

# エクスペリエンス投資が ビジネスに及ぼす インパクト

FORRESTER®

エクスペリエンス主導型ビジネス（顧客体験中心型の企業）は、顧客ライフサイクル全体を通じて競合他社より優れたパフォーマンスを発揮しています

## エクスペリエンス中心型ビジネス（EDB）の定義

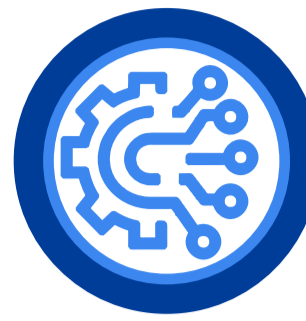
エクスペリエンス中心型ビジネス（顧客体験中心のビジネス）とは、人、プロセス、テクノロジーの3要素を総合的にカバーする顧客体験のベストプラクティスを一貫して実践している企業です



人



プロセス

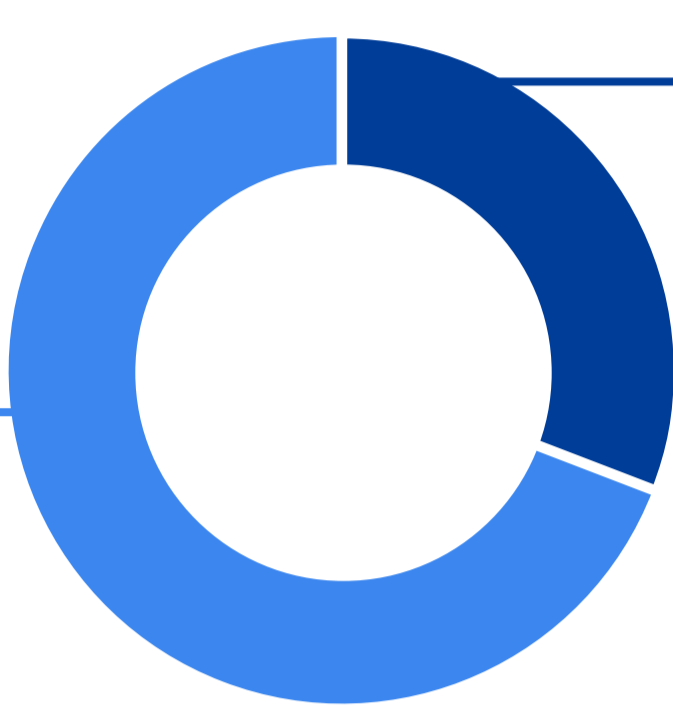


テクノロジー

エクスペリエンス中心型ビジネスを選出するため、  
8業種の企業を対象に成熟度アセスメントを実施：



69%の企業は、まだ  
エクスペリエンス中心型  
ビジネスの要件を  
満たしておらず、成熟度を  
高めている途中段階



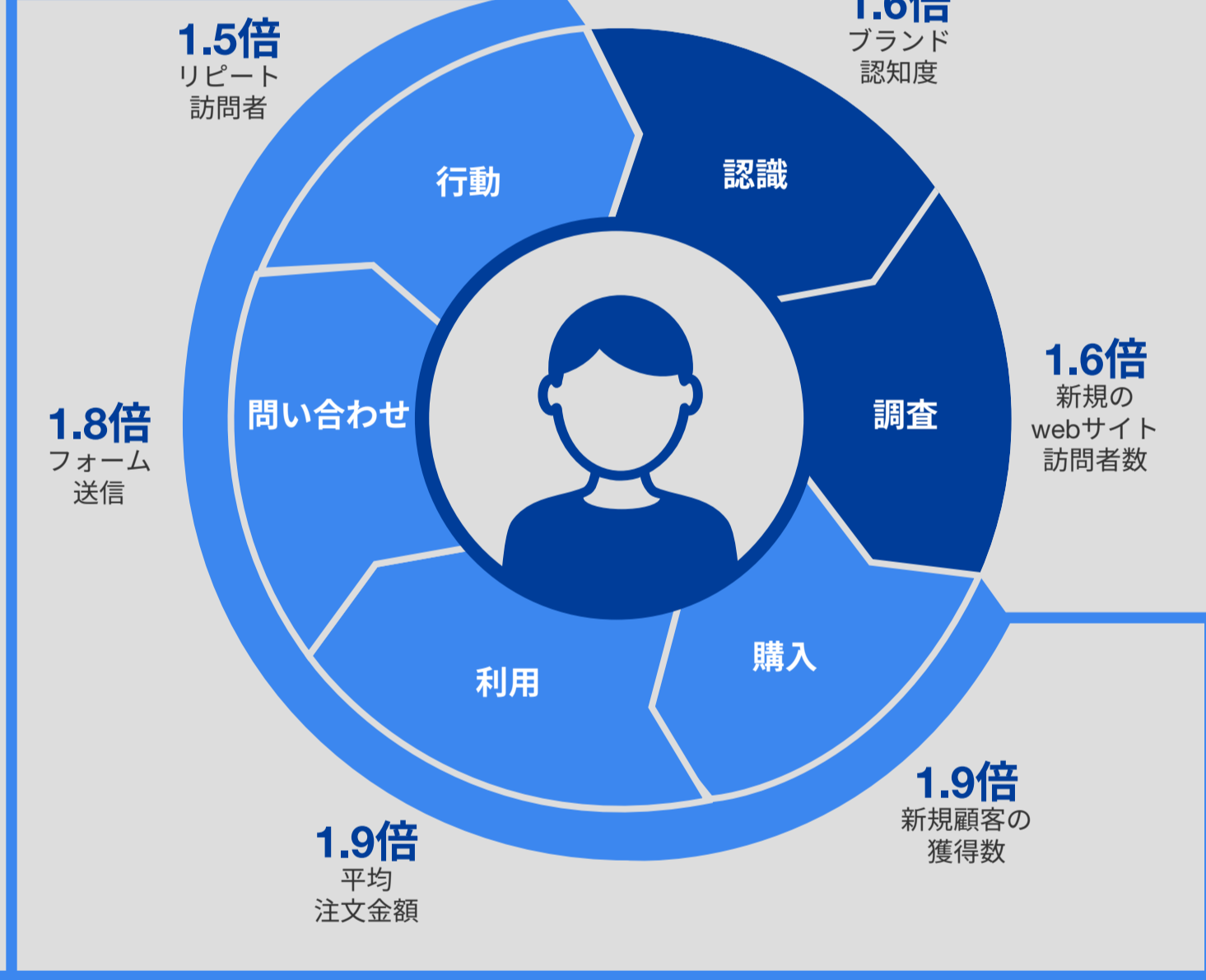
31%の企業は、  
エクスペリエンス  
中心型ビジネスの  
要件をクリア

エクスペリエンス中心型ビジネスは卓越したビジネスパフォーマンスを発揮\*



エクスペリエンス中心型ビジネスの従業員  
満足度は高い：非常に満足度の高い従業員の  
割合が、従来型企業の**1.5倍**

しかも、顧客ライフサイクル全般に関する主な指標に関しても、エクスペリエンス中心型ビジネスは高い年間成長率を記録。



カスタマージャーニーに関する下記の指標においても、  
