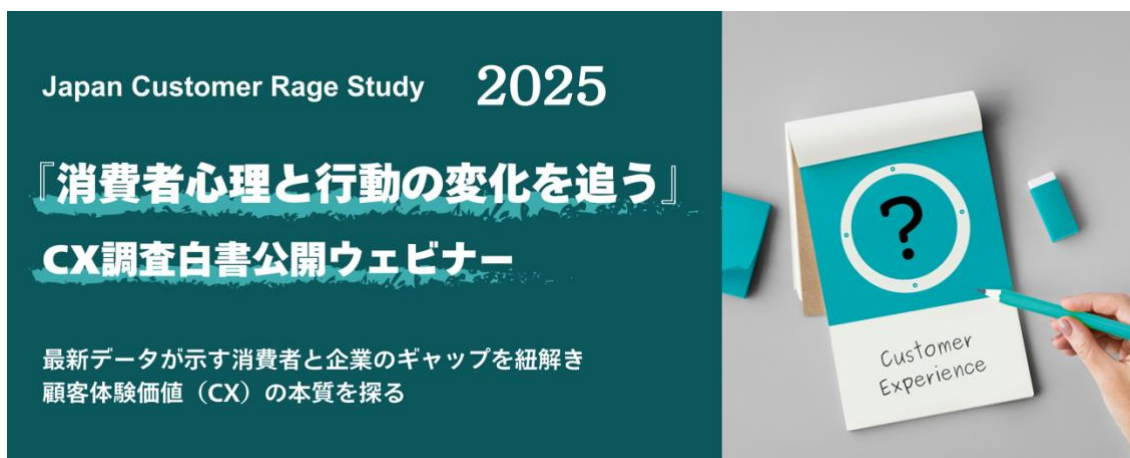


2025年1月9日  
株式会社ラーニングイット

2025年最新の“消費者体験調査結果”を1/29に公開。  
商品やサービスとの出会いから別れまで、一連の消費者体験で生まれる期待や  
ギャップを独自調査で明らかに。

CXに関する消費者調査 Japan Customer Rage Study2025 白書を公開



株式会社ラーニングイットは、米国で40年以上前から実証されている消費者行動調査の手法を用いて、国内のさまざまな商品やサービス※1の体験に関する大規模な日本国内調査を実施し、2025年1月29日15時からオンラインにて、『消費者心理と行動の変化を追う』をテーマにカスタマーエクスペリエンス（以下、CX）※2向上に向けた相互研鑽の場として大規模消費者調査結果を公開することをお知らせいたします。

急速に変化する社会の中で多様化する消費者の行動について、消費者視点から企業やサービスに求める価値を理解し、マーケティングやカスタマーサービスなどの企業活動に役立てていただくことを目的としています。

※1 商品やサービス・・・（食品・衣料・家具家電などの消費財、スーパー・量販店などの販売、ネットやスマートフォンなどの情報通信、保険やクレジットカードなどの金融、教育やエンターテインメントなどのサービス、旅行や外食などのレジャーなど約40の業種を対象に調査を実施）

※2 カスタマーエクスペリエンス（CX）・・・Customer Experience（顧客体験価値）。商品やサービスの利用における顧客視点での体験を表します

## ■開催概要

日時	2025年1月29日(水) 15:00 - 17:00
開催形式	オンライン配信 (Zoom Webinar を使用)
参加費	無料
公開内容	・消費者調査結果 ・調査結果に基づく示唆と考察
後援	公益社団法人 消費者関連専門家会議
協賛	株式会社NTTマーケティングアクト ProCX ジェネシスクラウドサービス株式会社 株式会社セールスフォース・ジャパン

開催後、“事前登録者限定”にて2週間のアーカイブ配信も予定しております。当日ご都合が合わない方も是非お申込ください。お申込はイベント開始まで受付しております。

### 1. Japan Customer Rage Study について

本企画は、「顧客が真に期待するものは何か？」をテーマに、顧客の視点でみたCXの実態とそこから期待される顧客価値を明らかにし、消費者と企業のギャップからサービスへの投資判断に役立てることを狙いとした定点調査です。日本国内では2022年より2年毎に実施しており、カスタマーサービスやマーケティング視点でのインサイトを提供すると同時に、顧客（消費者）を理解する社会的意義の高いプログラムとして公益社団法人 消費者関連専門家会議（以下、ACAP）の賛同を得ております。

### 2. Japan Customer Rage Study の起源

本調査の起源は、1970年から80年にかけて米国ホワイトハウスの委託を受け Customer Care Measurement & Consulting (米国ワシントンD.C. 元 TARP 社 以下、CCMC) が実施した消費者行動調査に遡ります。この調査を主宰したジョン・A・グッドマンは「トラブルを体験し苦情を言わない顧客よりも、苦情を言って解決した顧客の方が再購入率は高い」というグッドマンの法則を提唱し、企業が顧客サービスを強化する大きな流れを作りました。

その後90年代に入り、CCMCは同調査を National Customer Rage Study として復活させます。顧客価値を理解し、それに基づく企業活動の再定義を促がすものとして、CXの先進市場である米国では今日に至るまで定期的に行われており、多くの企業やメディア、研究機関から支持・活用されています。

Japan Customer Rage Study は、CCMC と国内において包括的な提携関係にあるラーニングイットが、CCMC との共同プロジェクトとして、2022年から日本国内でスタートしたものです。

# LEARNING iT

## 3. 公開ウェビナーについて

今回は、日本国内における消費者実態や期待とのギャップについて、そしてそこに企業はどのように対策を打っていくべきかについて、最新の調査データをもとに紐解きます。未来に向けたカスタマーサービスやCXの設計に役立つものとして、新しいサービスデザインを模索されている方にとって有意義な内容になっておりますので、是非ともご参加いただきたく存じます。

## 4. 株式会社ラーニングイットについて



弊社は、日本で唯一 CCMC と連携し、同社外提唱する CX3.0<sup>®</sup>マネジメントプログラムを活用した事業を展開しております。企業や自治体のCX推進における顧客理解から戦略策定、戦術の実行、PDCA までを一気通貫で伴走します。「気づきを価値に変えていく」を弊社の事業ミッションに掲げ『世の中を心地よい顧客体験で満たすこと』に日々チャレンジしています。

弊社では、ツールやソリューション有りきの“部分最適”ではなく、企業全体最適でCX向上を支援することを強みとしており、実証データに基づく客観的、中立的な立場で相互研鑽やきっかけ作りを促す事が可能です。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

---

本件に関するお問い合わせ  
株式会社ラーニングイット  
事務局： [info@learningit.jp](mailto:info@learningit.jp)