

CXは「顧客対応」から「企業全体で価値を創造する経営」へ

ACAP研究所「CXイノベーション研究会」2025年度研究成果報告書を公開 企業事例・実態調査・有識者の知見から、「ACAPが考えるCX」の実践モデルを体系化

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP、所在地:東京都新宿区、理事長:坂田祥治)は、このたびACAP 研究所「CX イノベーション研究会」による 2025 年度研究成果報告書『CX イノベーションを巻き起こす ―「ACAP が考える CX」その要素と実践事例Ⅱ―』を ACAP ホームページで公開しました。本報告書は、2024 年度に整理した「ACAP が考える CX」のフレームワークをさらに発展させ、企業の実践事例や有識者講演、会員企業への実態調査をもとに、CX(Customer Experience)を企業全体で価値を創造する経営活動として体系的に整理したものです。

1. 概要： CXを「顧客対応」ではなく、企業価値創造の仕組みとして整理
近年、企業では CX への関心が高まっています。一方で、その取り組みは顧客対応部門の改善やサービス品質向上にとどまるケースも少なくありません。
本報告書では、CX を企業理念、組織文化、人材育成、商品・サービス開発、AI 活用など企業活動全体に関わる価値創造のプロセスとして捉え、実践につながる考え方を提示しています。
2. 報告書のポイント
 - ① 「ACAP が考える CX」を構成する 16 要素すべてに実践事例を掲載
2024 年度に整理した 5 分類・16 要素について、株式会社良品計画、株式会社ダイドーフォワード、積水ハウス株式会社、情報工房株式会社へのインタビューを加え、すべての要素を実践事例で紹介しています。
 - ② CX を企業現場の「実践知」として可視化
顧客の声(VOC)の活用、部門横断での改善活動、従業員との共創、顧客との継続的な関係づくりなど、各社の取り組みを通じて、CX を具体的な企業活動として整理しました。
 - ③ EX(従業員体験)と CX の関係性を提示
優れた顧客体験は、従業員が主体的に働ける環境や組織文化によって支えられることを事例から考察し、EX と CX を一体で捉える重要性を示しています。
 - ④ AI 時代の CX のあり方を考察
生成 AI や AI エージェントの進展を踏まえ、人と AI がそれぞれの強みを生かしながら顧客価値を高める新たな CX の方向性について、有識者講演や研究成果を交えて整理しています。

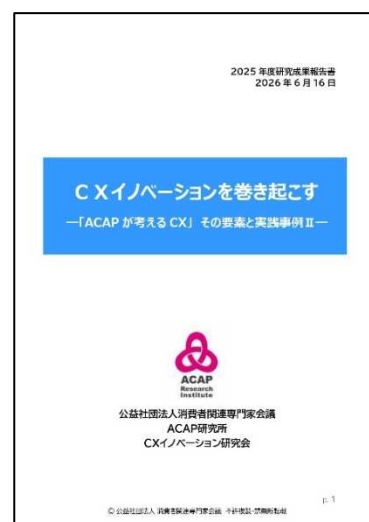
3. ACAP 会員企業の実態も分析

報告書には、2025 年度「CX の取り組みに関する実態調査」の分析結果も収録しています。調査では、多くの企業で VOC 活用や CX 推進が進む一方、部門横断での運用や組織への浸透、評価指標やガバナンスの整備などに課題があることも明らかになりました。企業事例と調査結果を組み合わせることで、CX 推進の現状と今後の方向性を多角的に考察しています。

4. 報告書公開ページ

2025 年度研究成果報告書は、ACAP ホームページで公開しています。
https://www.acap.or.jp/research/ari_cx2025/

*本データを引用・利用される場合は、出典として『公益社団法人 (ACAP)』を明記いただきますようお願いいたします。



■ 研究成果報告会を開催

本報告書をテーマとした「2025 年度 ACAP 研究所研究成果報告会」を開催します。研究メンバーが研究成果や企業実践への示唆について報告します。

一般参加の受付は終了しておりますが、報道関係者の皆さまには取材・参加を受け付けております。ご希望の方は下記問い合わせ先までご連絡ください。

<開催概要>

<https://www.acap.or.jp/activity/event/archives/202607acapari/>

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成される組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字を取り、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 593 名(463社) 全会員数 714名 (2026 年5月20日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部特任教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FG ビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900