



ネットイヤーグループ株式会社

2024年1月16日

報道関係各位

顧客体験の高度化を目指す「攻めのDX」に注目

～SaaS連携による成果「約7割の企業が顧客特性と購買行動の分析が容易に」～

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 林田敏之、以下：ネットイヤーグループ）は、SaaSを積極的に活用している企業のマーケティング担当者 105 名を対象に、DX 推進に関する実態調査を実施しましたので、お知らせいたします。

■調査サマリー

DX推進に関する実態調査

DXに取り組む企業の**約7割**が、
「マーケティングオートメーション」を導入している実態

SaaSを複数導入している企業のうち、
SaaS連携ができている企業は**8割以上**

SaaS連携により成果が出たことは、
「顧客の特徴や購買行動を分析しやすくなった」が**65.9%**で最多

▼本調査のレポートダウンロードはコチラ

【実態調査レポート】企業のDX推進に関する実態調査

[<https://www.netyear.net/services/dl/dx-research/>](https://www.netyear.net/services/dl/dx-research/)

■ 調査概要

調査概要：企業の DX 推進に関する実態調査

調査方法：IDEATECH が提供するリサーチ PR「リサピー®」によるインターネット調査

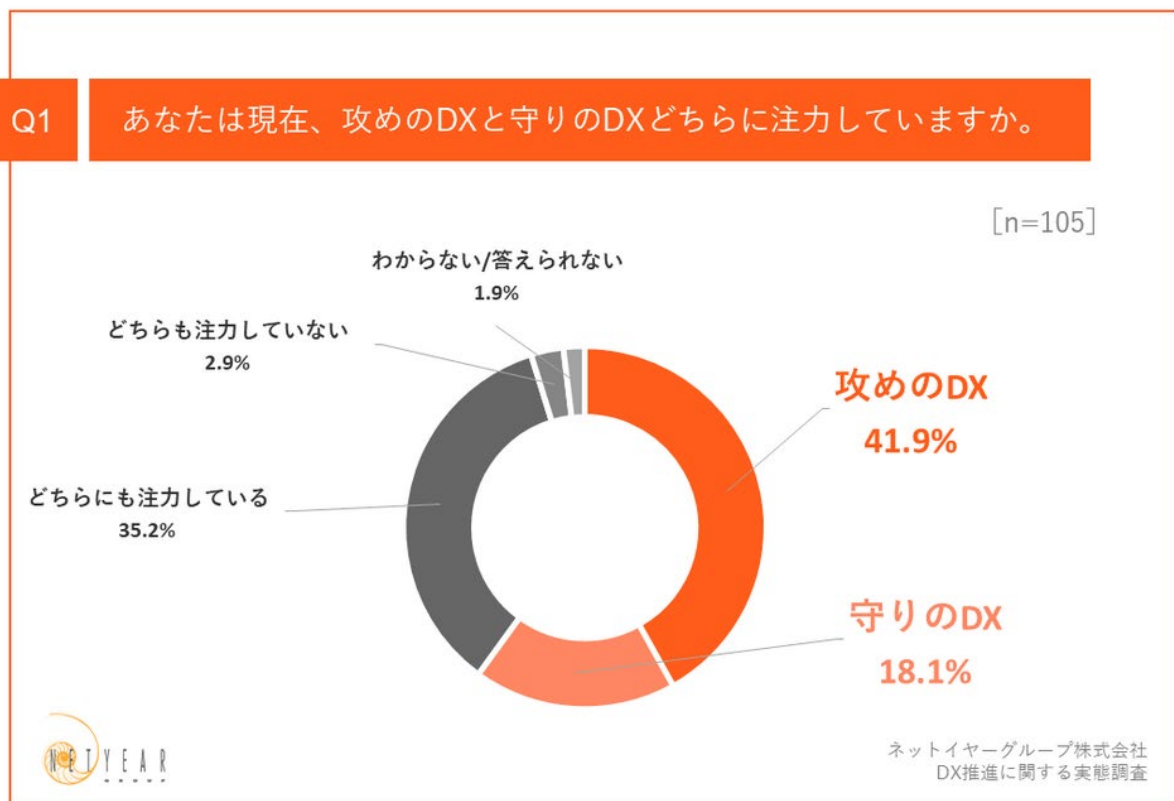
調査期間：2023 年 12 月 20 日～同年 12 月 21 日

有効回答：SaaS を複数導入している企業のマーケティング担当者 105 名

※構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が必ずしも 100 にはなりません。

