

2023年6月30日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

米クアルトリクス社の「Qualtrics XM Platform™」の提供を開始 顧客や従業員の満足度を分析して迅速な改善を支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、クアルトリクス合同会社(カンントリーマネージャー:熊代 悟、国内本社:東京都千代田区)が提供するエクスペリエンスマネジメント(体験管理)プラットフォーム「Qualtrics XM Platform™」の提供を開始します。顧客、従業員、製品、ブランドなどに関連する満足度や魅力についてのアンケートを、リアルタイムに分析して一元的なプラットフォームで管理し、改善アクションへつなげられる点が特徴です。従業員エンゲージメントの向上やマーケティングの強化を図る企業に向けて展開し、3年で15社への提供を目指します。

近年、従業員が働き方や職場環境を通じて得るEX(Employee Experience:従業員の体験価値)の向上に取り組む企業が増えています。EXは、サービスの品質やCX(Customer Experience:顧客の体験価値)とも関連していると見なされており、EX、CXを両輪で向上させることが企業の競争力強化の重要な要素として注目されています。

Qualtrics XM Platform™は、顧客、従業員、製品、ブランドなどに関連する満足度や魅力を測定、分析、改善するためのプラットフォームです。主に、CXを管理する「Qualtrics CustomerXM™」、EXを管理する「Qualtrics EmployeeXM™」の2つのソリューションから構成されます。顧客満足度調査や従業員のエンゲージメント調査などの専門家が監修・設計したテンプレートが多数用意されており、短時間で活用につながる結果が期待できます。各種調査で収集した意見をリアルタイムで分析、可視化することで、一人ひとりの満足度の変化の兆しや自社の課題の把握ができ、迅速な改善に取り組むことができます。

顧客管理や人事・勤怠など様々な業務システムとAPIで連携することで、調査結果と自社が保有する多様なデータを組み合わせて分析することも可能で、より高い精度の洞察を得ることができます。分析した結果を業務システムの画面に表示すれば、様々なステークホルダーに対して迅速な情報共有が可能になります。

CTCは、自社の従業員エンゲージメント調査でQualtrics EmployeeXM™をプラットフォームとして採用しており、蓄積したノウハウを活かしてCX、EXに関するコンサルティング、導入支援、他システムとの連携などのサービスで、お客様のQualtrics XM導入をトータルでサポートします。

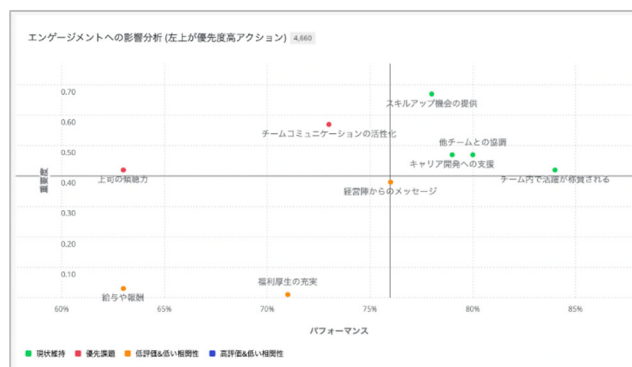
今後CTCは、社内システムの利用状況、業務への貢献度、満足度などの調査分析を行う、情報システム部門向けのサービスメニューも拡充し、Qualtrics XM Platform™の提供を通してお客様ビジネスの更なる発展に貢献していきます。

<Qualtrics XM Platform™の画面>

ヒートマップ(属性ごとの強み・弱み分析)

比較: 会社全体
詳細区分: 年齢

	回答	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
回答	1,103	931	1,190	943	959	707	230
> エンゲージメント	66.2%	-0.2	+0.3	+0.9	-0.2	-1.9	+1.3
> 給与	72.4%	-0.7	+1.2	+1.7	-0.6	-0.8	+0.4
> 成長の促進	78.2%	-0.1	0.0	+0.1	+1.3	-1.4	+1.9
> 上司の支援	75.9%	-0.2	-1.5	+0.3	+0.8	-0.9	-0.8
> 協調性	75.3%	-1.5	-0.4	-0.6	-0.1	-2.5	-2.4
> コミュニケーション	34.1%	-1.1	-0.2	-1.9	-2.3	-3.2	-0.7
> リーダーシップ	77.6%	-0.5	+1.1	+0.8	-0.1	-1.8	-0.1
> キャリア開発	75.6%	-1.5	-2.0	+1.4	+1.3	-0.9	-0.9
> 福利	70.1%	+0.3	+0.1	+0.3	-3.6	-1.4	-1.3
> 職務との連動	69.8%	-0.7	+0.4	-0.2	+2.4	-3.8	-1.1



今回のプレスリリースにあたり以下のコメントをいただいています。

この度、CTC 様がリセラーとして『Qualtrics XM Platform™』を販売されることを心より嬉しく思います。

CTC 様はこれまで DX 化を支援してきたノウハウ、そしてクアルトリクスを自社内で活用した知見をもとに、顧客体験・従業員体験のソリューションに対するナレッジを強化してこられました。この度、満を持してリセラー締結の運びとなりました。

日本企業の独特のニーズに応えながら多くの企業に導入・支援してきた豊富な知識とコネクションを活かし、今後クアルトリクスの販売・導入支援体制を強化します。日本市場でますますニーズが高まっている体験管理ソリューションを積極的に展開していただくことで、日本の事業会社様の顧客・従業員体験の向上に寄与し、ひいてはビジネス成長に貢献できるものと確信しております。

クアルトリクス合同会社
アライアンス シニアディレクター 春木菊則

- ※ 記載されている商品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部
E-mail: press@ctc-g.co.jp