

# ITmedia ビジネスオンライン読者調査 2024

## ～ CXに関する読者調査 ～

# サマリ

- 似通った商品・サービスがあふれる現代、**他社との差別化に苦戦**する企業が増えている。実際に**約4割は「新規客の獲得ができない」**と回答。さらに、**2割以上が「リピートにつながらない」「ロイヤルカスタマーを獲得できない」**と課題感を持っており、“顧客に選ばれ続ける”ことがどんどん難しくなっている様子が分かる。そんな中、顧客をより深く理解し、一人一人に合った体験を提供する必要性が増している。
- LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けて取り組んでいる施策で最も多かったのは「**顧客データの分析／活用**」で、56.0%だった。他にも「顧客満足度向上に向けた取り組みの実施」（46.8%）、「ブランディングの強化」（34.8%）に取り組んでいる企業が多かった。
- 一方、「**顧客データを分析できていない**」（34.0%）という声も多く上がった。また、**18.4%は「顧客データが収集できていない」**と回答。今後さらに顧客一人一人の解像度を高めることが求められる一方で、**データ基盤やデータ活用のための環境が整っていない企業が多い**ことが分かる。
- 実際のツール導入状況を聞くと「BI（Business Intelligence）ツール（データの収集・分析）」が（36.9%）、「CRM（Customer Relationship Management）ツール（顧客関係管理）」（31.9%）。ツール導入はまだ道半ばのようだ。

