

2024年1月30日

株式会社 TMJ

株式会社 TMJ・株式会社ラーニングイット共催  
CX3.0®の提唱者であるジョン・グッドマン氏を講師に迎え  
ビジネスワークショップを開催

「CX4.0®へ向けて～顧客体験の進化と能動的サービスの実践～」と題し、  
具体的事例を基に講演、解説を実施

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、株式会社ラーニングイット（本社：横浜市中区、代表取締役：畑中 伸介、以下 ラーニングイット）と、CX（顧客経験価値）の進化と実践をテーマにビジネスワークショップを2024年1月17日に開催しました。講師にはCX3.0®の提唱者として知られるジョン・グッドマン氏を迎え、コールセンターに関わる9社17名が参加しました。



#### ■ カスタマーディライトの提供に向けた能動的サービスの必要性

人口減、顧客ニーズの多様化により、CXの提供がビジネス拡大の必須条件となる環境を迎えています。CXを重視する顧客志向経営へのシフトが鮮明な中、サービスにおけるAI技術との融合、ポストコロナの社会変化に対応するために企業が提供するCXは更なるアップデートが求められています。

この課題に向け、TMJとラーニングイットは、顧客体験の流れ（カスタマージャーニー）から枠組みを超えた取り組みを捉えるCXマネジメントフレームワークCX3.0®の提唱者であるジョン・グッドマン氏を講師に迎え、特別講演とワークショップを2024年1月17日に開催。参加企業とともにCXの具体的実践に向けたワークショップを行いました。

前半の特別講演では、「なぜ能動的サービスが必要か」「能動的サービス & コミュニケーションの事例」「能動的なアプローチによる成果と事例」をテーマにジョン・グッドマン氏より説明がありました。

トラブルを体験した顧客が苦情を申し出る率、その後の顧客サービス満足度、その結果としてのロイヤリティに与える影響度を具体的な数字に示し解説。そのうえであらためて顧客体験の流れをカスタマージャーニーとして可視化し、従来の営業、マーケティング、サービスの枠組みを超えた全体的なマネジメントと取り組みが必要であること、その実現には能動的（Proactive）サービスが重要であること、それらの CX 潮流では更に強まっていく能動的サービスが欠かせないものになる、という「CX3.0®」の概念と次代の「CX4.0®」へ備える必要が説明されました。



その後、能動的サービスを実践する数々の実企業事例が示され、具体的な取り組みとその効果を会場全体で認識。一連の事例を通じて「顧客の不安・不満は不確定要素・不確実性が大きな原因。この解消に向けて情報提供することが顧客の安心・満足につながる」という能動的サービスの核心部分について共通理解が図られました。

最後に、能動的サービス提供によるアプローチが「ロコミ」「ロイヤリティ」「効率性」「ストレス」にどのような成果を生むかを詳しく説明。カスタマーデライト＝顧客感動（感動体験）の提供メリットを示すとともに、その実践には大規模なコスト・長期の育成期間を持たなくても実現できることが判明していること、金銭的インセンティブに比べてコミュニケーションを通じた感動提供のほうが簡易に実践できることなどが解説されました。

### ■ カスタマージャーニーの中に潜む MOT（Moment of Truth）をワークで探る

後半は参加企業がそれぞれ自社 MOT（Moment of Truth＝顧客ロイヤリティを左右する決定的瞬間、痛点）を洗い出し、その対策としてどのような能動的サービスを提供できるかの検討を、ワークショップ形式で討議しました。各社の発表に対して、ジョン・グッドマン氏は1つ1つ丁寧にフィードバックコメントを返し、個社事情を踏まえた具体的な事例と施策案を示してくれました。



最後に、たくさんの MOT を抽出して皆で考え、正しく「MOT を理解する」、「顧客のストーリー（接点履歴、初回利用なのか複数回の利用者なのか）を把握する」という2点の必要性を強く訴え、本会終了を迎えました。



