

# チャンネルにおける顧客体験提供の ケイパビリティアセスメント支援

顧客に対して魅力的な価値や良質な体験を提供できるかどうか、企業の競争力向上において重要です。顧客から選ばれ続ける存在であるためには、企業が提供するすべてのチャンネルにおいて一貫した顧客体験を提供し、顧客との関係性を継続的に良化することが重要です。KPMGは、さまざまな業種に対する長年の検証で得た知見をもとに、各チャンネルにおける顧客体験提供のケイパビリティ充足度を把握するアセスメントを実施し、良質な顧客体験の提供に向けた現状把握を支援します。

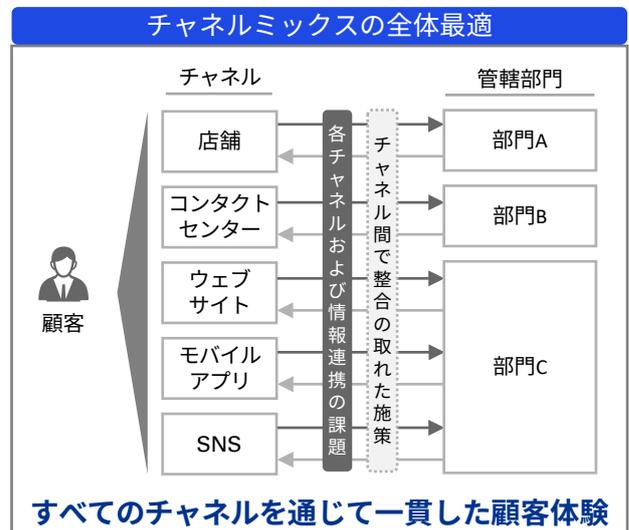
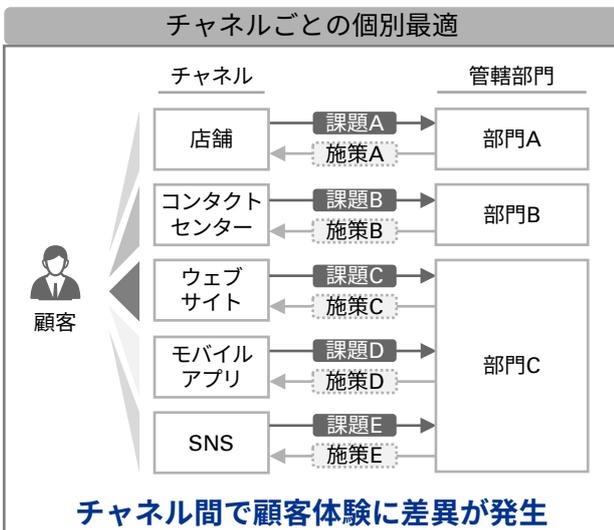
## 一貫した顧客体験の提供に向けた課題と現状の把握

顧客に支持されなければ、どのような業種のどのような企業も生き残れない時代となっています。企業は顧客にとっての価値を理解し、すべてのチャンネルを通じてその価値を提供し続けることで長期的に顧客との良好な関係を維持する必要があります。

一方で、顧客は日頃から多くの商品・サービスを利用し、そこで得られた体験を業界や業種に関わらず同一の価値観、判断基準で評価します。モバイルデバイスやSNSの普及に伴い、顧客の情報収集力・発信力は格段に高まっており、自身の体験から生じた企業への感情・評価を容易に不特定多数へ発信するとともに、他人の評価を自己の判断基準に取り入れています。

このような状況で、企業は提供する各チャンネルで必要となる顧客体験を設計し、個別に施策を実施してきました。その結果、チャンネルごとの改善を早期に対応する個別最適は可能である一方、チャンネルごとに顧客への対応が異なり顧客体験に差異が発生しているケースが見受けられます。

すべてのチャンネルを通じて一貫した良質な顧客体験を提供するためには、チャンネルごとの課題とともにチャンネル間の情報連携の現状を把握し、チャンネルミックスの全体最適に向けた取組みを推進する必要があります。



## チャンネルにおける顧客体験提供のケイパビリティアセスメント

KPMGは、長年グローバルで実施している顧客体験に関する調査をもとに、優れた顧客体験を構成する6つの要素として「Six Pillars」を提唱しており、各要素を向上させるために企業が持つべきケイパビリティを体系的に定義しています。

本アセスメントはこの定義をチャンネル種別ごとに詳細化して開発されており、アセスメントを実施することで各チャンネルにおける顧客体験提供のケイパビリティ充足度およびチャンネル間の情報連携の現状を客観的に評価・分析することができます。

優れた顧客体験を構成する6つの要素 Six Pillars	企業が持つべき ケイパビリティ
 <b>パーソナライズ</b> 顧客一人ひとりのニーズや状況に応じたサービスや体験を提供する	顧客を個人として理解し、ニーズに適したサービスを提供する
 <b>誠実性</b> 企業に求められる責任を全うし、顧客に信頼される	顧客一人ひとりのために正しいことをする
 <b>親密性</b> 顧客と感情的につながり、親密な関係を築く	顧客の状況を理解し、寄り添った対応をする
 <b>期待の充足</b> 顧客の期待に応え、さらにはそれを超えるサービスを提供する	顧客の期待値を把握し、適切にコントロールしながら一貫したサービスを提供する
 <b>利便性</b> 使いやすく、ストレスや労力を感じさせないサービスを提供する	顧客に手間や時間をかけさせない
 <b>問題解決力</b> サービス利用で生じた問題や不満を解消し、顧客のマイナス感情をプラスに変える	顧客に発生した問題に対し、スピーディーかつ真摯に対応する



### KPMGによる支援

本アセスメントにより、顧客体験向上施策の有効性確認やチャンネルの高度化検討といった場面において、一貫した顧客体験を提供するためにチャンネルが具備すべきケイパビリティを把握することが可能となります。また、アセスメント結果を踏まえて各チャンネルの役割を再定義し、全社的なオペレーション変革を支援することも可能です。

活用場面	活用例
<b>1</b> 施策の有効性確認	<b>顧客体験向上施策の有効性の検証と見直し</b> ・導入済み、または今後予定している顧客体験向上施策の有効性の検証を行い、改善を図る。 ・推進中の施策における要件定義や顧客ニーズ取込みの過不足を確認する。
<b>2</b> チャンネルの高度化検討	<b>既存チャンネルのあり方の見直し・高度化の方向性検討</b> ・既存チャンネルの顧客体験に関する充足度を把握し、チャンネルのあり方を再定義する。 ・強みのさらなる向上や強化ポイントを見極め、高度化の方向性検討のための参考とする。
<b>3</b> オペレーション変革	<b>顧客体験設計とオペレーション変革</b> ・アセスメント結果をもとに実務における課題を洗い出し、顧客体験の高度化に向けたオペレーション変革につなげる。

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

### KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

home.kpmg/jp/kc

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供できるよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2025 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. C25-1003

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.