

2022年8月31日

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

日本アイ・ビー・エム株式会社

**ADK マーケティング・ソリューションズ、日本 IBM と共同で  
“サステナビリティ×顧客体験”を融合した  
商品・サービス開発支援パッケージ「CASES」を提供開始**

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(本社:東京都中央区、社長:山口 明夫、以下「日本 IBM」)との共同事業である CX コンサルティング・ユニット alphabox において、企業のサステナビリティ活動の推進・浸透を支援する新たな手法「CASES」の提供を開始しました。

■背景

サステナビリティへの取り組みは、社会に広く浸透し、今や企業にとって欠かせないものとなっています。しかし、多くの日本企業において、サステナビリティ活動実行の阻害要因となっているのが、SX(Sustainable Transformation/サステナブルな事業への転換)と CX(Customer Experience/顧客満足度)がそれぞれ違う方向を向いてしまっていることです。つまり、SX の視点では理想的な体験が、必ずしも CX 視点では生活者が望む体験にはなっておらず、結果として、企業がサステナビリティ活動の導入を躊躇してしまう現状が散見されます。

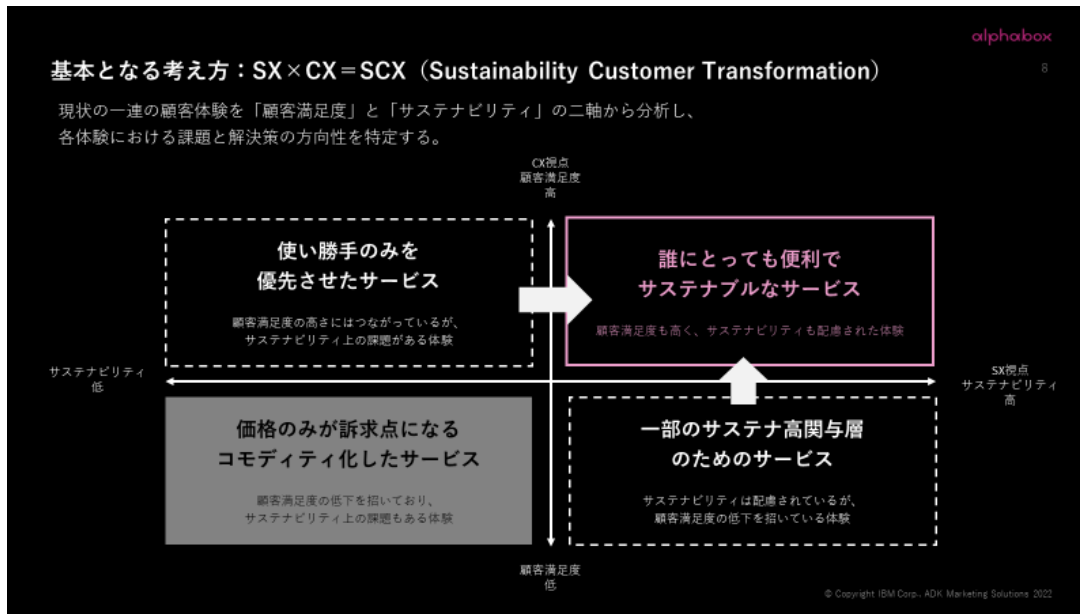
一方、生活者はサステナビリティへの取り組みに対する“意図”を持っているにもかかわらず、例えば実際の商品購買・使用という“行動”にはなかなか結び付きません。このように合理的判断(≒サステナビリティは正しいこと)だけでは具体的な行動を起こさない生活者に対して、自然とサステナビリティ活動ができるように促す顧客体験の構築こそが大切です。

この度、CX 領域で実績を持つ alphabox が、ADK MS の協力会社で、SX 領域を専門とするハーチ株式会社との知見を組み合わせ、新たなサステナブルな行動に繋がる顧客体験サービスの提供を開始することにしました。