■ 41.9%が「攻めのDX」に注力

「Q1.あなたは現在、攻めのDXと守りのDXどちらに注力していますか。」(n=105)と質問したところ、「攻めのDX」が41.9%、「守りのDX」が18.1%という回答となりました。



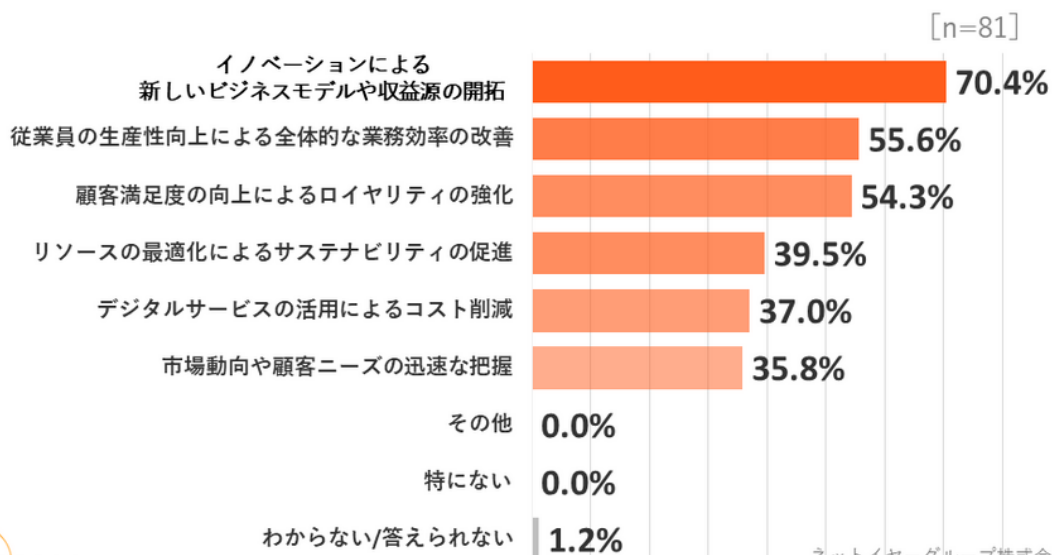
- ・ 攻めのDX : 41.9%
- ・ 守りのDX : 18.1%
- ・ どちらにも注力している : 35.2%
- ・ どちらも注力していない : 2.9%
- ・ わからない/答えられない : 1.9%

■ 攻めのDXに注力したことでの効果、「イノベーションによる新しいビジネスモデルや収益源の開拓」が70.4%で最多

Q1で「攻めのDX」「どちらにも注力している」と回答した方に、「Q2.攻めのDXに注力したことで、どのような効果が得られましたか。(複数回答)」(n=81)と質問したところ、「イノベーションによる新しいビジネスモデルや収益源の開拓」が70.4%、「従業員の生産性向上による全体的な業務効率の改善」が55.6%、「顧客満足度の向上によるロイヤリティの強化」が54.3%という回答となりました。

Q2

攻めのDXに注力したことで、どのような効果が得られましたか。
(複数回答)



- ・イノベーションによる新しいビジネスモデルや収益源の開拓：70.4%
- ・従業員の生産性向上による全体的な業務効率の改善：55.6%
- ・顧客満足度の向上によるロイヤリティの強化：54.3%
- ・リソースの最適化によるサステナビリティの促進：39.5%
- ・デジタルサービスの活用によるコスト削減：37.0%
- ・市場動向や顧客ニーズの迅速な把握：35.8%
- ・その他：0.0%
- ・特にない：0.0%
- ・わからない/答えられない：1.2%

