

2022年3月25日

**顧客体験プラットフォームを提供するContentsquare**  
**顧客の半数は、Webサイトやモバイルサイトの1ページ目で離脱**  
**「2022 Digital Experience Benchmark」を公開**

460億のブラウジングセッションを分析、カスタマーエクスペリエンス (CX) 向上の機会を特定

顧客体験分析のリーディングカンパニーであるContentsquare (本社：ニューヨーク州ニューヨーク、読み：コンテンツスクエア) は、世界14業種460億のウェブブラウジングセッションを分析したレポート「2022 Digital Experience Benchmark」を発表しました。

このレポートは、ブランドが自社のデジタルパフォーマンスを業界平均と比較することで、今日の競争が激化する多くの市場で優位性を得るために、どこに注目しリソースを投入すべきかを明らかにするために作成されました。

近年、オンライン・インターネットの利用増加とともにデジタル化が進み、顧客は、よりシームレスで価値のあるオンライン体験を求める傾向が高くなっています。そのため、デジタルエクスペリエンスの改善に取り組んだブランドは、収益面だけでなく、顧客とのより強固な関係を築くことができるという点でも、その成果を実感しているそうです。

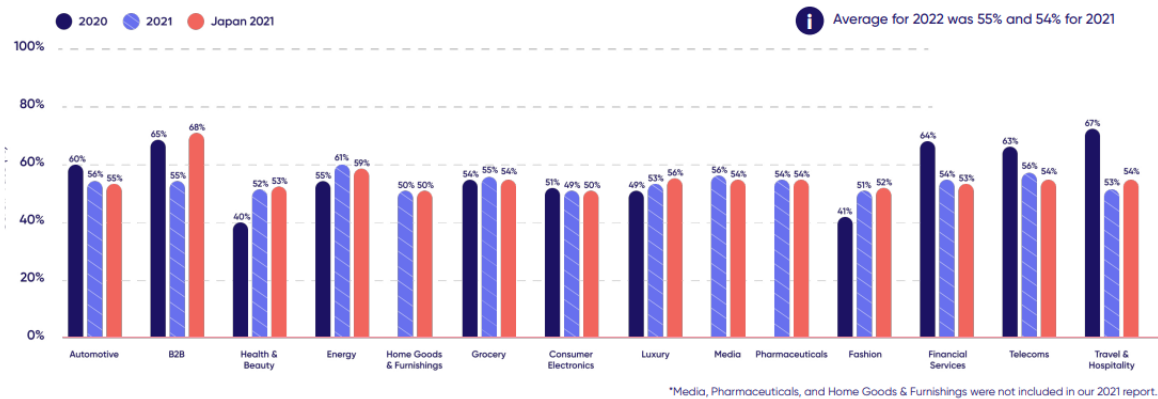
**「2022 Digital Experience Benchmark」について**

世界14業種、460億のウェブブラウジングセッションを分析したレポート。国別の傾向や市場分析データを発表しています。

業種別の平均スクロール率は55%で、多くのお客様がWebページの途中までしか見ていないことがわかります。さらに、ウェブブラウジング活動においては、日本の顧客の半数が、ウェブサイトやモバイルサイトを1ページ見ただけで離脱していることがわかりました。

その他日本における傾向としては、デスクトップでの利用率が高く、オンラインショッピングの際にモバイルデバイス (1.17%) よりもパソコン (1.52%) での購入を好むことがわかりました。しかし、コンバージョン率は世界平均と比較し大幅に低く、ブランドは、ウェブサイトのコンバージョン率の最適化のために、カスタマージャーニー全体を見直すことで大きな利益を得る可能性があると考えられます。

## - Year on Year Average Scroll Rate by Industry



また、このレポートでは、ページの平均読み込み時間がデスクトップよりもモバイルの方が優れている（1.52秒対1.61秒）ことも指摘しています。日本における全トラフィックのうち、平均69%がモバイルデバイスからのもので、世界平均（58%）よりも高いことも示されていることから、日本のブランドが顧客の声に耳を傾け、モバイルファーストを考え、チャンネルを超えた体験を作り出すことの重要性を理解し、スマートフォンの体験を優先していることがうかがえます。

### 創業者兼CEOヨナサン・チェルキのコメント

デジタル体験は世界中のブランドにとって最優先事項ですが、多くの体験はまだ顧客の期待を下回っています。これは主に、多くのブランドがいまだに何が顧客を喜ばせ、何が顧客を苛立たせるのかを理解するのに苦労しているためです。

Contentsquareは、人々がオンラインでどのように行動し、なぜそうなるのかについて、独自のインサイトを企業に提供します。「2022 Digital Experience Benchmark」では、データリソースや分析能力へのアクセスに関係なく、あらゆる規模の企業が競争できるように、過去12ヶ月間に観測したCXのトレンドを公開しています。私たちは、このレポートが、ブランドが自社のオーディエンスをよりよく理解し、業界の動向を把握し、チームがより人間的なデジタル体験を創造するのに役立つことを期待しています。

### APACシニアバイスプレジデント アルバート・ネルのコメント

日本のブランドにとって、ウェブサイトがビジネスの収益に貢献するためのデジタル技術は大きなチャンスです。このハイパーデジタルワールドにおいて、顧客データと連携したデジタル資産を開発することは、ブランドにとって成功への鍵となります。今日の顧客は、パーソナライズされた、適切な、そして最終的にはリピーターとなるようなデジタル体験を期待しているのです。

Contentsquareの2022 Digital Experience Benchmarkレポートの詳細については、  
<https://contentsquare.com/jp-jp/digital-experience-benchmark/>をご覧ください。

### Contentsquareについて

Contentsquareがお届けするのは、デジタルの世界をより人間らしい世界へと変える「力」です。ContentsquareのAI搭載型プラットフォームは、カスタマージャーニーにおけるあらゆるタッチポイントで、顧客の行動、感情、意図に関する、コンテキストを重視した豊富なインサイトを提供します。このインサイトを利用して、共感を築き上げ、持続的なインパクトを生み出しましょう。

デジタル体験分析のグローバルリーダーであるContentsquareは、世界中のブランドのビジネス手法の変革を促し、各ブランドが全社的なアクションを起こし、セキュリティ、プライバシー、アクセシビリティの面で顧客からの信頼を勝ち取れるよう支援しています。実際、Contentsquareを利用してビジネスの成長と顧客満足度の向上を実現し、常に変化する世界により機敏に対応しようとしている大手企業は800社以上。そのインサイトは、世界中の100万を超えるWebサイトの顧客体験に貢献しています。パリで設立されたContentsquareですが、今や世界中に拠点をもち、これまでにSoftbankやBlackRockなどの有力投資会社から8億1千万ドルの資金を調達しています。詳しくは、  
[www.contentsquare.com/jp-jp](http://www.contentsquare.com/jp-jp)をご覧ください。

### 本件に関するお問い合わせ

コンテンツスクエア合同会社

マーケティング本部

森 崇

[takashi.mori@contentsquare.com](mailto:takashi.mori@contentsquare.com)