

2019年2月13日

報道関係各位

ガートナー ジャパン株式会社

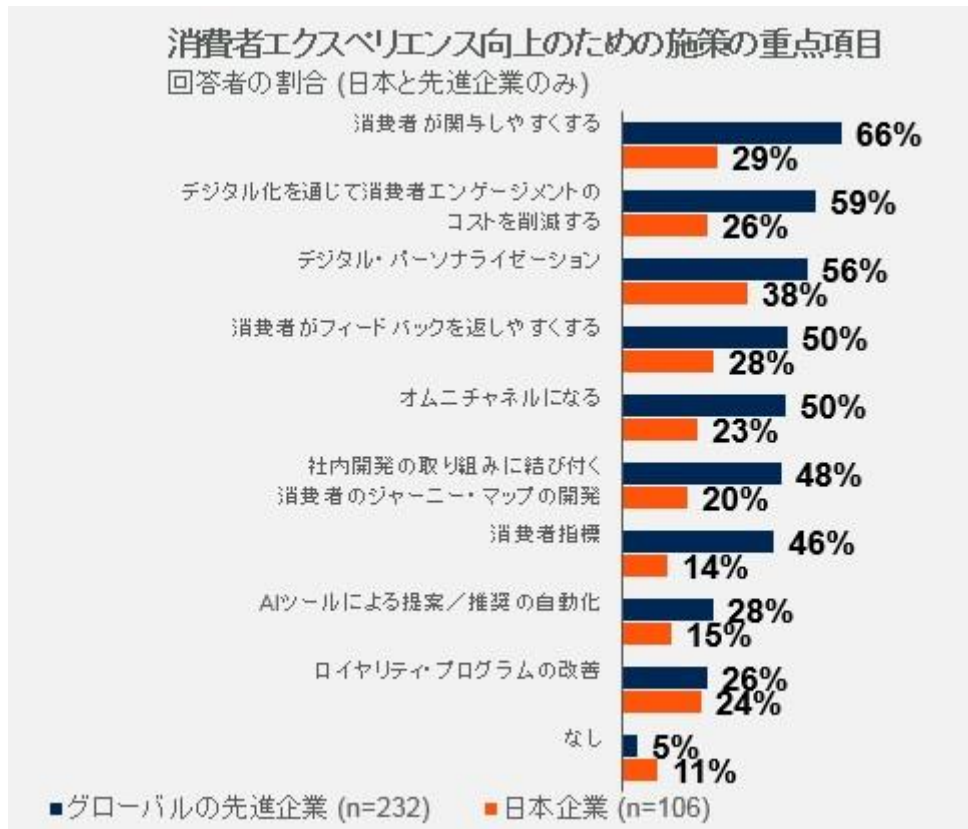
**ガートナー、カスタマー・エクスペリエンスの取り組みに関する調査結果を発表  
CXリーダーの有無が大きな影響を及ぼす**

「ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2019」  
(2月19～20日、東京コンファレンスセンター・品川)において、  
アナリストがカスタマー・エクスペリエンスの最新トレンドと知見を解説

ガートナー ジャパン株式会社 (本社:東京都港区、以下 ガートナー) は、国内のカスタマー・エクスペリエンス (CX) の取り組みに関する調査結果を発表しました。

ガートナーによる「2019年CIOサーベイ」において、日本企業はグローバルの先進企業に比べ、一般消費者のエクスペリエンス (以下 消費者エクスペリエンス) を改善するための取り組みで遅れていることが明らかになっています。消費者エクスペリエンスを改善するために日本企業が取り組んでいる施策の件数は、グローバルの先進企業 (4.3件) より少ない上に、グローバルの平均的企業 (3.3件) と比べても少ない結果 (2.2件) となりました。加えて、消費者エクスペリエンスを改善する主だった施策の中から、「何に重点を置いているか」を尋ねたところ、日本のCIOが回答した項目の選択率は、グローバルの先進企業のCIOと比べていずれも非常に低くなっています (図1参照)。

図1. 消費者エクスペリエンスを改善する施策の重点項目



AI=人工知能

有効回答者数: グローバルの先進企業 (n=232)、日本企業 (n=106) (平均的企業、遅れた企業を除く)