■「従業員の生産性の向上」や「市場開拓」などの効果も

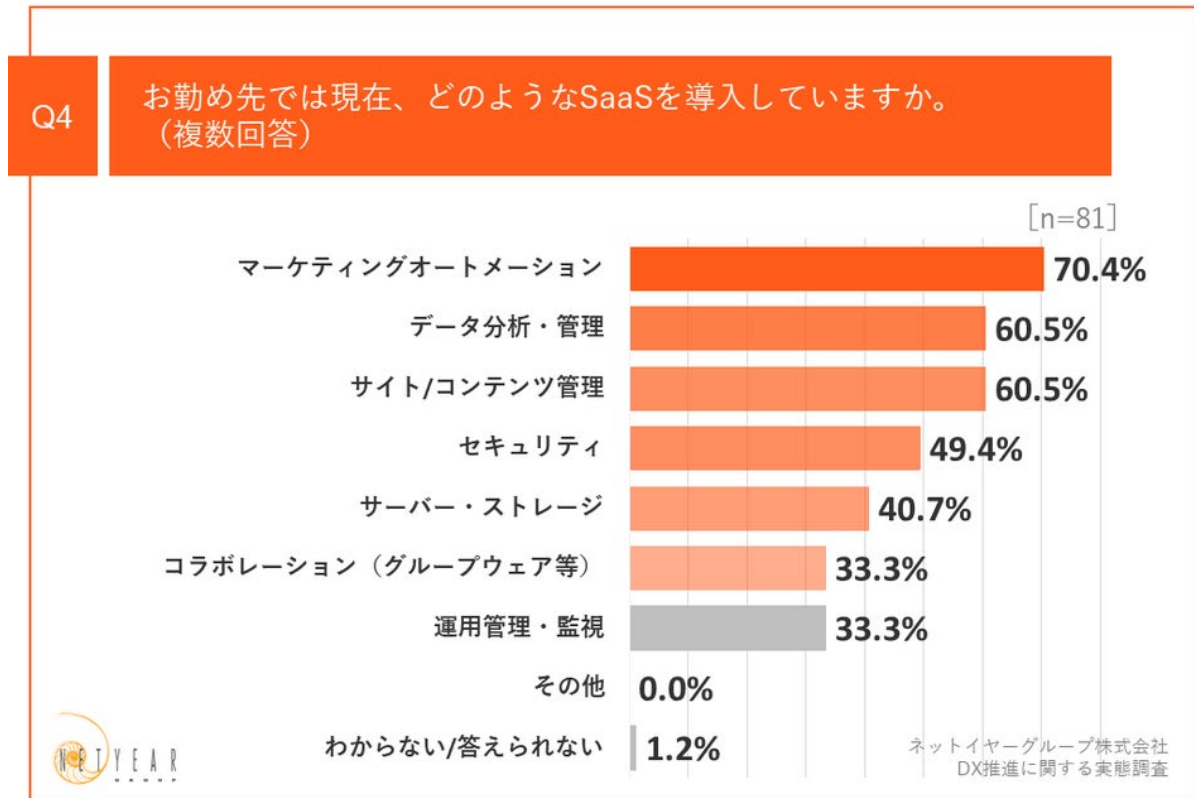
Q2で「特にない」「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q3.Q2で回答した以外に、攻めのDXで改善されたことがあれば、自由に教えてください。（自由回答）」（n=80）と質問したところ、「従業員の生産性の向上」や「市場開拓」など31の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

- ・52歳：従業員の生産性の向上。
- ・46歳：従業員のDX推進に対する意識向上。
- ・42歳：市場開拓。
- ・53歳：取引先との物流のDX協業により未納、遅納が改善傾向にある。
- ・36歳：イノベーション戦略。
- ・52歳：マーケティング。
- ・40歳：人材確保。

■勤務先の SaaS ツール、「マーケティングオートメーション」が 70.4%で最多

Q1 で「攻めの DX」「どちらにも注力している」と回答した方に、「Q4.お勤め先では現在、どのような SaaS ツールを導入していますか。（複数回答）」（n=81）と質問したところ、「**マーケティングオートメーション**」が 70.4%、「**データ分析・管理**」が 60.5%、「**サイト/コンテンツ管理**」が 60.5%という回答となりました。



