

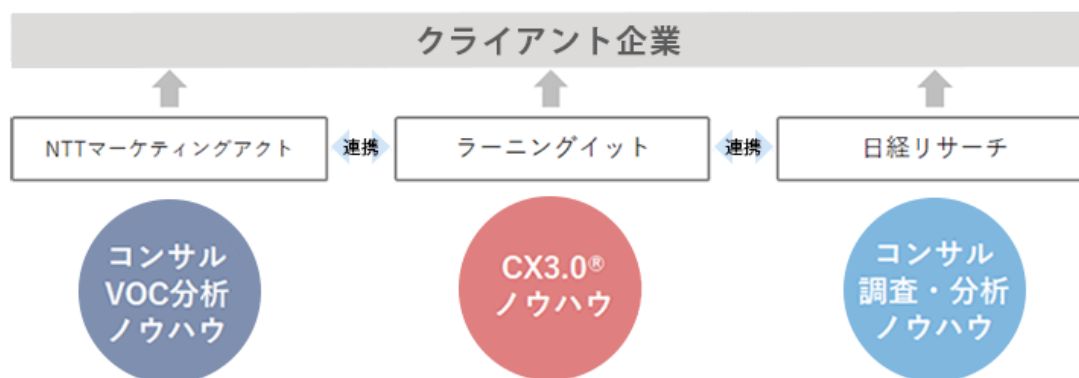
顧客視点経営の実現に向けた『CX 強化ソリューション』の業務連携 ～収益貢献につながる CX 戦略の立案から施策実行まで伴走支援～

2021 年 10 月 29 日
株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：福本敏彦 以下、日経リサーチ）、株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：室林明子 以下、NTT マーケティングアクト）、株式会社ラーニングイト（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：畑中伸介 以下、ラーニングイト）の3社は、カスタマーエクスペリエンス（CX=顧客体験価値）向上につながる「CX 強化ソリューション」の提供で業務連携します。

1.業務連携の背景と目的

新型コロナウイルスの感染の広がりによりデジタル化が加速し、顧客行動は大きく変化しています。こうした中でオンライン/オフラインを組み合わせ、顧客により豊かな体験を提供していくことが企業の成長戦略にとって重要となっています。3社のノウハウを組み合わせ、クライアント企業のCX戦略を強化することが3社連携の目的です。



(図 1) 連携イメージ

※「CX3.0®」は CCMC/ラーニングイトの登録商標です

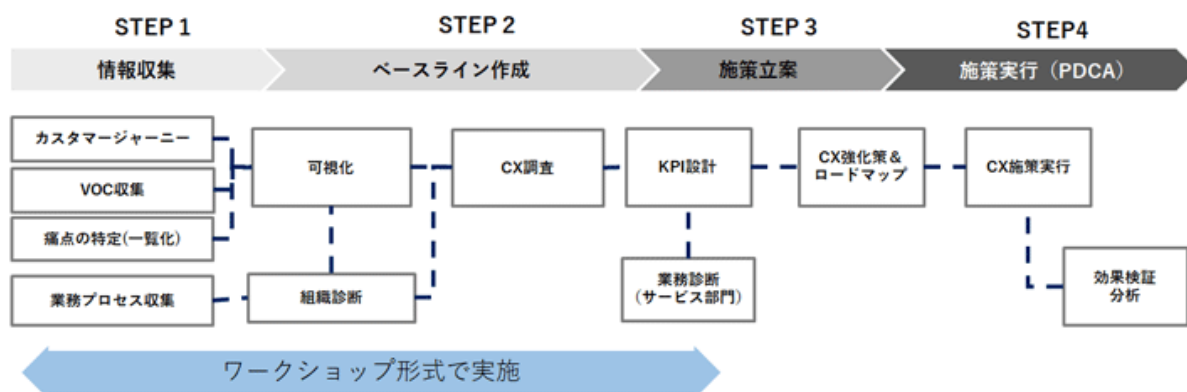
2. CX 強化ソリューションの概要

CX 強化ソリューションは、顧客体験を収益拡大に結びつける CX3.0®のマネジメントモデルを活用し、徹底した顧客視点と俯瞰的な経営視点から「顧客体験のあるべき姿」に向けた戦略立案・策定を伴走支援します。

本ソリューションは、4つのSTEPで構成されており、各社の特徴や強みを活かし一連の流れを伴走支援します。カスタマージャーニーによる全体俯瞰や顧客の生の声（VOC）を活用し、顧客の期待外れ（痛点）を明



