

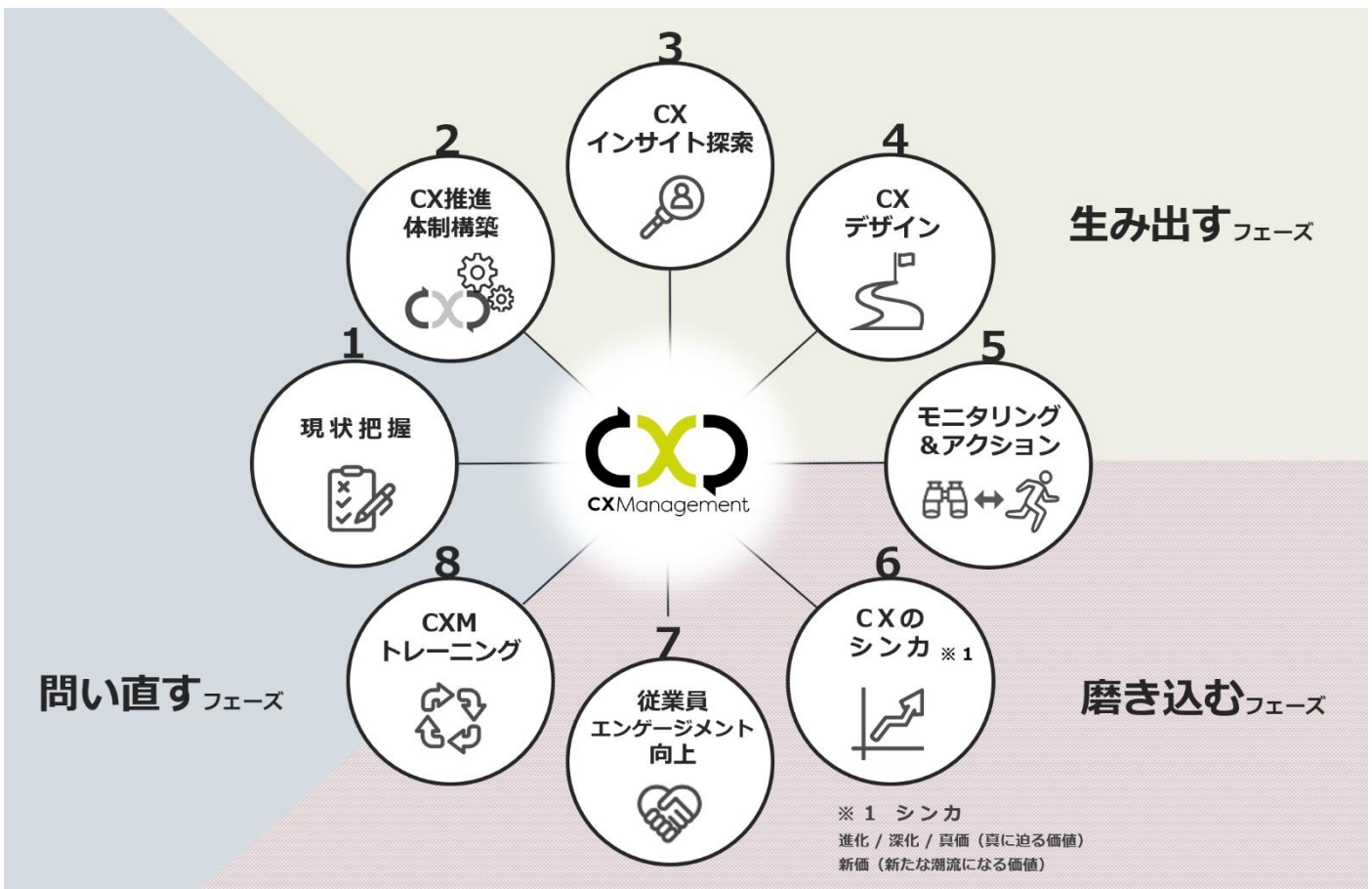
CX(顧客体験)マネジメントに特化した総合支援サービスの提供を開始 ～顧客の声に向き合うノウハウを活かしたコンサルティングとリサーチを提供～

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、新たなCXマネジメント支援サービスの提供を開始します。本サービスは、インテージが長年、顧客満足度調査などのお客様調査を通じて顧客の声に向き合い蓄積してきたノウハウを活かし、“自社ならではの”CX(顧客体験)を実現するための伴走型コンサルティングとリサーチサービスを合わせて提供するものです。

