



デジタル時代だからこそ、  
「自社らしい」ユニークなCXにより、  
顧客満足度とロイヤルティを高める

顧客維持・拡大のための  
CS向上・CXデザイン  
コンサルティング

詳しいご内容・お打ち合わせをご希望の場合は、  
下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先：  
株式会社日本能率協会コンサルティング  
ビジネスイノベーション本部

お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>  
お問い合わせ番号：03-4531-4307



お問い合わせフォーム

## このような課題はありませんか？

- 顧客満足(CS)向上の取り組みは続けてきたが、デジタル化が進む昨今、他社との差別化が難しくなっている
- CS向上活動を長年続けているが、「CX」の考え方を取り入れて取り組み自体をレベルアップさせたい
- カスタマージャーニーやCXの重要性は分かるものの、どのように自社に取り入れていくべきか悩んでいる
- 顧客接点のデジタル化を踏まえてCS調査やCX調査のあり方を見直したい
- トランザクショナルCX調査を取り入れてKPIの見直しを図りたいが具体的な手法が分からない など



デジタル時代だからこそ、「自社らしい」ユニークなCXにより、顧客満足度とロイヤルティを高める！

顧客接点のデジタル化やAIの劇的進化のなかで、いかに「自社らしさ」あふれるCXを実現し、顧客が思い描くカスタマージャーニー実現のお役に立つべきか。

## JMACの 特徴

1990年代から「CS」による経営改革を提唱し数百社におよぶクライアント企業での取り組みを支援し続けてきたJMACの見地から、徹底的な顧客視点と圧倒的な実践化技術で貢献します。

- 1.徹底した顧客起点発想
- 2.デジタル化、AIの台頭を活かすCXデザイン技術
- 3.顧客満足度、NPS、CX実感度など最適なKPI設計
- 4.トランザクショナルCX調査、リレーションCX調査など今日的な調査手法の最適ミックス
- 5.経営トップ～現場まで前向きで明るい議論、遠慮の無い建設的な議論の場づくり

[コンサルティング事例「現場の「モヤモヤ」を「意欲」に変える！新たなCX創出」はこちら](#)

