

顧客体験マネジメントに欠かせない「CX モニタリングサービス」の提供を開始 ～リサーチとモニタリングの手法を標準化し、CX 向上を手軽に、効率的に～

株式会社インテージ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:檜垣 歩、以下:インテージ)は、CX(顧客体験)マネジメント支援サービス※1の一環として、CX モニタリングサービスの提供を開始しました。本サービスは、インテージが顧客満足度調査などを通じて長年蓄積してきたノウハウを活かし、CX 推進において重要なリサーチとモニタリングの手法を標準化したもので、成果の生まれるCX 推進を、手軽に、効率的に始められるサービスです。

詳細は下記 URL をご参照ください。

<https://www.intage.co.jp/lib/service/cxm/cxmonitoring/>

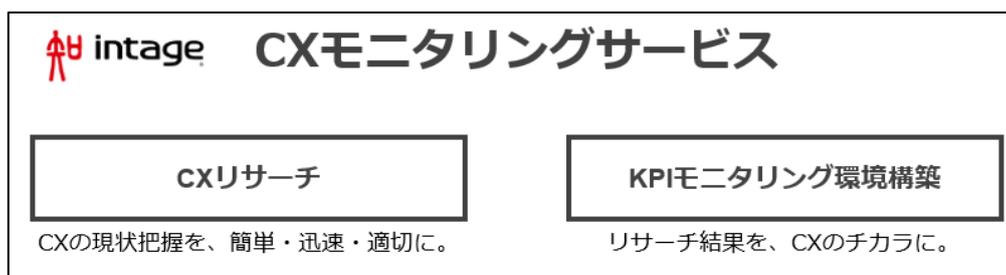
※1 CX マネジメント支援サービス(2022年4月14日リリース)については下記 URL をご参照ください。

https://www.intage.co.jp/news_events/news/2022/20220407.html

【背景】

人口減少トレンドにより、新規顧客の獲得による成長は難しさを増し、顧客ニーズが多様化・個別化かつ継続的に変化し続けている中、企業のCXに対する意識は高まってきています。しかし、CXに対する取り組みに未着手でどのように始めてよいかわからない企業や、取り組みを始めてはみたものの、どのように施策の改善に繋がたらよいかわからず成果をあげられていない企業が多く見受けられます。

この課題を解決するために、インテージはCX向上のために最初に着手すべき現状把握のためのリサーチと、その結果のモニタリングができるダッシュボードをパッケージにしました。



The graphic features the Intage logo and the title "CXモニタリングサービス". Below the title are two boxes: "CXリサーチ" with the description "CXの現状把握を、簡単・迅速・適切に。" and "KPIモニタリング環境構築" with the description "リサーチ結果を、CXのチカラに。"

【本サービスの特長】

本サービスは、企業のCX向上支援を目的に誕生したインテージ独自のサービスです。CXの現状や課題を正確・スピーディに把握できる「CXリサーチ」と、リサーチ結果を部署や立場を越えてスムーズに共有できる「KPIモニタリング環境構築」で構成されています。業界を問わず、またCXへの取り組みの状況に関わらず、さまざまな企業様やご担当者様に簡単に活用いただけるサービスです。特に、どう取り組みを始めるか迷っている企業様やスピーディに取り組みを始めたい企業様にとっては、スタートアップキットとして手軽にご活用いただけます。

1 CXリサーチ

「CXリサーチ」は、インテージの多種多様な業界における調査実績を基に開発したリサーチ手法です。その特長は、CXの定着・継続の要となる「顧客接点における評価視点」を業界ごとに整理し、質問項目として設計(基本指標:i-CXI^{※2})し、プリセットしている点にあります。自社のビジネス領域に即したリサーチ体系を活用でき、顧客体験とKPIの相関を把握

できるため、迅速・適切に CX の現状把握が可能になります。また、定期的なモニタリング調査にもご活用いただけます。

※2 基本指標:i-CXI(Intage Customer Experience Index)

