

News release

2020年12月17日
PwCコンサルティング合同会社

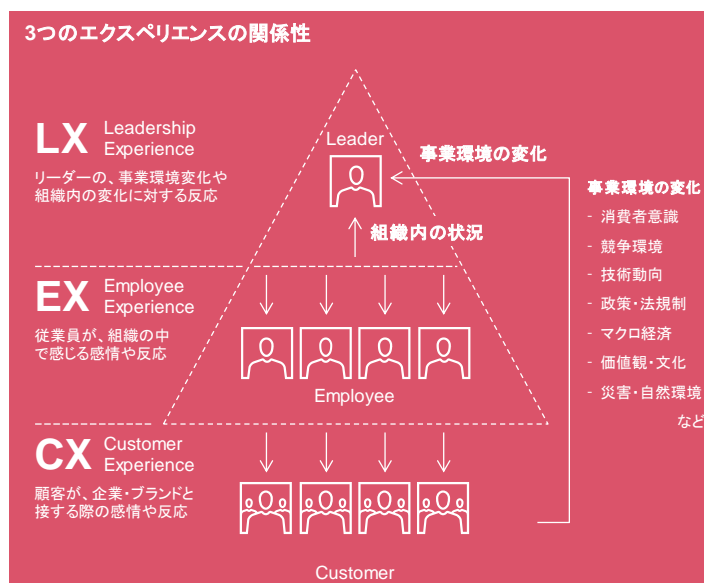
PwCコンサルティング、クアルトリクスと エクスペリエンスデータを活用した企業変革で協業を開始

エクスペリエンスデータを活用し、全社的な変革に向けた部門横断の取り組みを支援

PwCコンサルティング合同会社(東京都千代田区、代表執行役 CEO:大竹 伸明)は12月17日、クアルトリクス合同会社(本社:東京都千代田区、カントリーマネージャー:熊代 悟、以下クアルトリクス)と、エクスペリエンスデータを活用した企業変革支援において協業を開始します。

本協業では、満足度やエンゲージメントといったエクスペリエンスデータと企業内のオペレーショナル(業務)データを掛け合わせて分析することで、経営効率を高め、高収益を実現するために企業が取り組むべき課題を導出します。また、全社的な変革として推進するために、PwCが提唱するROX3(Return on Experience3)^{*1}の概念を指針として、3つのエクスペリエンス(顧客: CX、従業員: EX^{*2}、経営陣: LX)から得られる経済的リターンを組織全体で相互に高める支援を行います。

ROX3の最大化を実現するうえで重要となる各種のエクスペリエンスデータは、クアルトリクスが提供する「Qualtrics Experience Management Platform™」(XM)^{*3}を活用して取得します。得られたデータをもとに改善点を抽出し、変革に向けたロードマップの策定、実現に向けた制度改革やシステム導入など、戦略から実行まで一貫して支援します。ROX3を変革の指針とすることで、CXを担う営業やサービス部門、EXを担う人事部門や総務部門、さらには経営陣やそれを支える経営企画・情報システム部門など、各部門の自発的な連携と一体感のある変革が期待できます。



※1 ROX3 は、顧客の「カスタマーエクスペリエンス(CX)」、従業員の「エンプロイーエクスペリエンス(EX)」、そして経営陣の「リーダーシップエクスペリエンス(LX)」という3つのエクスペリエンスから得られるリターンの総和です。

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/rox3.html>

※2 EX(エンプロイーエクスペリエンス)とは、従業員が企業組織の中で得られる体験・経験の価値を指す概念で、近年優秀な人材の採用や従業員のエンゲージメント向上に不可欠のものとして注目されています。PwC コンサルティング合同会社は 2019 年より「エンプロイーエクスペリエンスサーベイ」を実施し、国内企業の取り組み動向を調査しています。第 3 回 HR テクノロジー大賞(経済産業省後援)において、EXA(エンプロイー・エクスペリエンス・アセスメント)サービスが「アナリティクスサービス部門優秀賞」を受賞しています。

※3 クアルトリクスの Qualtrics Experience Management Platform™(XM)は、顧客満足度や NPS、従業員エンゲージメント等のエクスペリエンスデータの収集から管理・分析を単一のプラットフォームで行うことが可能なソリューションです。

以上

PwC コンサルティング合同会社について

www.pwc.com/jp/consulting

PwC コンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwC グローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

PwCについて

www.pwc.com

PwC は、社会における信頼を築き、重要な課題を解決することを Purpose(存在意義)としています。私たちは、世界 155 カ国に及ぶグローバルネットワークに 284,000 人以上のスタッフを有し、高品質な監査、税務、アドバイザリーサービスを提供しています。詳細は www.pwc.com をご覧ください。

PwC Japanグループについて

www.pwc.com/jp

PwC Japan グループは、日本における PwC グローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。

複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japan グループでは、監査およびアシュアランス、コンサルティング、ディールアドバイザリー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約 9,000 人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。

■クアルトリクスについて

クアルトリクスは、企業や組織のエクスペリエンスデータ(X-data™)の収集から管理・分析、およびそのデータに基づくアクションに至るまでを同じプラットフォームで運用を行うテクノロジープラットフォームです。Qualtrics XM Platform™は、チーム、部門、組織全体がビジネスに欠かせない顧客、製品、従業員、ブランドという 4 つの主要なエクスペリエンスを一つのプラットフォームで管理するのみならず、アクションへつなげるシステムです。世界中の大企業 12,000 社超に、継続して人々に愛されるプロダクトの提供や、より多くのロイヤルカスタマーの獲得や、素晴らしい従業員文化の創造、あるいはアイコンとなるブランドを創るためにクアルトリクスを利用いただいております。顧客の中にはフォーチュン 100 企業の 75% 以上、米国のトップ 100 ビジネススクールの 99 校が含まれます。詳細と無料アカウントについては、www.qualtrics.com をご覧ください。

2018 年 11 月、SAP による米 80 億ドルでの買収を発表し、2019 年 1 月より、SAP グループの一員として事業を展開しています。



■クアルトリクス合同会社について

クアルトリクス合同会社は、2018年に国内で事業を開始した、Qualtrics LLC(本社: 米国ユタ州プロボ、共同創設者 & CEO: Ryan Smith)が100%出資する日本法人です。

所在地 : 東京都千代田区丸の内 1-6-5 丸の内北口ビルディング 9階

代表者 : 熊代 悟

事業内容 : 日本におけるクアルトリクス製品の販売・サポート・導入支援

URL : www.qualtrics.com/jp/

＜本件に関するお問い合わせ＞

PwCコンサルティング合同会社 マーケット部 広報担当 Email: JP_PR@pwc.com

矢坂 敦080-4364-9210(直通)

© 2020 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.