本会全体を通じてジョン・グッドマン氏は、事例をふんだんに用いながら具体的な解説をしてくださり、より実践性と納得感の高い示唆を示してくれました。参加者の多くがメモを手に、熱心に聞き入る様子が印象的で、自社 CX を進化させるための貴重な機会となったことが想像されます。

TMJ は今後も社会や企業の顧客接点高度化に向け、CX に関する様々な情報発信と機会を提供してまいります。ご期待ください。

## ■ビジネスワークショップの概要

タイトル : CX4.0®へ向けて

～顧客体験の進化と能動的サービスの実践～

主催 : 株式会社 TMJ、株式会社ラーニングイット

日時 : 2024 年 1 月 17 日(水) 9:30～11:45

参加 : 主催会社からご案内した企業より 9 社 17 名が参加

講師 : CCMC (Customer Care Measurement & Consulting)

Vice Chairman

John A. Goodman

### 【プロフィール】

米国ホワイトハウスより受託した顧客行動と企業のサービス実態の調査プロジェクトを実施して以来、サービス分野の調査およびコンサルティングにおいて、50 年近くの経験を有する「Fortune100」企業のうち 45 社のコンサルティングをはじめとして、1,200 以上の調査・コンサルティングプロジェクトを実施した。



## ■共催会社である株式会社ラーニングイット 代表取締役 畑中 伸介氏のコメント

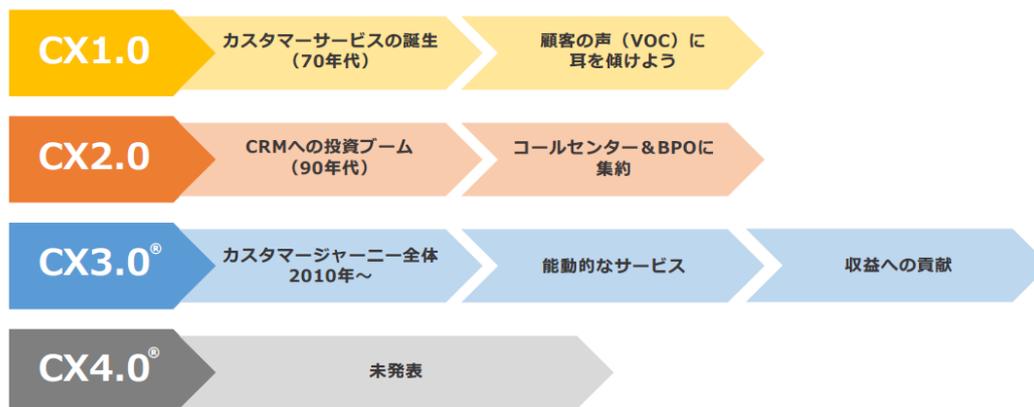
CX3.0®の核にあるカスタマーサービス概念の一つが、能動的コミュニケーション & サービスです。

顧客からの問い合わせに対応する従来のカスタマーサービスが「受け身」であるのに対して、能動的サービスは顧客が問い合わせたい「困り事」を企業側で察知してタイムリーに解決する事が可能です。お客様からの問い合わせを待っているだけよりもはるかに効率的であり、より多くのお客様をハッピーにできます。能動的アプローチのためには、顧客の理解と効果的なコミュニケーションの 2 つの側面でデジタル技術を活用することが、企業のこれからのサービス戦略の中でますます重要になってくると思います。



### ※CX3.0®とは

2010 年にジョン・グッドマン氏が発表した CX マネジメントフレームワーク。CX マネジメントでは、顧客体験の流れをカスタマージャーニーとして可視化し、その全体像を対象とする時点から、従来の営業、マーケティング、サービスの枠組みを超えた取り組みが求められる中、すでに日本国内でも多くの企業が同フレームワークを採用。CX マネジメントの成功事例をベースに体系化し、CX 分析や戦略立案に活用されている。  
(※CX3.0® (シーエックスサンテンゼロ) は、CCMC/株式会社ラーニングイットの登録商標です)



CX の進化とカスタマーサービス図 出典：株式会社ラーニングイト HP

#### ■株式会社 TMJ について (<https://www.tmj.jp>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。