エクスペリエンス中心型ビジネスのパフォーマンスは高い：



エクスペリエンス中心型ビジネスは、業界固有の目標に対するパフォーマンスも高い  
各業界における従来型ビジネスとの比較でも、エクスペリエンス中心型ビジネスは重要な指標において優れたパフォーマンスを発揮：



製造  
2倍 顧客ロイヤルティ  
指標において上回る



金融サービス  
1.9倍株価の期待値を  
上回る



官公庁  
1.6倍職員満足度が  
高い



ヘルスケア  
1.9倍顧客満足度が  
高い



メディア&エンタテインメント  
1.5倍顧客満足度指標を  
上回る



小売  
1.8倍ブランド資産  
価値が高い



B2Bテクノロジー  
1.7倍製品評価指標が  
高い



旅行&ホスピタリティ  
2倍他者へ推奨する  
割合が高い

調査方法：Forresterは本調査において、顧客ライフサイクル全体の中で顧客および見込み客に接触する際のアプローチに関する評価と、これらの領域への投資に関する評価をおこなうために、9か国の企業と組織1,269社を対象とするオンライン調査を実施しました。

データ出典：Forrester Consultingがアドビの委託により実施した調査の結果（2018年2月）

調査対象：グローバル企業のエクスペリエンス領域のテクノロジーおよび評価指標に関する意思決定者1,269人

\*調査対象：グローバル企業のエクスペリエンス領域のテクノロジーおよび評価指標に関する意思決定者（セグメントごとのN=392~877）

†調査対象：グローバル企業のエクスペリエンス領域のテクノロジーおよび評価指標に関する意思決定者（セグメントごとのN=30~122）