

Press Release



2025 年 6 月 6 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、自社と競合の CX の急所を可視化する「trans-CX Survey (COMX 診断)」を提供開始

CX (Customer Experience) の評価フレームワークに基づき、主要 CX 指標を測定し、改善アクションを導出

トランスコスモスは、自社のコミュニケーション体験を評価するための「trans-CX Survey (COMX 診断)」を、お客様企業向け診断サービスとして本格的に提供開始します。CX の評価フレームワークに基づき、自社だけでなく、ベンチマークしている競合他社と比較分析することで強み・弱みを可視化し、顧客ロイヤルティ向上と差別化となる具体的な改善アクションにつなげます。

trans-CX Survey

COMX 診断

■COMX (COMmunication – eXperience) とは

CX を改善するためには、CX を定量的に測定し、自社の現状を把握する必要があります。そして、CX を測定するには、収益との相関が高く、競合との差別化につながり、具体的な改善策を導くことができる実用的な指標を選ぶ必要があります。

しかし、CX 指標の選定や測定方法については、多くの実務担当者の悩みの種となっています。例えば、一般的に使用されている CSAT (総合満足度) は、評価対象範囲が広く収益相関が高い反面、商品自体の評価や会社の風評などがバイアスとなって、Web サイトやコールセンターなどの顧客接点における具体的な課題を特定できなくなるといった問題がしばしば発生します。

そこでトランスコスモスでは、さまざまな顧客接点のオペレーション改善やデジタル化の推進を行うために、コミュニケーション体験評価にフォーカスして評価するフレームワークとして「COMX (コムクス)」を開発しました。

トランスコスモスは、アジア最大規模の Web・アプリ開発事業とコンタクトセンター運営事業において、CX の改善実績を蓄積しています。また、2016 年より実施している「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 (コミュ調)」を通じて、CX に関する独自の研究を行ってきました。それらのノウハウを、COMX の評価フレームワークに反映させています。

■「trans-CX Survey (COMX 診断)」の 3 つの特徴

「trans-CX Survey」は、COMX のフレームワークを活用し、Web アンケートモニターを使って主要 CX 指標を測定し、個別評価項目レベルで自社と競合を比較分析することで、最優先に克服すべき課題と、競合との差別化につながる強みを可視化し、具体的な改善策を立案するための基礎資料をレポートするサービスです。

① 収益向上や差別化につながる CX 指標の測定

自社の主要 CX 指標を定量的に測定することで、自社のスコアだけでなく、業界平均や競合のスコアと比較します。それによって、自社の業界における位置づけ、および収益向上や差別化要因となる強み・弱みを可視化します。

② DXにつながるコミュニケーション体験の急所を特定

購入前および購入後のカスタマージャーニーに沿って、「真実の瞬間」を捉えた評価項目体系を用いた診断を行います。それによって、DX 推進や AI 活用の急所を特定します。

③ スピーディーな診断とベストプラクティスの提供

自社データの準備や調査設計に時間や手間をかけず、速やかな診断結果と改善策立案に向けたインサイトを報告します。また、オプションサービスで、具体的な改善策を立案するためのデスクリサーチを実施します。

■導入手順とアウトプットイメージ

STEP 1 : 調査目的・調査方法・事前仮説の確認

STEP 2 : 調査対象(ベンチマーク対象となる業界・企業)と、標本構成・割付の設計

STEP 3 : 調査仕様の確定と、見積り・発注

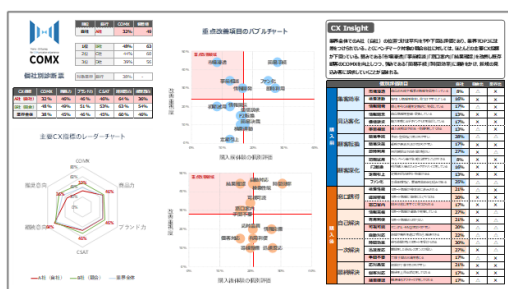
STEP 4 : 設問文・選択肢のチューニング

STEP 5 : 調査実施、集計・分析

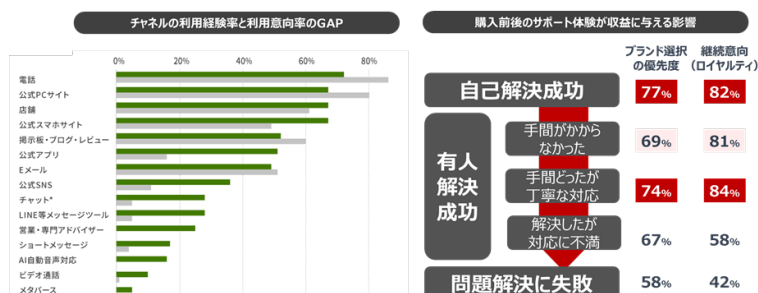
STEP 6 : 診断結果を踏まえたベストプラクティスのデスクリサーチ(オプションサービス)

STEP 7 : レポート作成、報告会、今後に向けた提案

個社別診断票 (レーダーチャート&マトリクス分析)



コミュニケーションチャネル利用実態 (顧客接点の利用実態と収益貢献度の分析)



■参考資料のご案内

「COMX 診断」のベースとなる弊社独自調査「コミュ調」のレポートや解説については、以下をご参照ください。

●「コミュ調 2024-2025」の解説記事:https://www.trans-plus.jp/data/2024cx_explanation

●トランスコスモスフォーラムでの講演レポート:https://www.trans-plus.jp/blog/report/202504_trans-cosmos-forum2024

●COMX の評価・分析手法の紹介:<https://www.transcosmos-cotra.jp/communication-experience-evaluation>

※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 36 の国と地域・185 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>)