



**約 9 割の企業がデジタルコミュニケーションによる
「顧客体験の向上」を意識する一方で、
実行に着手できているのは約 4 割であることが判明**
アドビ、企業におけるデジタル活用の現状と課題に関する調査結果を発表

【2018 年 10 月 25 日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都川区、代表取締役社長：ジェームズ マクリディ、以下アドビ）は本日、年間売上高 200 億円以上の BtoC（企業対消費者間取引）の日本企業を対象に企業におけるデジタル活用の現状と課題について調査した「[Adobe Digital Survey 2018 デジタル変革実態調査](#)」のレポートを発表しました。本レポートは 2018 年 5 月に郵送調査で実施した調査結果について戦略、投資、組織それぞれの観点から分析したものです。このプレスリリースでは戦略と投資に関する主な調査結果を紹介します。

<主な調査結果>

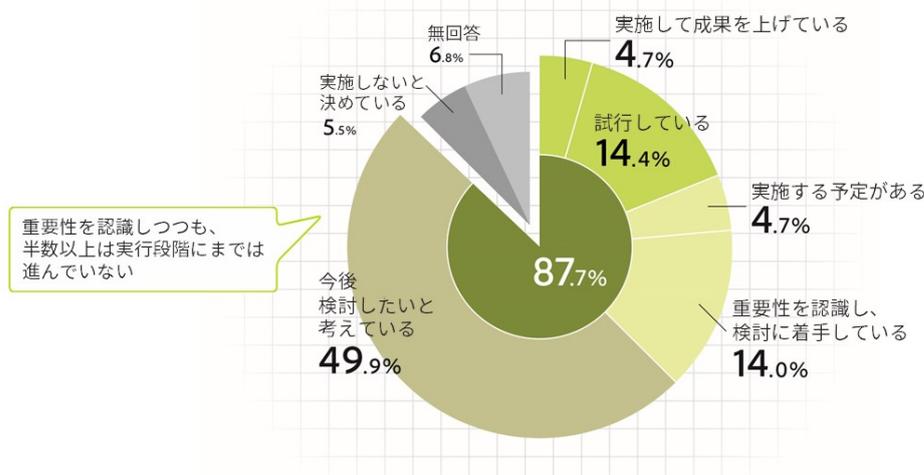
- 約9割の企業がデジタルでの顧客体験の向上を意識しているが半数以上が着手できていない
- 6割以上の企業がデジタルコミュニケーションチャンネルの統合が必要と考えている
- 調査対象企業の約1割以上がデジタルマーケティング基盤に年間1億円以上投資している

1. デジタルを活用した顧客体験の向上は重要な経営課題

消費者の生活の中にデジタルが浸透したことで、企業と消費者のコミュニケーションにも、デジタル活用が欠かせなくなっています。そこで、顧客接点における企業のデジタル活用度を調査したところ、約9割の企業が顧客体験を向上する施策を展開したいと考えている一方で、具体的な施策に着手できている企業は約4割にとどまっていることが明らかになりました。顧客体験を向上させる重要性は感じているものの、実行まで踏み込んでいる企業が少ないという現状が浮き彫りとなっています。