# アンケート概要

■調査方法：ITmedia Webサイト上の自記式アンケート

■調査対象者：ITmedia ビジネスオンライン読者

■調査期間：2024年6月13日～2024年6月24日

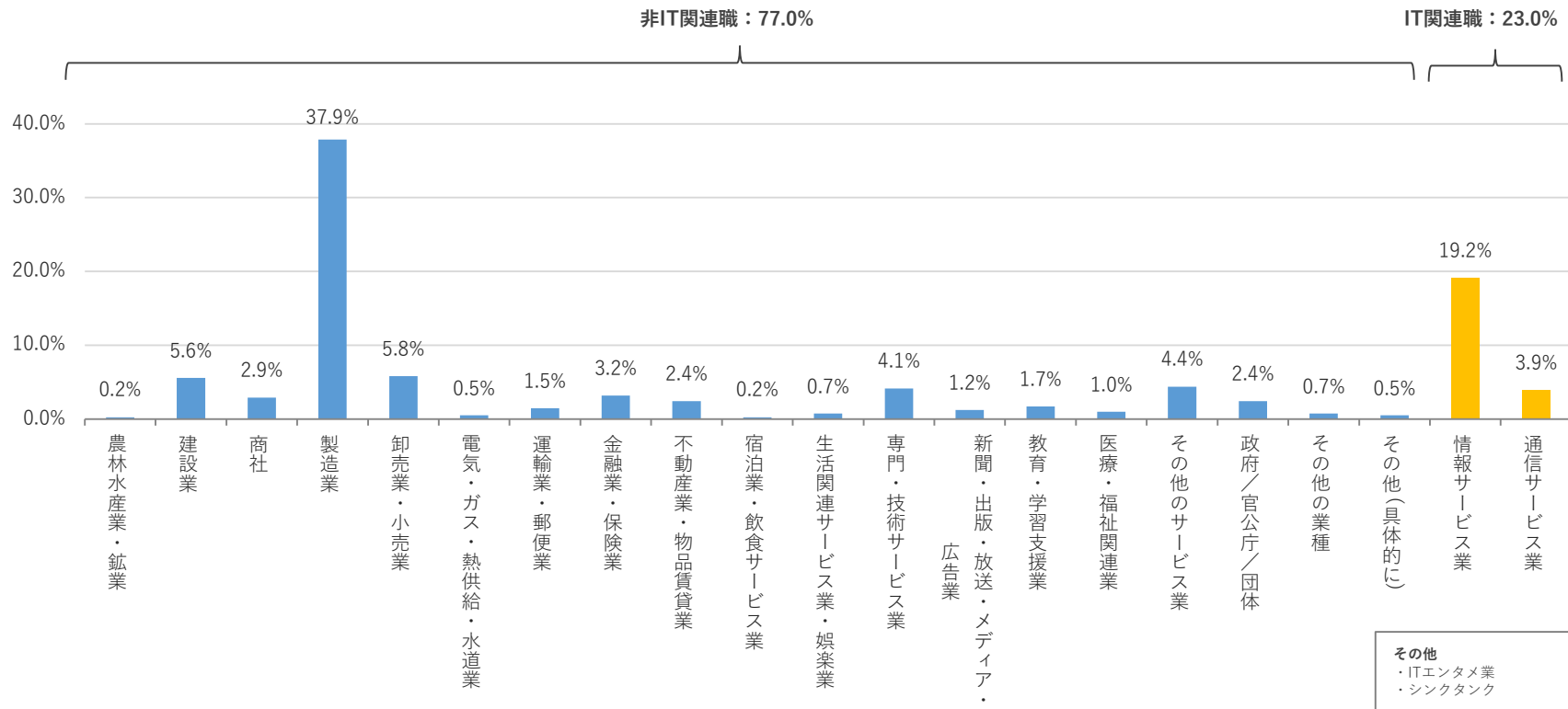
■回答数：412件（完全回答・有職者のみ）

プロフィール：業種	…3	LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みへの関与	…8
プロフィール：職種	…4	【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】 LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けて取り組んでいる施策	…9
プロフィール：お勤め先の役職	…5	【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】 LTV向上・顧客体験価値の最大化に関する課題	…10
プロフィール：お勤め先の従業員数	…6	【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】 LTV向上・顧客体験の改善を目的として導入しているツール	…11
プロフィール：お勤め先の都道府県	…7	【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】 LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みへの投資予定	…12