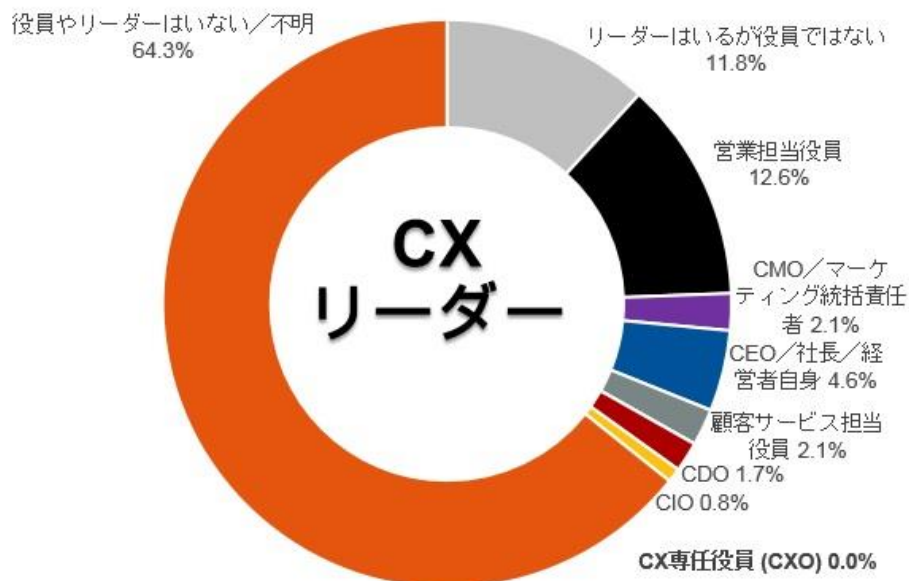
質問: 「消費者エクスペリエンスを改善する取り組みを行う上で、貴社の全体ではどこに重点を置いていますか」

回答者のベース: 「分からない」とした回答者を除く

出典: ガートナー (2018年11月)

日本のCIOは、グローバルの先進企業のCIOと比べて消費者エクスペリエンスを改善する取り組みで遅れていることが明らかになっていますが、別の調査では、CXを推進する権限を持った役員クラスのCXリーダーが日本には少ないという結果も出ています。ガートナーが、CXの推進責任者について日本企業に尋ねたところ、「CXの取り組みを主体的に進めている役員やリーダーはいない/不明」と回答した割合が64.3%に上りました (図2参照)。

図2. 日本におけるCXの推進責任者



CMO=最高マーケティング責任者、CDO=最高デジタル責任者

質問:「カスタマー・エクスペリエンスの取り組みを主体的に進めている役員は誰ですか」

出典:ガートナー (ITデマンド・リサーチ) / 調査:2018年11月 (n=238)

ガートナーのアナリストで、シニア ディレクターの川辺 謙介は次のように述べています。

「CXへの取り組みが進んでいる企業と、これから取り組もうとしている、あるいは取り組みたいがなかなか行動に移せない企業の間には、CXリーダーの有無という顕著な違いがあります。つまり、権限を持ったCXリーダーがいる企業では、そのリーダーシップによってCXの取り組みが進む一方、CXリーダーがいない企業では、明確な指針を示せず、思うように施策が進んでいないと考えられます。CXリーダーは、1) カスタマー・ジャーニーを通じて重要なCXを特定する、2) 社内の各ステークホルダーに働き掛け、CXに影響する社内プロセスを改善する、3) 顧客データの収集・分析によりインサイトを生成し、CX施策の効果を測定する、4) 社内の各ステークホルダーに『顧客の声』を伝達するなど、全社に及ぶ責任を持つべきです。また、デジタル・テクノロジーの発展が顧客に与える影響は大きいため、CIOをはじめとする情報システム部門のサポートも欠かせません」

ガートナーは来る2019年2月19日 (火)・20日 (水)、東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区) において「ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2019」を開催します。本サミットでは、「顧客戦略を極めよ ～顧客に選ばれる企業となるために～」をテーマに、CXに関する最新トレンドや最先端の知見、洞察を提供いたします。ガートナーのセッションでは、ガートナーの国内外のエキスパート10人による講演を予定しています。

本サミットの詳細については下記Webサイトをご覧ください。

<https://gartner.co.jp/event/cx/>

本サミットのニュースと最新情報は、ガートナーのTwitter ([https://twitter.com/Gartner\\_jp](https://twitter.com/Gartner_jp)) でもご覧いただけます (#GartnerCX)。

## ガートナーについて

ガートナー (NYSE: IT、S&P 500) は、世界有数のリサーチ&アドバイザリ企業です。ビジネス・リーダーが今日のミッション・クリティカルな優先事項を遂行し、将来にわたって成功する組織を築くために欠かせない知見、アドバイス、ツールを提供しています。

ガートナーのリサーチは、エキスパート主導かつ、実務担当者からの情報に基づき、データを重視したもので、この比類なきサービスにより、お客様が重要な課題に対して正しい判断を下せるよう導きます。業界や企業規模を問わず、ほとんどすべての職務領域にわたり、ガートナーは信頼されるアドバイザーならびに客観性を備えたリソースとして、世界100カ国以上、1万5,000社を超える企業に支持されています。

ガートナーは、意思決定者が未来に向けてビジネスを推進できるよう支援します。

詳細については下記Webサイトをご覧ください。

<https://www.gartner.co.jp> / <https://www.gartner.com>

### <本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ガートナー ジャパン株式会社 広報室 白谷 祐加

TEL: 03-6430-1888 / Email: [gartnerjp.press@gartner.com](mailto:gartnerjp.press@gartner.com)