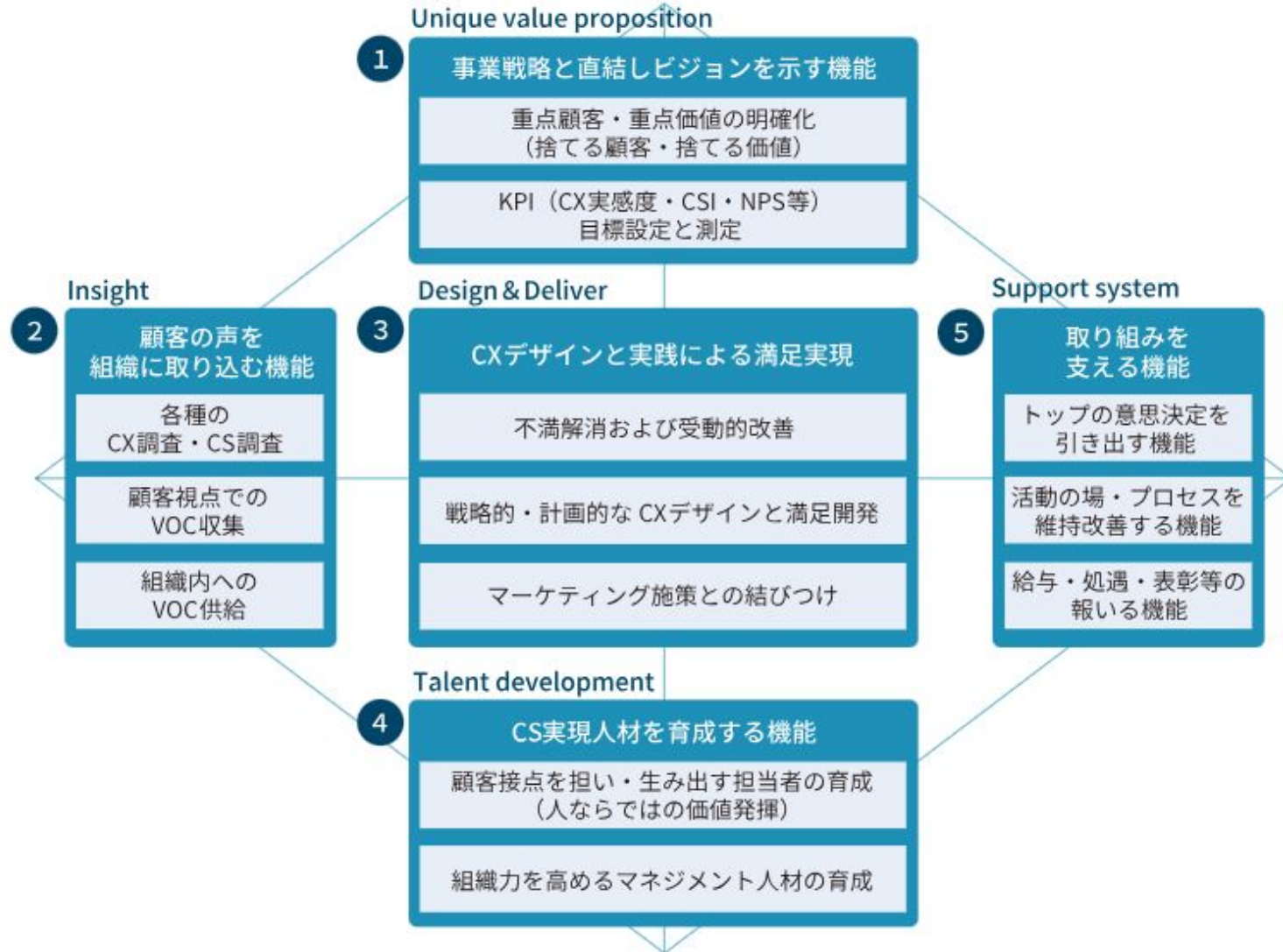


# コンサルティングの進め方

各種診断による問題発見と課題設定	<ul style="list-style-type: none"><li>● 経営全体としての体制・仕組み・施策および実績の診断</li><li>● 従業員のCSマインド診断 など</li></ul>
CSマスタープラン立案	<ul style="list-style-type: none"><li>● 向こう3カ年程度の長期的な目標、活動事項の立案</li></ul>
CS調査やCX調査の企画・実施による顧客洞察・インサイトの獲得	<ul style="list-style-type: none"><li>● アンケートやインタビューによる顧客満足度調査の企画・実施</li><li>● トランザクショナルCX調査、リレーションナルCX調査などの企画・実施</li><li>● 蓄積されたVOC(Voice Of Customer)の読み込み、解析 など</li></ul>
CXデザインとその実現	<ul style="list-style-type: none"><li>● 戦略・ビジョンに基づく顧客提供価値 (Value Proposition)の明確化および自社らしいCXのデザインと実現策の立案</li></ul>
品質設計・システム構築	<ul style="list-style-type: none"><li>● 顧客視点での品質 (製品品質、業務品質) の設計</li><li>● 管理システムの構築</li></ul>
CSに関する教育、スキルアップ	<ul style="list-style-type: none"><li>● サービスデザインなどのアプローチやメソッドに関する社内セミナー</li><li>● 研修等の企画・実施 など</li></ul>

# コンサルティングの進め方

JMACはCS、CXデザインにあたり貴社に以下の「5つの機能」が整備され自律自走できるよう支援いたします。



# コンサルティングの進め方

貴社の現状や目指す姿に応じ取り組みのマスタープランを立案し計画的な取り組みを支援します。

目指すCX・CS実現のための 3カ年マスタープラン	3カ年で目指す状態		
	20XX年 目指す状態	20XX年 目指す状態	20XX年 目指す状態
Unique value proposition			
Insight			
Design & Deliver			
Talent development			
Support system			

目指す姿に向けて  
いつ、何を実施すべきか

## 対象部門

- CS推進
- マーケティング
- 品質保証
- 顧客接点部門営業(営業、販売、店舗、Web、コンタクトセンター、アフターサービスなど)

## Case

業界	保険業界
会社プロフィール	国内大手の保険会社
テーマ	自社らしいCXによる新たな業務品質の設計と実践化による契約者貢献の充実
背景	これまで収益性が高く、原価・費用を管理する必要性が小さかった。事業環境の変化に伴い、事業セグメントごとに利益を管理し、付加価値の高い事業領域を見極め、不採算事業に関する意思決定に活用したい。
取り組み内容	<ul style="list-style-type: none"><li>● 「自社らしさ」の明確化</li><li>● 蓄積されたVOC、顧客接点での社員の体験を踏まえたアンケートなどをインプットとして、「実感いただきたいCX」を100前後明確化</li><li>● 重点となるCXを軸に各部門の取り組みを立案、実践</li><li>● CX調査による検証、取り組みのサイクルづくり</li><li>● 顧客貢献実感を共有できるEX(従業員体験)と働きがいづくり など</li></ul>

## 面談

貴社課題について理解し、JMACのアプローチの説明、ご提案の方向性についてご相談します。  
必要に応じて、NDAをご準備します。  
現場視察により理解を深めさせていただく場合もございます。

## 提案

お打ち合わせ内容を踏まえて、貴社課題に添ったコンサルティング計画提案書をご提示させていただきます。

## 契約

JMACご提案を採用いただきましたら、業務委託契約書の締結準備をさせていただきます。

## 実施

コンサルティングを実施スタートいたします。  
キックオフを経て、

- 現状分析
- 関係者ミーティング
- 改善支援
- 推進報告会

を実施しながら課題解決に努めます。

お問い合わせ先：  
株式会社日本能率協会コンサルティング  
ビジネスイノベーション本部

お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>  
お問い合わせ電話番号：03-4531-4307