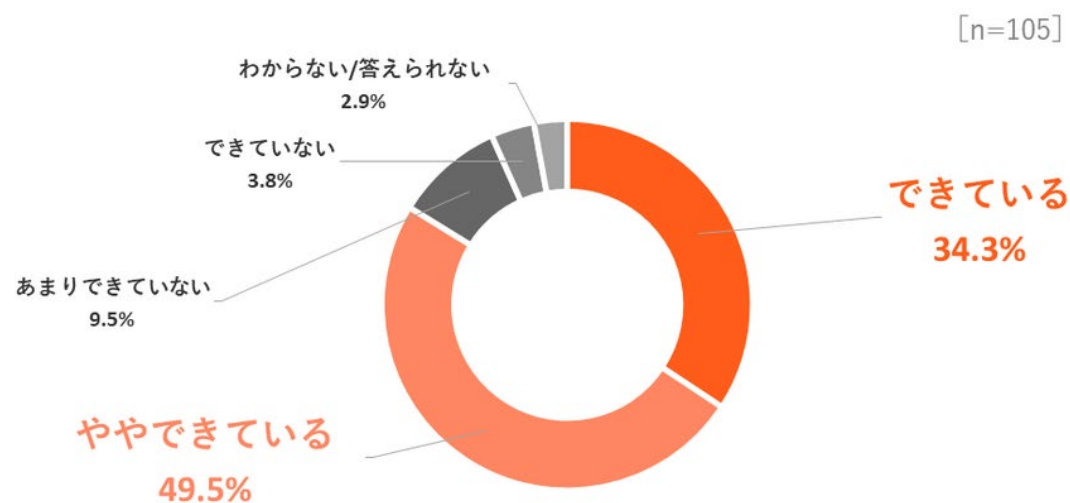
- ・マーケティングオートメーション：70.4%
- ・データ分析・管理：60.5%
- ・サイト/コンテンツ管理：60.5%
- ・セキュリティ：49.4%
- ・サーバー・ストレージ：40.7%
- ・コラボレーション（グループウェア等）：33.3%
- ・運用管理・監視：33.3%
- ・その他：0.0%
- ・わからない/答えられない：1.2%

■83.8%が、勤務先の SaaS 間の「API 連携ができています」と回答

「Q5.お勤め先では、SaaS 間の API 連携ができていますか。」（n=105）と質問したところ、「**できている**」が 34.3%、「**ややできている**」が 49.5%という回答となりました。