# 業種

あなたのお勤め先の業種にあてはまるものをお選びください。

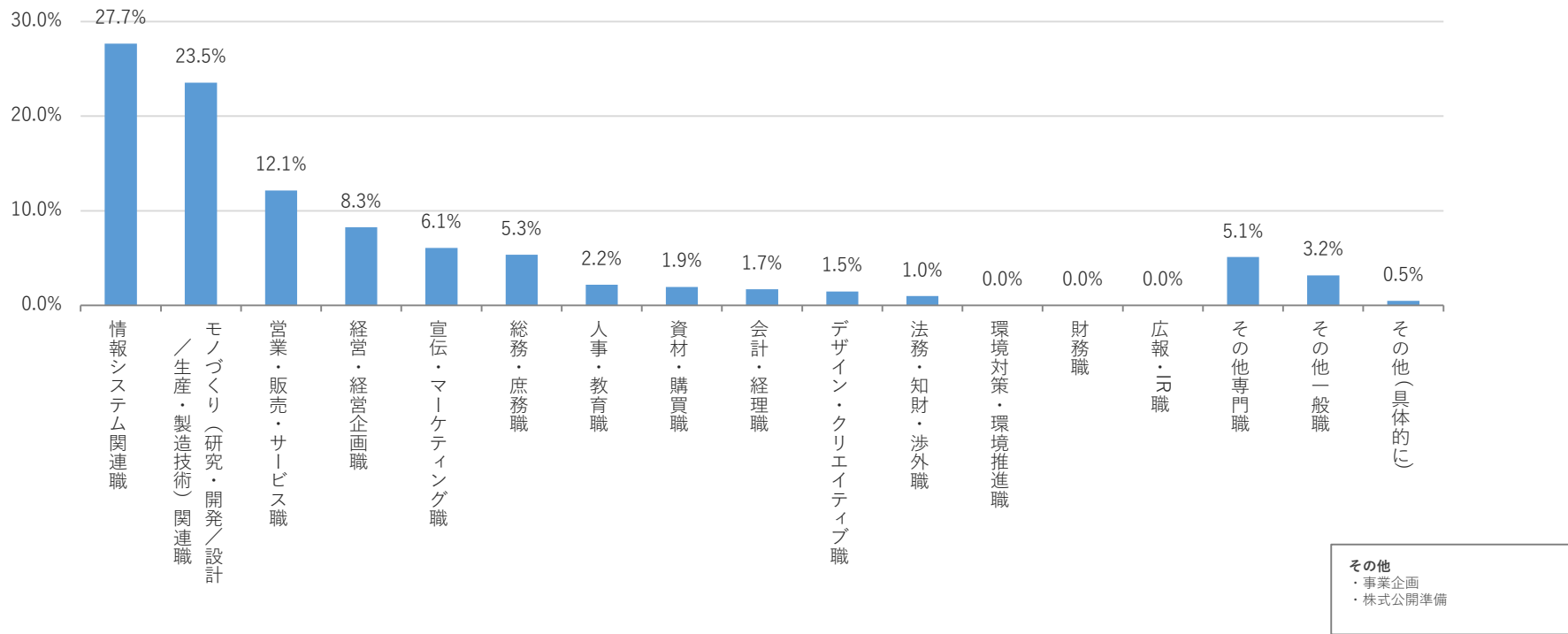
N=412



# 職種

あなたのお勤め先の職種にあてはまるものをお選びください。

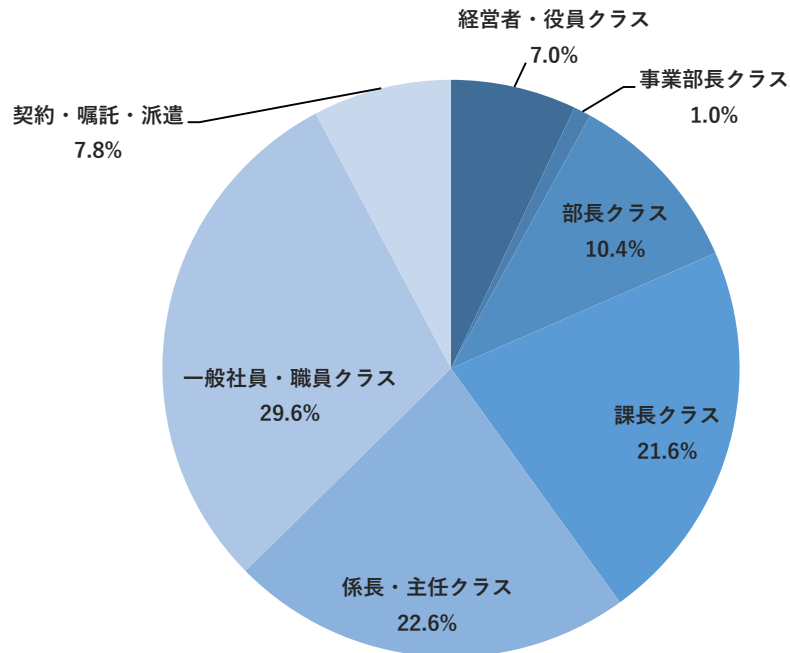
N=412



# お勤め先の役職

あなたの役職は次のどれにあてはまりますか？ 最も近いものをお選びください。

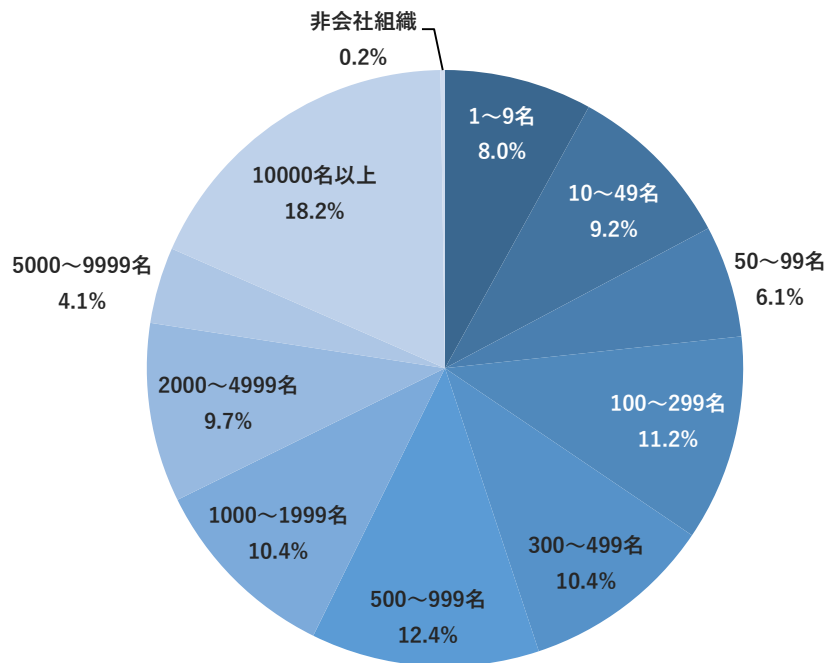
N=412



# お勤め先の従業員数

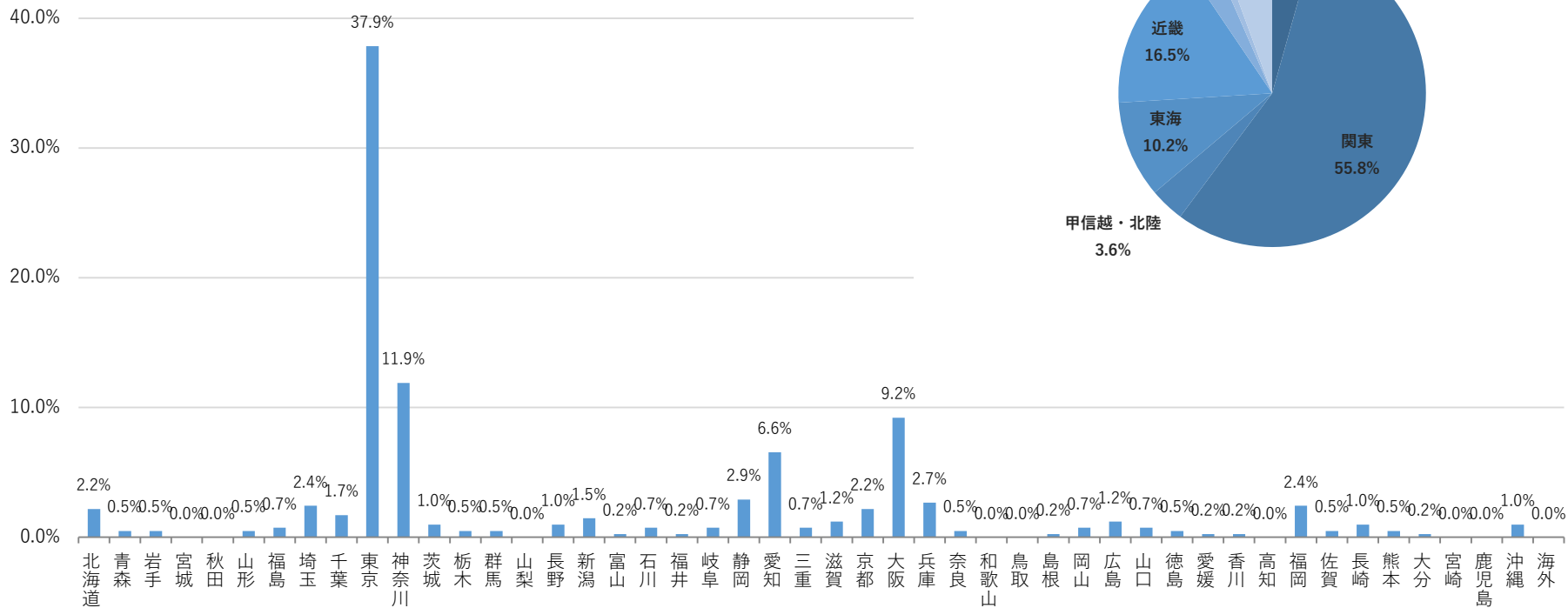
あなたのお勤め先の従業員数にあてはまるものをお選びください。

