセン 概要

企業名: 株式会社ニッセンホールディングス

事業内容: 婦人服を中心とした衣料品、インテリア雑貨などのインターネット・カタログ通信販売、
通販ノウハウを活かしたビジネスサポート、BtoB 事業

公式 EC サイト: ニッセンオンライン : <https://www.nissen.co.jp/>

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)