

ACAP 2025年度「CXの取り組みに関する実態調査 質問票」

※回答時間は、約10～20分です。
※回答(チェック)する項目ないしは選択肢にセルを置きますと、プルダウンでチェック項目が選べます。
*は、回答必須

Q1 会員番号*

Q2 貴社名 *

Q3 回答者氏名 *

Q4 業種 *

- ☐ 1 食品

☐ 3 化学・石油

☐ 5 輸送機器

☐ 7 その他製造業

☐ 9 金融・保険

☐ 11 運輸・旅行

☐ 13 団体

☐ 2 機械・衣料

☐ 4 電機

☐ 6 精密機器

☐ 8 流通・サービス

☐ 10 電力・ガス・電話・通信

☐ 12 情報産業

☐ 14 その他（）

Q5 貴社の従業員規数(常勤の従業員数)について、該当する番号を一つだけ選んでお答えください。*

- ☐ 1 1～299人

☐ 3 1000～2999人

☐ 5 5000～9999人

☐ 2 300～999人

☐ 4 3000～4999人

☐ 6 10000人以上

Q6 貴社の本社所在地についてお答えください。*

- ☐ 北海道

☐ 青森県

☐ 岩手県

☐ 宮城県

☐ 秋田県

☐ 山形県

☐ 福島県

☐ 茨城県

☐ 栃木県

☐ 群馬県

☐ 埼玉県

☐ 千葉県

☐ 東京都

☐ 神奈川県

☐ 新潟県

☐ 富山県

☐ 石川県

☐ 福井県

☐ 山梨県

☐ 長野県

☐ 岐阜県

☐ 静岡県

☐ 愛知県

☐ 三重県

☐ 滋賀県

☐ 京都府

☐ 大阪府

☐ 兵庫県

☐ 奈良県

☐ 和歌山県

☐ 鳥取県

☐ 島根県

☐ 岡山県

☐ 広島県

☐ 山口県

☐ 徳島県

☐ 香川県

☐ 愛媛県

☐ 高知県

☐ 福岡県

☐ 佐賀県

☐ 長崎県

☐ 熊本県

☐ 大分県

☐ 宮崎県

☐ 鹿児島県

☐ 沖縄県

☐ 海外

Q7 貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。*

- ☐ 1 行っていて、かつ、フォローアップ活動もしている。

☐ 2 行っているが、まだ、フォローアップ活動には至っていない。

☐ 3 今は行っていないが、今後自主宣言をすることを検討している。

☐ 4 行っておらず、今後も自主宣言を行う予定はない。

Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験価値」のことで、顧客が商品等を購入までの過程、利用、アフターサービス等の一連の体験から得られる「感情的な価値」の訴求を重視するものです。「顧客体験価値」によりロイヤルカスタマー化を図ることを目的とします。
貴社では、事業経営を推進する上で、CXという言葉を用いていますか。*

- ☐ 1 CXという言葉を用いている。

☐ 2 CXという言葉は用いていない。

Q9 貴社のCXの体制・推進状況についてお尋ねします。当てはまるものを全て選択してください。(複数回答)
なお、Q8で「2 CXという言葉は用いていない。」と回答された場合でも、以下の選択肢の取り組みに近い
取り組みがあれば該当項目をチェックしてください。

- ☐ 1 CXを中期経営計画・経営戦略に明文化している。

☐ 2 CXに関するKPI(例：NPS、リテンション率など)が役員会で定期報告されている。

☐ 3 CX専任部門(室・課など)が設置されている。

☐ 4 部門横断のCX推進委員会／ワーキンググループを運営している。

☐ 5 カスタマージャーニーマップを作成し、改善サイクルを実施している。

☐ 6 VOC(お客さまの声)と行動データを統合し、ダッシュボードでリアルタイム共有している。

☐ 7 CXの取り組みや成果などを定点で測定する顧客調査を継続実施している。

☐ 8 CXに関するKPIを従業員の評価・表彰制度に連動させている。

☐ 9 CXに関する従業員研修・教育プログラムを実施している。

☐ 10 CX推進に関する施策についての年度予算を計上している。

Q10 貴社におけるCXに関する具体的な取り組みについてご記入ください。
なお、CXという言葉を用いていなくてもCXの活動に近い取り組みがあればご記入ください。

Q12 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。*****
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

	達成して いる	ある程度 達成して いる	どちらとも いえない	あまり達 成してい ない	達成して いない	分からな い	当該設問 の回答を 差し控え る
1 店頭・オンライン・電話など複数の顧客接点(タッチポイント)を統合的に運用できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 顧客接点ごとのデータを横断して把握・分析できるIT基盤が整っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 SNSや口コミサイトを常時モニタリングし、消費者の声を把握できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 メディア報道や行政・NPOの情報を定期的に収集し、事業に反映できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 顧客インタビューでは背景を深掘りし、潜在ニーズまで抽出できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 顧客との非接点部門(開発など)の従業員も顧客対応を体験する仕組みができている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 顧客の声は入力後すぐ社内データベースに登録され、全部門が閲覧できる状況である。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 顧客インサイト(顧客の深層心理や本音)を議論する全社横断ミーティングを定例開催できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 すべてのチャネル(顧客接点)で共通のCX方針・マニュアルの運用ができている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 修理・サポートの納期と品質基準を遵守できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 顧客の声を踏まえた改善結果を社外にタイムリーに公表できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 CSR・サステナビリティなど自社活動を分かりやすく継続的に発信ができている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 経営層は顧客価値創造を最重要テーマとして社内外へ発信できている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 企業バークパス(目的)の実現度を測る指標を設定し継続的にモニタリングできている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q13 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。*****
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

	達成して いる	ある程度 達成して いる	どちらとも いえない	あまり達 成してい ない	達成して いない	分からな い	当該設問 の回答を 差し控え る
1 従業員のコンプライアンス意識が高まっている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 従業員エンゲージメント(従業員の仕事への意欲・顧客志向姿勢)が向上している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 リスクの早期発見や問題発生時の迅速な対応ができている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 消費者からの苦情やトラブルの発生が減少している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 消費者の声を活かした新たな商品・サービスの開発・改善が進んでいる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 顧客満足度が向上している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 顧客の自社に対する推奨意向(ネット・プロモーター・スコア[NPS])が向上している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 顧客の継続利用率が向上している(顧客離脱率が低下している)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 新規顧客の獲得ができている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14 貴社におけるCXに関する取り組みにおいて、効果が表れている取り組みがあれば自由にお書きください
(CXという言葉を用いていなくても記載事項があればご記入ください)。

Q15 貴社におけるCXに関する取り組みにおいて、うまくいっていないことや課題があれば自由にお書きください
(CXという言葉を用いていなくても記載事項があればご記入ください)。

Q16 今回の調査結果(CXの取り組みや成果)について、貴社と全体平均を比較した報告資料(レーダーチャートを想定)の送付を希望されますか。
希望される場合はチェックを入れてください。

(報告書の送付は、ACAPに登録されているメールアドレス宛にお送りします)
☐ 希望する

回答いただきありがとうございました。
調査の結果は後日報告書としてまとめ公開いたします。(ACAP研究所)