■サステナビリティ×顧客体験「CASES」の特徴

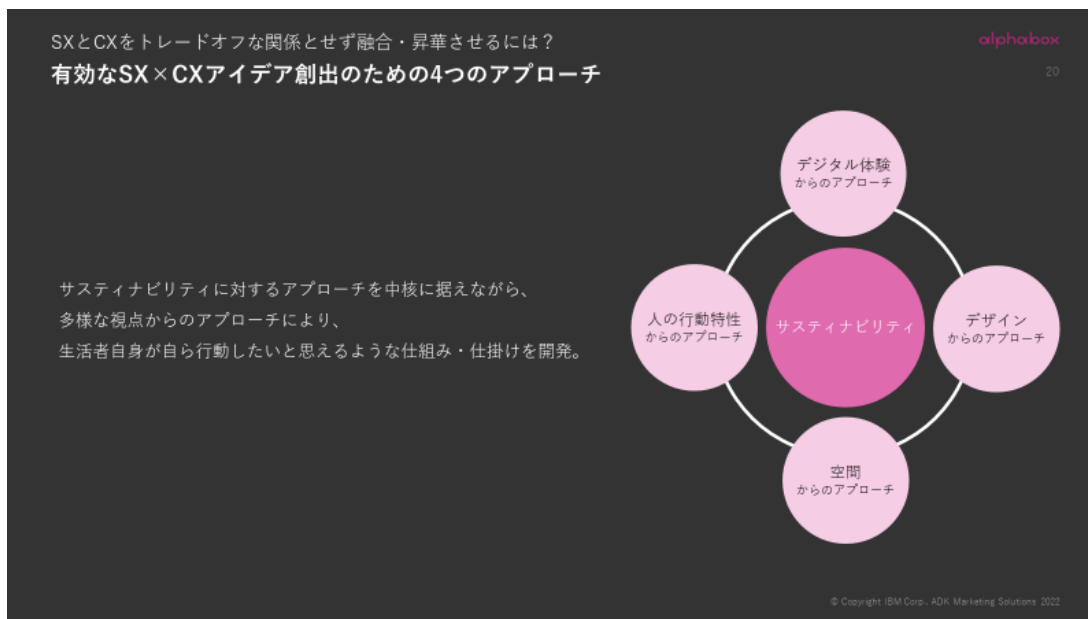
(1) SX×CX=SCX(Sustainable Customer Transformation)

現状の一連の顧客体験を「顧客満足度」と「サステナビリティ」の二軸から分析し、各体験における課題と解決策の方向性を特定していきます。サステナブルな行動を促し、SX と CX のギャップを解消していくアプローチで施策を検討します。



## (2)有効な SX×CX アイデア創出のための 4つのアプローチ

サステナビリティに対するアプローチを中核に据えながら、「デジタル体験」「人の行動特性」「デザイン」「空間」という4つの視点からのアプローチにより、生活者自身が自ら行動したいと思えるような仕組み・仕掛けを開発していきます。



alphabox ではこれからも、コミュニケーション領域にとどまらない施策やビジネスを通じて、顧客企業のDXの支援とその先のお客様へのCXを提供しながら、持続可能な社会の実現を目指してまいります。

## <alphabox>

alphabox は、マーケティングの ADK MS と IBM のコンサルティング・デジタルエージェンシー IBM iX がノウハウを結集したカスタマー・エクスペリエンス(CX)コンサルティング・ユニットです。「DX を通じて、CX を実現する。」というミッションのもと、戦略コンサルティング・デザイン・ソリューション・グロースに至る End-to-End のサービス提供によりお客様企業のマーケティングの高度化を支援してまいります。

・Web サイト <https://alpha-box.jp/>

## 株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズについて

ADK MS は、マーケティング領域全般における統合的なソリューションをフルファネルで提供しています。2021 年に始動した事業ブランド「ADK CONNECT」がフラッグシップとなり牽引するデジタル&データドリブン・マーケティング領域では、専門性の高いスペシャリストが組織横断で集結し、クライアントのビジネス成果に貢献する「価値ある顧客体験」をご提案します。

・ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>

・「ADK CONNECT」について <https://www.adkms.jp/adk-connect/>

## 日本アイ・ビー・エム株式会社について

日本 IBM は、世界 175 カ国以上でビジネスを展開する IBM コーポレーションの日本法人で、基礎研究をはじめ、ビジネス・コンサルティングから、IT システムの構築、保守まで一貫したサービスの提供を通じて、お客様の企業変革やデジタル・トランスフォーメーションを支援しています。詳細については、<https://www.ibm.com/jp-ja/> をご参照ください。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml\(US\)](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml(US))をご覧ください。

### 【サービスに関する問合せ先】

alphabox 末廣/中村/川島 e-mail: [info@alpha-box.jp](mailto:info@alpha-box.jp)

### 【リリースに関する問合せ先】

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

事業戦略室 PR グループ 齋藤 e-mail: [mspr@adk.jp](mailto:mspr@adk.jp)

株式会社 ADK ホールディングス 社長室 広報グループ 平尾/丸山 e-mail: [adkpr@adk.jp](mailto:adkpr@adk.jp)

日本アイ・ビー・エム株式会社 広報 植地 史子

TEL: 03-3808-5120 (広報代表)、[PRESSREL@jp.ibm.com](mailto:PRESSREL@jp.ibm.com)