

Press Release



2025 年 11 月 27 日
トランスコスモス株式会社

顧客体験(CX)の“見えない課題”を可視化 20 業界のトップ企業 100 社のコミュニケーション体験評価調査レポートを提供開始

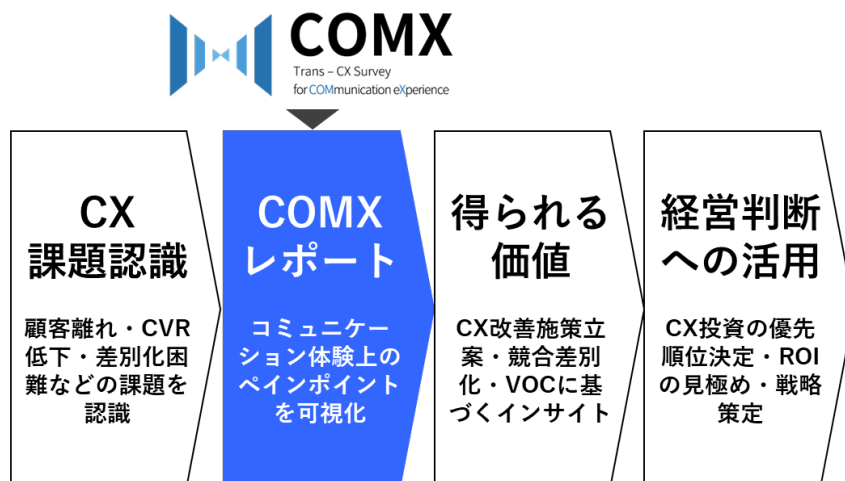
調査業界・企業は順次拡大

トランスコスモスは、企業と消費者の顧客接点におけるコミュニケーション体験を評価する大規模調査を実施、20 業界のトップ企業 100 社を対象に購入前後のカスタマージャーニーから得られる、消費者が感じた“リアルな評価”をスコア化しました。今回提供する「COMX(コミュニケーション体験評価)レポート」は、トランスコスモスが毎年実施している『消費者と企業のコミュニケーション実態調査(コミュ調)』で開発した独自フレームワークを活用し、自社の CX 課題やベンチマーク企業との差別化ポイントを明確に把握できる点を強化しました。お客様企業を最優先に提供しますが、その他 CX 経営に関心のある企業経営層、カスタマーエクスペリエンスオフィサーの方にも配布を予定しています。

※最新の「消費者と企業のコミュニケーション実態調査(コミュ調)2025-2026」はこちら

URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/251126.html>

COMX(コミュニケーション体験評価) レポート活用の流れ



■CX 施策を進化させる実践的で即効性のあるインサイトを提供

CX を推進する企業においても、顧客とのコミュニケーション体験の質は競争力を左右します。既存の施策で高い成果を上げている企業でも、消費者視点での“体験の質”にはまだ改善余地が潜んでいます。本レポートは、購入前後のカスタマージャーニーから得られたリアルなユーザー評価をスコア化し、既存施策をさらに磨き、競合優位を強化するための新しい改善ポイントを発見することを可能にします。CX リーダーが次の一手を決めるための、実践的で即効性のあるインサイトを提供します。

■COMX(コミュニケーション体験評価)レポートで得られる 3 つの価値

①自社コミュニケーション体験のペインポイントを可視化

「問い合わせ対応が遅い」「購入前の情報が不足している」「FAQ が分かりづらい」など、消費者が離脱する原因を明確化

②ベンチマーク企業との比較で差別化戦略を立案

ベンチマーク企業や業界平均とのギャップを把握し、強みを活かした CX 改善施策を設計、価格以外の競争軸を構築

③経営判断に活かせる実践的なインサイト

VOC(顧客の声)に基づくデータで、CX 投資の優先順位と ROI を見極める判断材料に、経営層の意思決定を支援

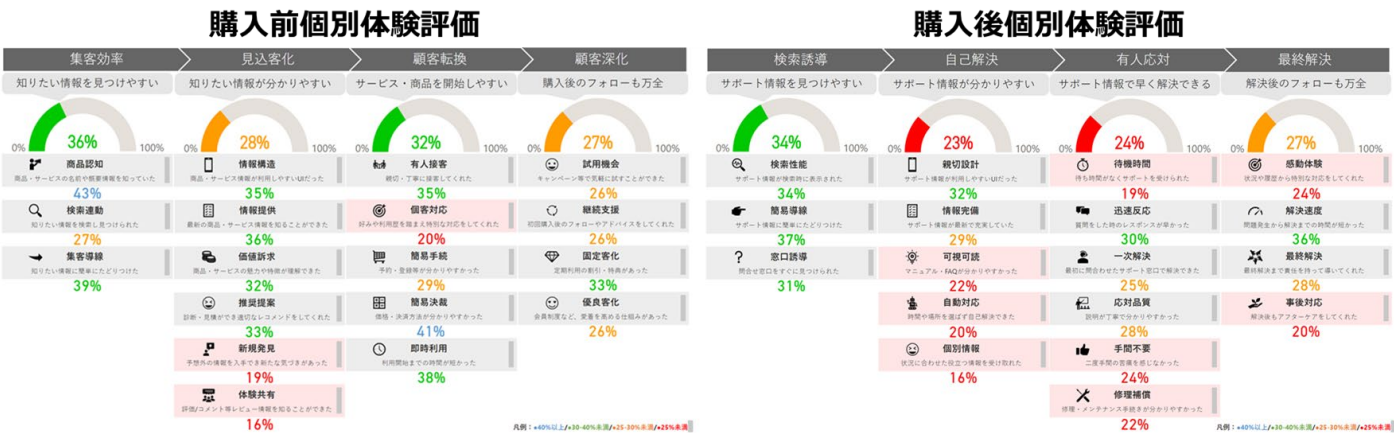
■このような課題をもつ企業経営層、カスタマーエクスペリエンスオフィサーにおすすめです

- CX 施策をさらに進化させ、顧客体験の質を次のレベルへ引き上げたい
- 競合との差別化を強化し、価格以外の競争軸を確立したい
- VOC データを活用し、CX 投資の ROI を迅速に判断したい
- デジタル接点やオムニチャネル戦略をより効果的に最適化したい

■お問い合わせ・お申し込み

COMX(コミュニケーション体験評価)レポートの詳細やお申し込みは、トランスコスモス営業担当までお気軽にご連絡ください。
※BtoC 領域を対象としたレポートになります。業界・企業により無償提供できないケースがございますのでご容赦ください。

COMX(コミュニケーション体験評価)レポートイメージ



■参考資料のご案内

「COMX 診断」のベースとなる弊社独自調査「コミュ調」のレポートや解説については、以下をご参照ください。

- 「コミュ調 2025-2026」のプレスリリース記事: <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/251126.html>
- 「コミュ調 2024-2025」の解説記事: https://www.trans-plus.jp/data/2024cx_explanation
- トランスコスモスフォーラムでの講演レポート: https://www.trans-plus.jp/blog/report/202504_trans-cosmos-forum2024
- COMX の評価・分析手法の紹介: <https://www.transcosmos-cotra.jp/communication-experience-evaluation>
- trans-CX Survey (COMX 診断) の紹介: <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/250606.html>

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 36 の国と地域・184 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-6709-2251 Email: pressroom@transcosmos.com