■本サービスの支援内容

近年、製品やサービスそのものだけでは差別化が難しくなったこと、生活者との接点が多様化したことなどから、顧客体験(CX)向上の取り組みに注目が集まっています。CX向上のためには、顧客を理解することが何より重要です。しかし実は、顧客ニーズからCXを組み立てようとすると、各企業が目指すものが似通い差別化できなくなるという落とし穴があります。

本サービスには、“顧客ニーズ”を捉えるだけでなく、“自社らしさ”を活かして唯一無二のCXを生み出すためのノウハウが凝縮されています。また、CXマネジメントのプロセスを「問い直す」「生み出す」「磨き込む」の3つのフェーズに分け、8つの支援サービスをご提供することで、一貫性を持ったCX向上を実現いたします。課題の優先度に合わせ、必要な支援サービスを選択していただくことも可能です。



■本サービスの特長

CX に取り組まれている、あるいは取り組もうとされている企業から、以下のような悩みを多く伺います。

- ・ 何から着手すればよいかわからない
- ・ 新奇性の高い CX を提供できていない
- ・ CX を測る指標 (KPI) は NPS でよいのか
- ・ お客様調査の結果が具体的なアクションにつながっていない
- ・ 部署ごとの取り組みがバラバラで一貫した CX が提供できていない

そこで当社では、年間 100 件を超える豊富な CX 支援実績を通じて成功パターンを抽出し、これらの問題を解決する 3 つの特長を持つサービスを開発いたしました。

1) CX マネジメントの標準プロセスを確立

これまでの支援実績をもとに、CX マネジメントの標準プロセスを確立しました。この標準プロセスに沿って CX マネジメントの流れを組み立てることで、断片的な取り組みを脱し、顧客体験を持続的に育成できるようになります。

2) 独自性の高い CX デザイン(顧客体験の設計)

顧客ニーズのみから CX を組み立てるアプローチでは、各社が同じニーズに応えようとして同質化してしまい、競争力のある CX を生み出すことができません。これまで当社がお客様企業のマーケティング活動に伴走しながら確立してきた方法が、それぞれの企業やブランドのありたい姿をまず定義し、それを判断軸として顧客インサイトの発掘やアイディエーションを行うアプローチです。企業・ブランドの目指す姿と顧客ニーズとが噛みあうことで、模倣されにくく、独自性の高い CX を生み出すことができます。

3) KPI マネジメントに関する独自の方法論

CX のモニタリング指標として NPS®(ネット・プロモーター・スコア)がよく用いられます。しかし、盲目的に NPS を採用するだけでは、指標をモニタリングすることが目的化してしまう可能性があります。本サービスでは、業績指標と CX 指標、CX を左右するファクターの関係を構造化し、具体的なアクションにつながる指標を設計して、モニタリングを行ないます。

なお、モニタリングには、当社パートナーであるクアルトリクスの CustomerXM™ を活用します。CustomerXM には、CX の設計に応じ、最適なタイミングで調査配信を行う機能や、調査結果をアクションに結び付けるために必要な機能が備わっています。これにより、理想とする CX 設計に合わせたモニタリングとアクションをすばやく実現することが可能になります。

■CX マネジメント無料問診キャンペーン

以下に記載のサービス紹介ページから、事例集を含む詳細資料をダウンロードできます。資料をダウンロードしていただいた企業様のうち、申し込みフォームにてご希望いただいた限定 5 社に対して CX マネジメントについての問診を無料で実施いたします。取り組みの各フェーズで押さえておくべきポイントを確認しながら、各企業様の実情にあわせてディスカッション形式で問診を行い、現状の課題や取り組みの方向性を明らかにします。

また、無料問診サービスを申し込みいただいた方(限定 5 社)には、弊社コンサルタントが執筆に参加した書籍「サービスエクセレンス: CSI 診断による顧客経験 [CX] の可視化」を贈呈します。

※ お申し込み多数の場合、問診を実施できない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

※ 問診は弊社の経験豊富なコンサルタントとのディスカッション形式で実施します。

※ CX に取り組んでいる/いないなど、お申し込みの条件は特にございません。また、事前にご準備いただくものもございませんのでお気軽にお問い合わせください。

【サービス紹介ページ】

事例集を含む詳しい資料はこちらからダウンロードできます

<https://www.intage.co.jp/solution/process/cxm/>

【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 Global Market Research 2021」ESOMAR's Global Top-50 Insights Companies 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】

株式会社インテージ 事業開発本部 担当:二瓶(にへい)

サイト「お問い合わせフォーム」https://req.intage.co.jp/webapp/form/23795_ffjb_1/index.do

【報道機関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/>