



CX3.0™の運用を全面サポート

調査活用プログラムのサービス開始

2019年6月14日

株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:福本敏彦)は14日、カスタマーエクスペリエンス(CX=顧客体験価値)を収益拡大に結びつけるマネジメントモデル「CX3.0™」を、調査を通じてサポートする「CX3.0™調査活用プログラム」のサービスの提供を開始します。

CX3.0™は「グッドマンの法則」で知られるCXの第一人者ジョン・グッドマン氏および米国有数の顧客マネジメント・コンサルティング会社であるCustomer Care Measurement & Consulting, LLC(以下、CCMC社)が40年以上の実証を経て確立した戦略的顧客体験マネジメントシステムです。

本プログラムはカスタマージャーニー(CJ)の中から顧客接点と課題を洗い出し、徹底した顧客調査の結果を基にCXを見える化・定量化することで、企業のCX戦略をサポートし、競争力の向上や収益の拡大を目指します。

今回、日経リサーチは、日本でCX3.0™を主導してきた株式会社ラーニングイット※と連携してサービスを展開します。

本プログラムの特長は

- お客様のCJから、購入の阻害要因となる「お客様の期待を裏切る体験」(痛点)を洗い出し、「痛点的発生頻度」と「不満足」「離反リスク」への影響を測定します。
- 測定結果から、市場ボリュームや売り上げへの影響度を定量化し、経営における戦略判断のための情報を具体的にかつわかりやすく提示します。
- CCMC社がこれまで実践してきた1200件以上の調査・コンサルティング結果から導き出したベストプラクティスやベンチマークデータに基づいて、投資対効果の高い施策・アクションプランを提案し、着手すべき優先施策の決定まで支援します。
- プログラムの各工程でワークショップを実施することにより、全社関係者が納得して取り組むことができるうえ、調査結果を具体的な施策に落とし込み、直接事業運営に生かすことができるので、PDCAを回しやすくなります。

サービスの詳細はこちらをご覧ください

https://www.nikkei-r.co.jp/service/satisfaction/cx3/?utm_source=prap&utm_medium=release&utm_campaign=cx3



日経リサーチは CX3.0™調査活用プログラム以外にも顧客満足度向上のための様々な調査サービスを提供しています。お気軽にお問い合わせ・ご相談ください。

【 日経リサーチ 会社概要 】

本 社 ■東京都千代田区内神田 2-2-1

代表者 ■代表取締役社長 福本 敏彦

設 立 ■1970年10月2日

資本金 ■3,200万円

ホームページ ■<https://www.nikkei-r.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社日経リサーチ 営業本部 担当:小林

TEL: 0120-980-181(平日 9:00~17:30)

FAX: 03-5296-5110

お問い合わせフォーム: https://www.nikkei-r.co.jp/contact_cx3/

【提携先パートナーについて(※)】

社名:株式会社ラーニングイト

代表取締役:畑中 伸介

設立:2011年3月28日

住所:〒107-0062 東京都港区南青山 4-17-33 グランカーサ南青山 2階 C10

ホームページ: <https://centerforcx.com/>

連絡先: info@learningit.jp

担当:篠田(シノダ)