確化します。また痛点を活用した調査を実施し、収益への影響度が高い痛点の改善に向けたロードマップづくりや施策の検討・実施までをトータルで伴走支援します。

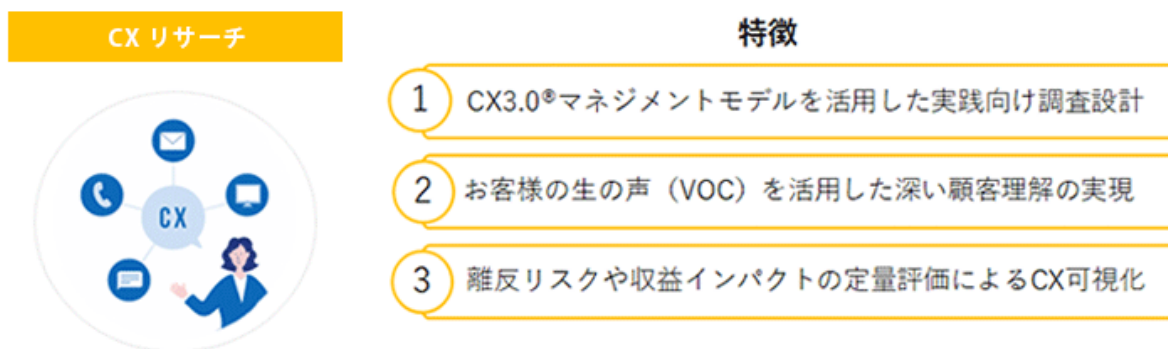


(図 2) CX 強化ソリューションイメージ

3. CX リサーチの概要

(1) CX リサーチの特徴

CX3.0[®]のマネジメントモデルを活用し、顧客の生の声（VOC）から見える痛点が顧客の行動にどのような影響を与えるのか、実際の顧客にアンケート調査を実施します。その結果、痛点ごとに顧客が離反する割合（顧客離反リスク）や収益・ロイヤルティへの影響度（顧客損失リスク）を定量評価することが可能となります。これまでのCS 調査やNPS 調査に比べて顧客の行動や意識をより具体的に把握できるため、改善検討や施策実行につなげやすく、顧客視点経営の強化に有効です。



(図 3) CXリサーチ特徴

(2) CXリサーチの業務フローと体制

CXリサーチは、調査設計、調査実施、分析の3ステップで実施します。ご要望に合わせて実際の顧客やパネラー（調査会社に予め登録された調査協力者）に対し、電話やWEB、郵送などによる調査を実施します。

日経リサーチは、これまでの知見やノウハウを活用した、カスタマージャーニー作成・痛点抽出支援（VOCの整理・分析支援、ワークショップの運営・ファシリテーションなど）、各種分析モデルによる見える化・定量化、安全な情報管理・高品質な調査提供をします。

NTTマーケティングアクトのVOCサポートセンター[※]では、自由記入欄に記載されたコメントを専門アナリストが深く分析し、顧客の課題や要望のインサイトを把握します。

ラーニングイットは、CX3.0[®]の豊富な他社事例に基づくベストプラクティスやベンチマークとの比較による分析や提案を担当します。



(図4) CXリサーチの業務フローと体制

※NTTマーケティングアクトのVOCサポートセンター

企業に蓄積される様々なお客さまの声（VOC）の分析・活用に特化した専門センター。コンタクトセンターの運営経験もあるアナリストやコンサルタントが20名以上在籍し、様々な企業をサポートしています。

▼当社のCX3.0に関するサービスについては、以下をご覧ください。

<https://www.nikkei-r.co.jp/service/satisfaction/cx3/>

■会社概要

会社名：株式会社 日経リサーチ

住所：東京都千代田区内神田2丁目2番1号 鎌倉河岸ビル

代表者：代表取締役社長 福本敏彦

URL：<https://www.nikkei-r.co.jp/>



会社名: 株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト

住所: 大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82

代表者: 代表取締役社長 室林 明子

URL: <https://www.nttact.com/>

会社名: 株式会社ラーニングイット

住所: 横浜市西区みなとみらい 3-7-1 オーシャンゲートみなとみらい 8階

代表者: 代表取締役 畑中 伸介

URL: <https://learningit.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 **日経リサーチ**

ソリューション本部

CXソリューションチーム

担当: 市嶋・小島

TEL: 0120-980-181 (平日 9:00-12:30 13:30-17:30)

弊社 HP お問い合わせフォーム:

https://www.nikkei-r.co.jp/contact_cx3/