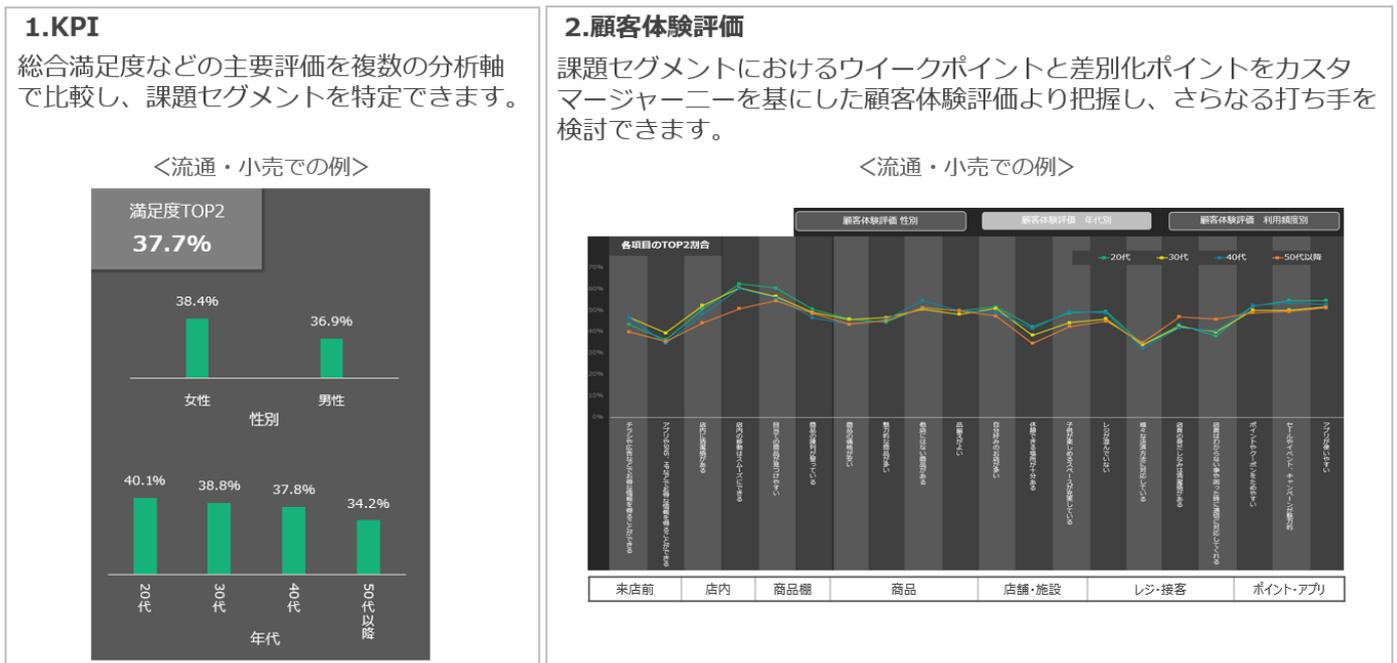
年間 100 件以上、10 年以上にわたる CX リサーチ実績や理論に基づき、業界ごとに設定されたインテージ独自の質問設計。「KPI × 顧客体験評価 × 分析軸」の 3 区分で構成され、CX を強化すべきターゲットや強化すべき CX を簡単に把握することができます。

2 KPI モニタリング環境構築

「CX リサーチ」による顧客体験評価の結果を、インテージのノウハウや支援実績に基づいた分析フレームを用いて、Excel や Tableau でモニタリングできるダッシュボードを構築してご提供します。部署や立場を越えて、スムーズに CX の現状を把握・共有できるようになるため、CX 向上のための具体的な施策の検討やアクションに時間を活用できるようになります。