N=412



# お勤め先の都道府県

あなたのお勤め先の都道府県をお選びください。

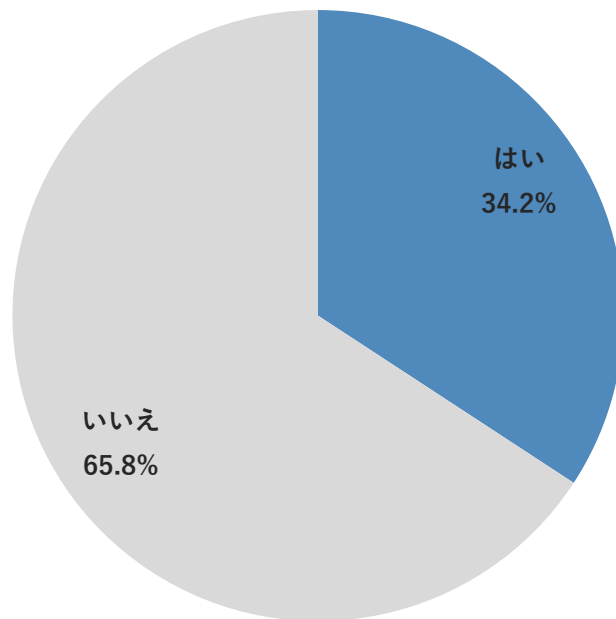




# LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みへの関与

あなたは、LTV向上や顧客体験の価値最大化に向けた取り組みに関与していますか？

N=412

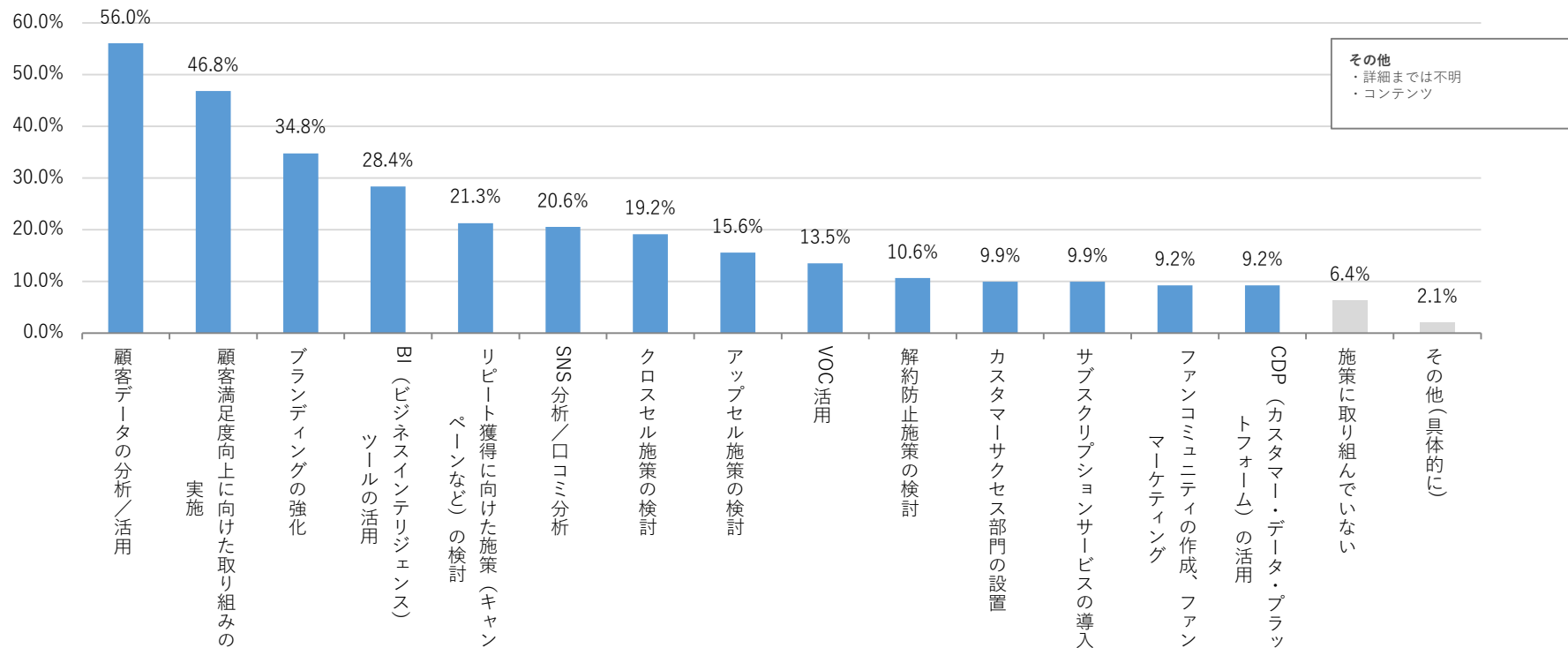


# 【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに参与している人のみ】

## LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けて取り組んでいる施策

あなたのお勤め先ではLTV向上や顧客体験の価値最大化に向けた施策に取り組んでいますか？ 具体的な施策の内容を教えてください。（複数回答可）

n=141

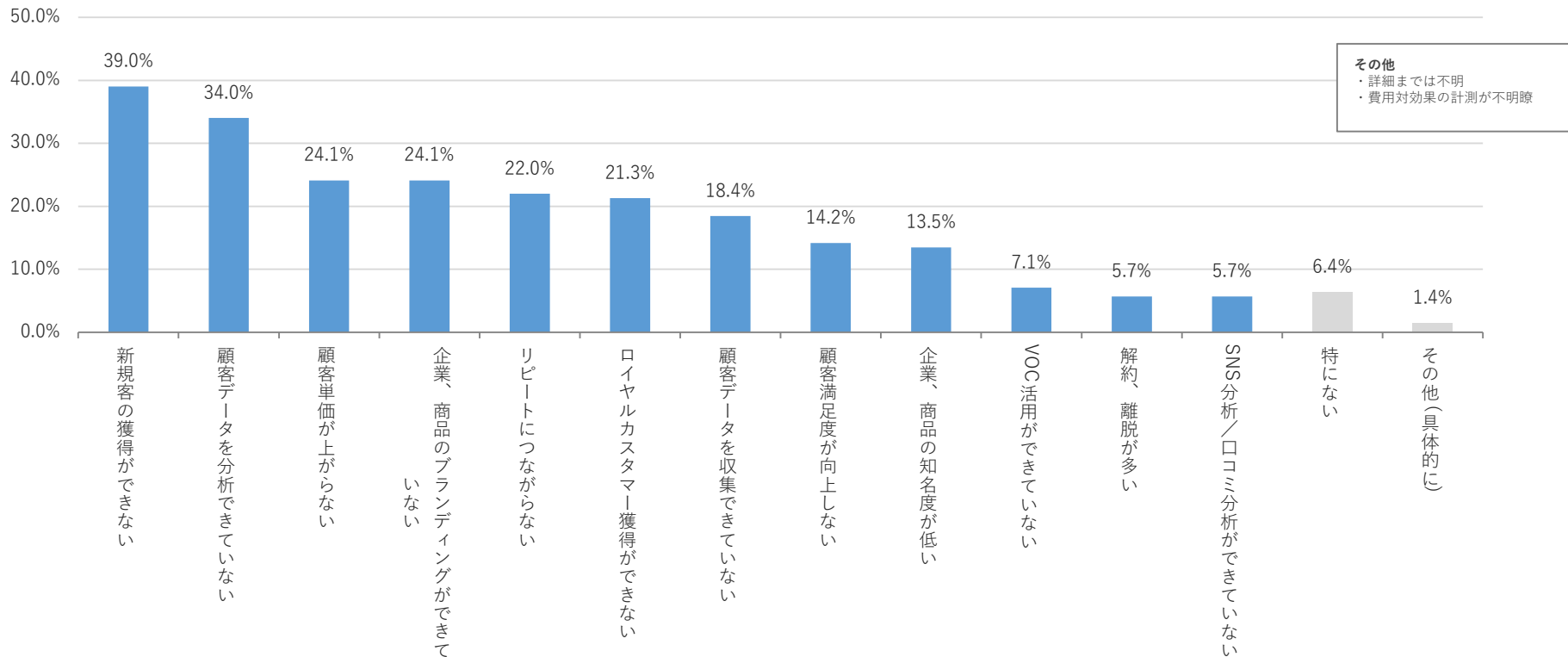


# 【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】

## LTV向上・顧客体験価値の最大化に関する課題

あなたのお勤め先では、LTV向上や顧客体験の価値最大化に関して何か課題に感じていることはありますか？（複数回答可）

n=141