顧客体験の向上に向けた施策の実施状況

Q 顧客体験に照準を合わせた施策を、御社は実施していますか？

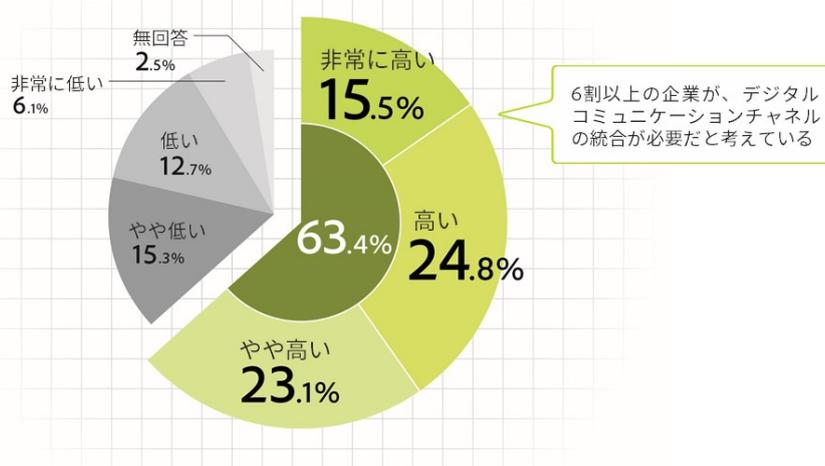


2. デジタル変革の段階が進むにつれて、「顧客体験の一貫性」に対する理解が深まっている

企業が消費者にデジタルでコミュニケーションする手段はwebサイトやメール、ソーシャルメディア、スマホアプリなど多岐にわたっています。昨年の同調査では企業がwebサイトやSNSなど複数のチャンネルを効果的に活用し消費者との接点を増やすことで、ブランドに対する信頼度が高まることわかっています。今回の調査では調査対象者の6割以上がこれらのチャンネルを統合的に管理する必要性を感じており、企業全体平均と比べてチャンネルの統合管理を重視している企業では、複数のチャンネルを通して顧客とのコミュニケーションを行っていることが明らかになりました。デジタルマーケティングに積極的な企業では、顧客体験の一貫性に対する重要性に関する理解が進んでいることから、コミュニケーションチャンネルの統合管理が進んでいると考えられます。

デジタルコミュニケーションチャンネルを統合管理する必要性

Q 顧客とのデジタルコミュニケーションのチャンネルを、御社が統合管理する必要性は、どの程度だと思いますか？

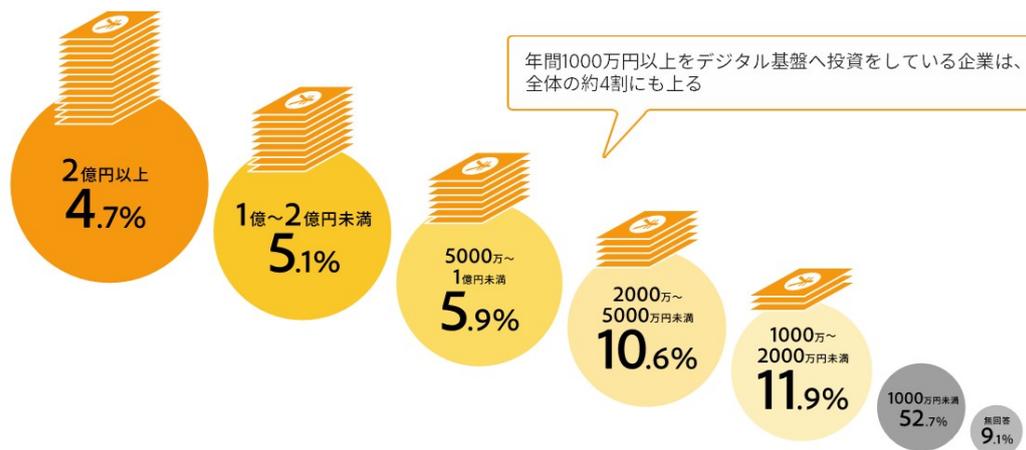


3. IT投資に占めるデジタル投資の重要性は増している

企業のIT予算におけるデジタル基盤への年間投資額について調べたところ、調査対象企業の約1割以上がデジタル基盤に1億円以上投資していることがわかりました。年間1000万円以上をデジタル基盤へ投資している企業は全体の約4割にも上り、平均額は3504万円となりました。62.5%の企業が今後のデジタルマーケティング予算の増加を見込んでおり、デジタル投資の重要性が増していることが伺えます。

デジタル基盤への年間投資規模 平均 3504万円

Q 御社のデジタルマーケティング基盤への年間投資規模はどの程度ですか？



アドビ システムズ 株式会社 代表取締役社長 ジェームズ マクリディは次のように述べています。
「デジタルを活用した顧客体験の向上が企業の重要な経営課題となる中、顧客体験に変革を起こし、ビジネスの成長を実現する『Experience Makers』が求められています。アドビは、高度なテクノロジーを搭載した製品群とコンサルティングサービス、人材育成支援によってExperience Makersの輩出を推進し、企業の優れた顧客体験の実現を支援してまいります。」

Adobe Digital Survey 2018 デジタル変革実態調査 調査概要

調査目的：日本企業がデジタルマーケティングを推進するために現状の実態や今後の予定取り組み際の留意点を明らかにする

調査手法：郵送調査

調査対象：年間売上高200億円以上の日本企業4400社の経営企画部門とマーケティング部門の責任者8800人

有効回答数：472件

調査期間：2018年5月～6月

調査実施：アドビ システムズ 株式会社 が株式会社日経BPコンサルティングに委託して実施

本調査レポートの全文については、以下のURLからダウンロードいただけます。（資料の閲覧には、個人情報の登録が必要となります。）

https://offers.adobe.com/jp/ja/marketing/landings/_003077_survey_digital_enterprise2018.html

アドビについて

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、[web サイト](#)に掲載されています。

© 2018 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.