また、より本格的なアンケートの実施やモニタリングを検討される企業様には、CX マネジメントプラットフォーム (Qualtrics) 導入も支援いたします。

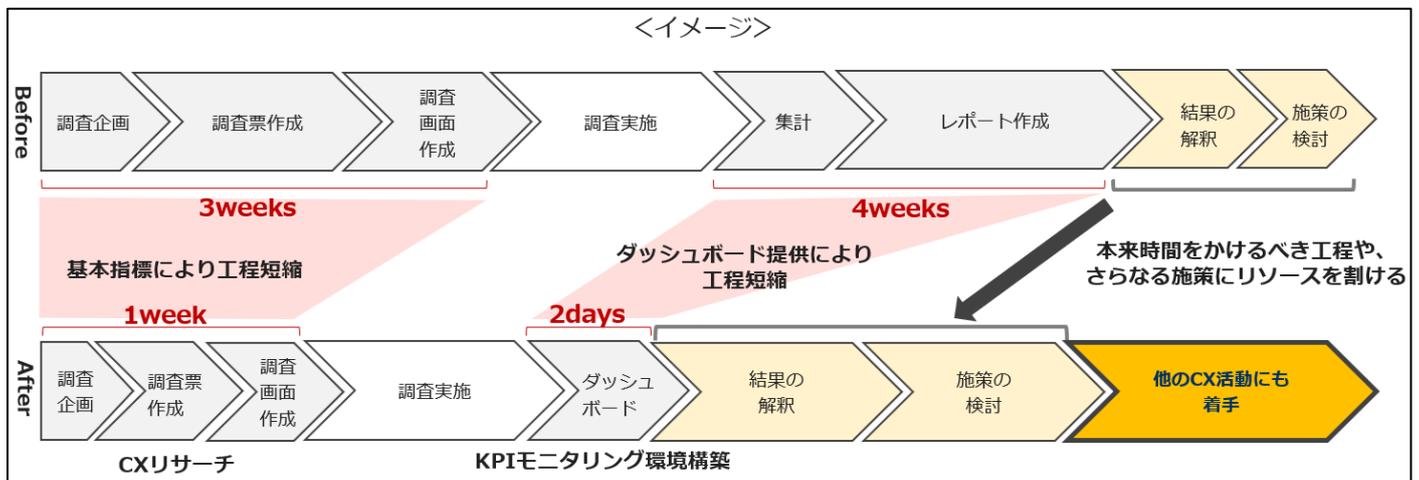
<ダッシュボードのアウトプットイメージ(Excel)>



わずかなステップで CX を強化すべきターゲットや顧客体験が明らかになります。

【本サービス導入によるベネフィット】

本サービスをご利用いただくことで、本来時間をかけるべき結果の解釈や施策の検討により多くのリソースを使えるようになるだけでなく、他の CX 活動に着手することも可能になり、企業のマーケティング活動の健全化に貢献できます。



【本サービスの価格】

クイックスタートプラン

(当社提供の基本指標およびダッシュボードをそのまま用いることでクイックにモニタリングをスタート)
75 万円/回(税別)

※上記価格は 2023 年 1 月 31 日までとなっており、その後、変更となる場合があります。

※他プランもご用意しております。

【株式会社インテージ】 <https://www.intage.co.jp/>

株式会社インテージは 1960 年に創業。世界 11 の国と地域に拠点を持ちマーケティングリサーチ/インサイト事業でアジア No.1*のインテージグループを牽引し、国内外の企業・団体のマーケティング活動をトータルサポートしています。「生活者理解の深化」と「データ活用の高度化」により顧客ビジネスの未来創造を支え、「Create Consumer-centric Values ～お客様企業のマーケティングに寄り添い、共に生活者の幸せを実現する」という事業ビジョンの実現を目指しています。

*「ESOMAR's Global Top-50 Insights Companies 2022」に基づく(グループ連結売上高ベース)

【本件に関するお問い合わせ先】

■株式会社インテージ 事業開発本部 CX コンサルティング部 担当:石川(いしかわ)／塩谷(しおや)
サイト「お問い合わせフォーム」 <https://www.intage.co.jp/contact/>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

■株式会社インテージ 広報担当:水口(みずぐち)／下河原(しもがわら)
TEL:03-5294-6000
サイト「お問い合わせフォーム」 <https://www.intage.co.jp/contact/>