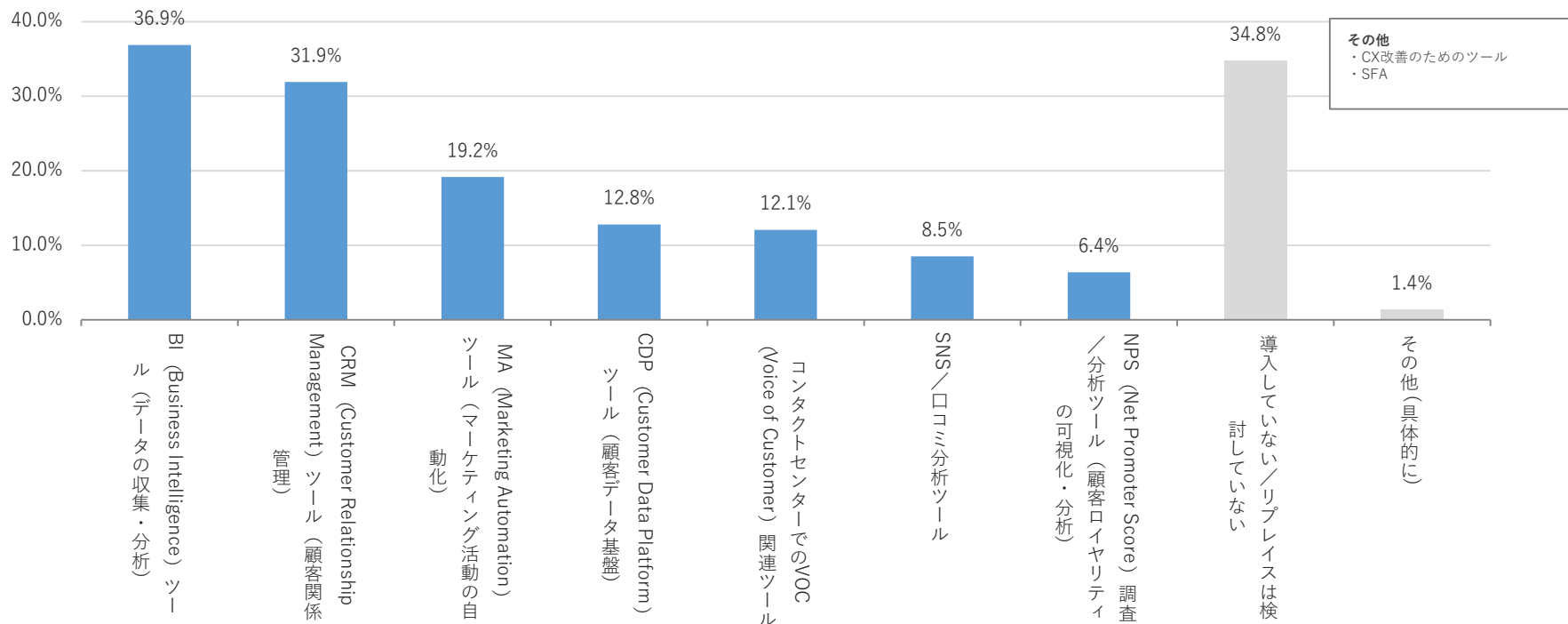


# 【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに関与している人のみ】

## LTV向上・顧客体験の改善を目的として導入しているツール

LTV向上や顧客体験の改善を目的に、以下のツールの中で導入している、もしくは導入やリプレイスを検討しているツールはありますか？（複数回答可）

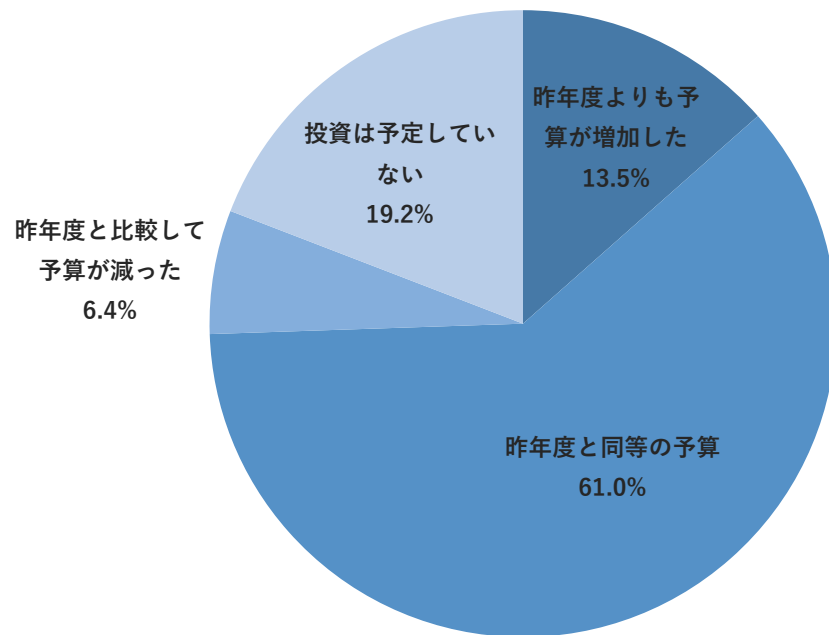
n=141



## 【LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みに参与している人のみ】 LTV向上・顧客体験価値の最大化に向けた取り組みへの投資予定

あなたのお勤め先では、LTV向上や顧客体験の価値最大化に向けた取り組みに対してどれくらいの投資を予定していますか？

n=141



本資料内の図版等を無断でご利用いただくことはご遠慮いただいております。  
営業資料や講演資料などご利用の際は営業担当または下記お問い合わせ先にご相談ください。

#### お問い合わせ

アイティメディア株式会社

営業本部 第一営業統括部／第二営業統括部／第三営業統括部

〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル13F

Mail : [sales@ml.itmedia.co.jp](mailto:sales@ml.itmedia.co.jp)