

世界最高評価のデジタルエージェンシーAKQA との合弁会社設立について ～顧客体験をデジタルとデザインで変革する戦略コンサルティング事業を本格展開～

伊藤忠商事株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 COO:石井敬太、以下「伊藤忠商事」)と伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:柘植一郎、以下「CTC」)は、顧客体験領域において世界最高の評価^{*1}を受けるデジタルエージェンシーAKQA(本社:英国ロンドン、CEO:Ajaz Ahmed、以下「AKQA社」)と、AKQA社の日本拠点を新設するための合弁契約を締結致しました。本合弁会社は、関係当局の最終承認を取得出来次第、2022年度上期中に設立する予定です。

近年、スマートフォンの普及や技術の発展、コロナ禍等を背景に、世界で急速にデジタル化が進む中で、顧客体験(Customer Experience)に重きを置いたDXの重要性が高まっております。GAFAをはじめ、世界では顧客体験を重視した企業が、技術者とともに顧客体験設計を担うデザイナーを採用し大きく成長している一方、IDCの調査結果によると、国内企業の顧客体験への取り組み姿勢は世界と比較しても大幅に低く^{*2}、マーケットインの発想に基づき、利用者の便利さや使いやすさといった顧客体験を追究したサービスやプロダクトの開発、及びこれを実現する為の組織体制の変革が急務です。

AKQA社は、航空、通信、自動車等の各業界のトップ企業の顧客体験をデジタルとデザインで変革し、複数の第三者評価において世界最高の評価を受けているデジタルエージェンシーです。伊藤忠商事とAKQA社は、20年3月に業務提携契約を締結して以来、国内の主要な小売事業者、企業向けソフトウェア事業者、コンタクトセンター事業者、EC事業者等に対してプロジェクトを推進してきました。

今般、伊藤忠商事とCTCは、本合弁会社を通じてAKQA社の世界最高クラスの顧客体験設計ノウハウと、伊藤忠商事の国内外のネットワーク、CTCのシステム開発・運用力を結集し、国内企業向けに顧客体験に特化したコンサルティング事業を本格的に展開します。本合弁会社を通じ、5年間で、100プロジェクトの支援を目指し、国内企業のグローバル市場における競争力強化を強力に支援してまいります。

伊藤忠商事は、中期経営計画の基本方針として「『マーケットイン』による事業変革」を掲げており、本取組はこれに合致するものです。また、CTCはAI/データ分析、IoT、アジャイル開発などを含めた長年のシステムインテグレーションサービスの提供で培った技術力をベースに、顧客のDXの推進を支援しています。

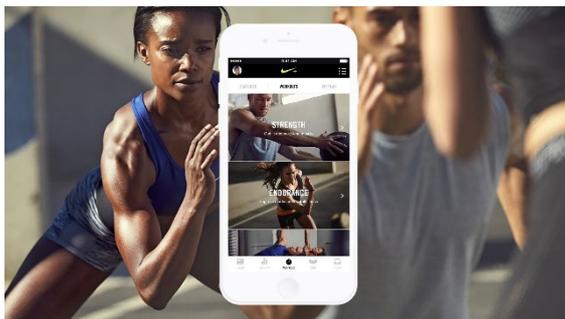
今後も、本合弁会社をはじめ、当社グループ企業と連携して国内企業の顧客体験領域の強化を支援し、国内企業全体のデジタル化に貢献してまいります。

*1 参照元:IDC MarketScape: Worldwide Customer Experience Improvement Services 2020 Vendor Assessment

<https://www.akqa.com/news/idc-customer-experience/>

*2 参照元:IDC Japan「IDC DX Sentiment Survey」

【AKQA 社の事例①NIKE Training Club】



※自宅でのフィットネスをサポートするアプリ(約 15 百万ダウンロード)をいち早く開発。
消費者との直接的かつ継続的な接点を新たに創出することで NIKE 社のデジタル戦略の加速に貢献。

【AKQA 社の事例②H&M Loop】



※H&M 本店に、消費者が持ち込んだ古着が新しい服に生まれ変わる体験エリアを開発。
H&M の環境への取り組みを効果的に訴求し、世界最大の広告賞カンヌライオンズにてグランプリを受賞。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

伊藤忠商事株式会社

広報部 報道・企画制作室 稲留

TEL:03-3497-7293

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部 浅野

TEL:03-6403-6040

E-mail:press@ctc-g.co.jp