

2022年11月16日

報道関係各位

## モスバーガーの顧客体験価値を「DX 推進×CX デザイン」 で最大化！デジタルマーケティング施策を CX に最適化する ための CRM 基盤構築プロジェクトを総合支援

デザイン思考による UX デザインで企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：佐々木裕彦、以下：ネットイヤーグループ）は、株式会社モスフードサービス（本社：東京都品川区、代表取締役 取締役社長 中村栄輔、以下：モスフードサービス）の良質な顧客体験の提供に貢献するため、あらゆる顧客データを一元管理する CRM 基盤システムの構築からカスタマーエクスペリエンスデザイン（CX）まで、領域を横断した総合支援を行っています。



### <プロジェクト推進の背景>

モスフードサービスは、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進すべく、部門横断的な DX 組織を編成しています。コロナ禍でも常にお客さまに寄り添う CX の価値および顧客満足度を最大化するためには、様々な CX 施策のベースとなる CRM 基盤システムの再構築が不可欠と考えました。

### <これまでの課題と解決の方向性>

- マーケティング施策の効果をより詳しく検証する仕組みの再構築が必要だった
- 顧客満足度を最大化させるために CX の再設計が必要だった

- データ主導型の CRM システムが構築されていなかった
- 実店舗同様の「おもてなし」をデジタルの顧客接点を通じて実現する必要があった

モスフードサービスが抱える課題に対し、ネットイヤーグループはデザイン思考と CX デザインによる「CRM 基盤システム」の全体設計および開発と「マーケティング施策」の2つの領域を横断的に支援することで、デジタル上でのお客さまへの「おもてなし」と「顧客体験価値の最大化」で事業に貢献してまいります。

<本プロジェクトによる成果>

- クラウドプラットフォームを再構築し、データ連携や分析軸を最適化
- お客さまにタイムリーで有益な情報を届ける顧客接点の最適化とファン化の促進
- CRM 基盤システムと連携した CX 施策を実行することで、より業績に貢献する仕組み化を実現
- 部門横断型のシステム導入により部門間コミュニケーションの活性化と共創体制が整備

<本プロジェクトの主なポイント>

#### ■STEP1

顧客の行動モデルを可視化し CRM 基盤システムへ反映 —— 顧客体験向上のための土台作り  
部門横断でタスクフォースを編成し、デジタルマーケティング課題とその解決策を導くワークショップを実施しました。お客さまの行動を可視化・整理するためにカスタマージャーニーマップを作成し、ロイヤリティの課題を導出。ユーザー行動モデルから最適なタッチポイントを分析し、CRM 基盤システムの全体設計に反映しています。

#### ■STEP2

CRM 基盤システムの構築 —— CX 施策のためのすべての顧客データを一元管理  
お客さまとのコミュニケーションを最適化するために、顧客行動の構造化とデータの一元管理を実現しました。顧客データの連携と活用を担う「データマーケティングパート」と、フロントエンドやCMS領域を担う「タッチポイント構築パート」に分けて整理し、システム要件に反映させることで、CX 起点で最適なマーケティング施策が実施可能となり、迅速な PDCA サイクルの実現も可能となっています。

これら異なる2つの領域を横断し、システム構築と CX 施策を連動させることで、顧客行動データのスムーズな情報共有と優先すべきマーケティング施策の最適化が実現しています。

<なぜ、このプロジェクトを支援するのか？>

私たちは、最良な顧客体験をデザインし続けることで、サービスにかかわるすべての人々の体験が豊かになり、その積み重ねが経済の発展や社会課題の解決に繋がると信じています。この「CRM 基盤構築プロジェクト」は単なるシステム開発ではなく、徹底した「顧客起点」の考えに立ち返り、お客さまのあらゆる情報に目を向けることで「食を通じて人を幸せにすること」というモスフードサービスの経営ビジョンを体現する総合支援プロジェクトです。

ネットイヤーグループは今後も、モスフードサービスのデジタルマーケティングを支援するとともに、企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）推進に貢献して参ります。

■モスフードサービス事例：<https://www.netyear.net/works/food/mos/>

■顧客との関係性強化によるビジネスの成長に伴走するサービス：

[https://www.netyear.net/services/lineup/3/engagement/customer\\_success.html](https://www.netyear.net/services/lineup/3/engagement/customer_success.html)

■CX（Customer Experience：顧客体験）に応じた接点の最適化：

<https://www.netyear.net/services/lineup/5/>

【ネットイヤーグループ株式会社（東証グロース：証券コード 3622）】

「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をミッションとして、デジタル時代のマーケティングコンサルティング、デザイン思考による UX、サービスデザイン、システム開発、マーケティングツールの企画販売などを通じ、企業のロイヤルティマーケティングやエンゲージメント強化のご支援をしています。

企業サイト <https://www.netyear.net/>

【本件に関するお問合せ先】

ネットイヤーグループ株式会社

広報：日高

TEL：03-6369-0500

MAIL：pr@netyear.net