

2025年6月26日

三菱総研DCS株式会社

報道関係者各位

## 三菱総研DCS、DX調査レポート『顧客体験価値（CX）の現在地とこれから』を公表 ～DX推進担当者を対象とした三菱総合研究所との共同調査による独自レポート～

三菱総研DCS株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：亀田 浩樹、以下DCS）は、企業のDX推進担当者1,000名を対象に、株式会社三菱総合研究所（以下MRI）とともに「DX推進状況調査」を実施しました。今般、この調査結果によるDCS独自レポート『顧客体験価値（CX）の現在地とこれから』を公表します。

### ■背景

MRIとDCSの共同調査から、MRIは『DX調査レポート2025（AIファーストへのギアチェンジ）』として、国内民間企業におけるDX推進のトレンドを発表しています。DCSでは、同調査の結果のうち「DXにおける顧客体験価値向上の取り組み」に焦点を当て、企業におけるデジタル活用の方向性や今後の展望を考察した独自レポート『顧客体験価値（CX）の現在地とこれから』にまとめました。

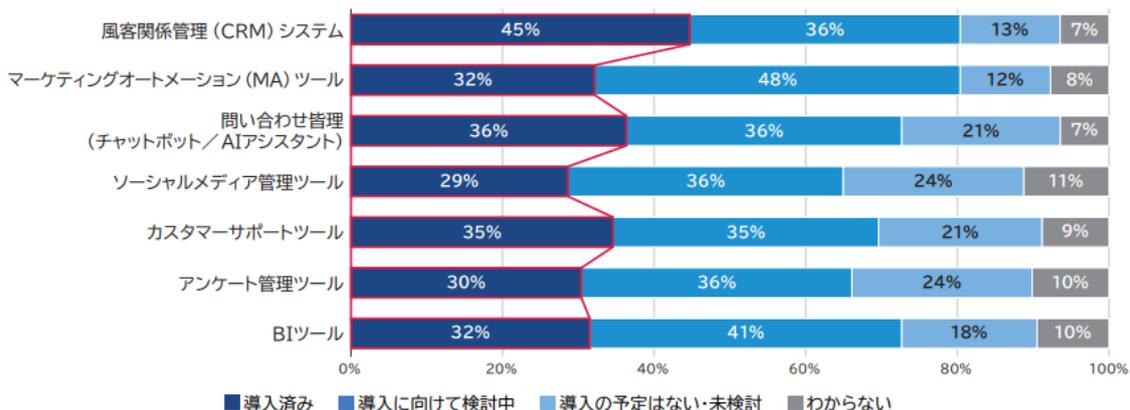
### ■レポート内容

企業のDXへの取り組み状況やテクノロジー活用状況、データ活用での課題などが明らかになっています。「攻め」のIT投資の実現に向けて、顧客体験価値（CX）を向上するために、今後、企業が行うべき施策のヒントが得られます。

#### 1) レポートサマリー

- ・DXビジネス変革企業※やDX先進業界ほど、顧客体験の向上への関心度が高い。  
※組織全体の業務・製造プロセスのデジタル化、顧客起点の価値創出のためのビジネスモデル変革をしている企業群
- ・BtoB企業のテクノロジー利活用状況は、顧客接点のベースとなるCRM（顧客関係管理）システムの導入率が高く、先進技術の導入では「生成AI」や「機械学習」への導入意欲が高い。

〈BtoB企業におけるツール・テクノロジー導入状況（n=168）〉



DXにおけるビジネス変革を目指す企業において、今後は顧客体験向上への取り組みが伸長していくものと推察され、テクノロジーを活用した戦略的な取り組みが必要であると考察する。

## 2) レポート目次

- 第1章 DXの取り組み状況と顧客体験の関心度
- 第2章 顧客体験の取り組みと課題
- 第3章 テクノロジーの利活用状況
- 第4章 推進体制と課題

▶調査レポート「顧客体験価値（CX）の現在地とこれから」を申し込む  
<https://inquiry.dcs.co.jp/oth/dxreport2025>

参考) 調査時期：2025年1月

調査対象：直近1年間の売上高が100億円以上の企業

自社内のデジタル化・DXの取り組みに関与している従業員1,000名



## ■今後の展開

本調査結果を踏まえ、お客さまのDX推進における顧客体験価値の向上を様々なソリューションで支援していきます。

### ・Salesforce

世界で最も利用されているクラウド型CRM（顧客管理システム）。

お客さまのニーズに合わせて課題分析から導入から運用後のサポートまでワンストップで対応。

▶<https://www.dcs.co.jp/solution/salesforce/>

### ・Zendesk

コミュニケーションを可視化し、オムニチャネル対応など良質な顧客体験を実現するカスタマーサービスプラットフォーム。顧客接点の活性化を支援します。

▶<https://www.dcs.co.jp/solution/zendesk/>

## ■関連イベント「MRI DXDAY」開催

三菱総研グループが支援するお客さまの取り組み事例、最新のトレンドなどをもとに、企業経営や業務課題の解決に資するDX推進のノウハウをお伝えするイベントです。

タイトル：AIファーストへのギアチェンジ

日時：7月23日（水）10時～12時15分（予定）

詳細はこちら▶[https://www.dcs.co.jp/event/2025/0723\\_dxday.html](https://www.dcs.co.jp/event/2025/0723_dxday.html)

## ■三菱総研DCS株式会社について

1970年の創業以来、銀行・クレジットカードなど金融関連業務で豊富な実績を有するIT企業です。2004年からは三菱総研グループの中核企業として、コンサルティングから運用まで、高品質なソリューション・サービスを幅広いラインアップでご提供し、お客さまの課題解決に貢献しています。近年は、AI・データ分析技術を用いた分野など時代の先端をいく技術を積極的に取り入れ、新たな価値の創出に努めています。

---

## ■本リリースに関するお問い合わせ

三菱総研DCS株式会社 〒108-0073 東京都港区三田三丁目5番19号 東京三田ガーデンタワー

- ・当サービスに関して マーケティング部 Email：[dxsales@dcs.co.jp](mailto:dxsales@dcs.co.jp)
- ・当リリースに関して 広報部 TEL：03-4314-8004 Email：[kouhou@dcs.co.jp](mailto:kouhou@dcs.co.jp)