Q5

お勤め先では、SaaS連携ができていますか。



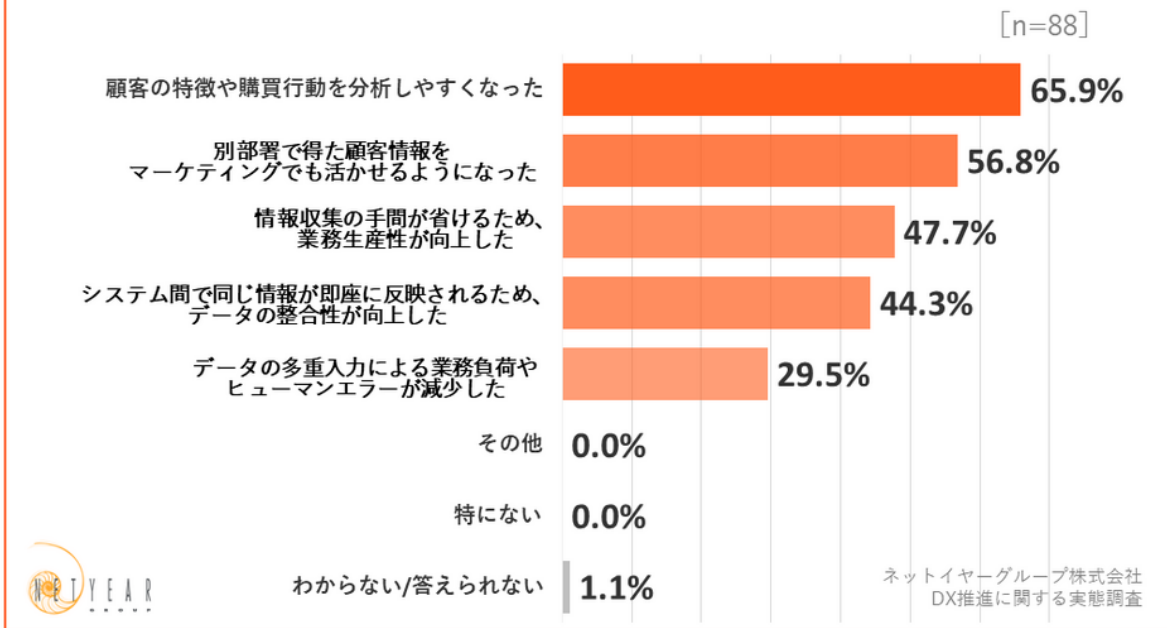
ネットイヤーグループ株式会社
DX推進に関する実態調査

- ・できている : 34.3%
- ・ややできている : 49.5%
- ・あまりできていない : 9.5%
- ・できていない : 3.8%
- ・わからない/答えられない : 2.9%

■ SaaS 間の API 連携による成果、「顧客の特徴や購買行動を分析しやすくなった」が 65.9%で最多
Q5で「できている」「ややできている」と回答した方に、「Q6.SaaS 間の API 連携による成果を教えてください。（複数回答）」（n=88）と質問したところ、「顧客の特徴や購買行動を分析しやすくなった」が 65.9%、「別部署で得た顧客情報をマーケティングでも活かせるようになった」が 56.8%、「情報収集の手間が省けるため、業務生産性が向上した」が 47.7%という回答となりました。

Q6

SaaS連携による成果を教えてください。（複数回答）



- ・顧客の特徴や購買行動を分析しやすくなった：65.9%
- ・別部署で得た顧客情報をマーケティングでも活かせるようになった：56.8%
- ・情報収集の手間が省けるため、業務生産性が向上した：47.7%
- ・システム間で同じ情報が即座に反映されるため、データの整合性が向上した：44.3%
- ・データの多重入力による業務負荷やヒューマンエラーが減少した：29.5%
- ・その他：0.0%
- ・特にない：0.0%
- ・わからない/答えられない：1.1%

■「評価制度」や「業績データ管理の高度化」などの成果も

Q6で「特にない」「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q7.Q6で回答した以外に、SaaS間のAPI連携による成果があれば、自由に教えてください。（自由回答）」（n=87）と質問したところ、「評価制度」や「業績データ管理の高度化」など28の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

- ・52歳：従業員の生産性の向上。
- ・46歳：業績データ管理の高度化。
- ・42歳：セキュリティ。
- ・42歳：売り上げ。
- ・41歳：評価制度。
- ・42歳：データ管理。
- ・50歳：時間の効率化。

■まとめ

今回は、SaaS を複数導入している企業のマーケティング担当者 105 名を対象に、企業の DX 推進に関する実態調査を実施しました。

まず、マーケティング担当者の 41.9%が「攻めのDX」に注力していると回答しており、その効果として、70.4%が「イノベーションによる新しいビジネスモデルや収益源の開拓」を挙げました。また、「攻めのDX」に注力する企業が導入している SaaS は、「マーケティングオートメーション」が上位に挙がり、83.8%が SaaS の「API 連携ができています」と回答しました。SaaS 連携により、「顧客の特徴や購買行動を分析しやすくなった」などの成果が出ているようです。

今回の調査で、多くのマーケティング担当者が、「攻めの DX」に注力しており、SaaS 連携を行うことで、成果が出ていることがわかりました。総務省によると、企業活動におけるデジタル・トランスフォーメーションの現状と課題では、市場のグローバル化と企業間競争のボーダレス化が進み、デジタルを活用したサービスは国内だけでなく海外も含めて競争が激化。国際競争に備えるためには、抜本的な改革が求められると発表されています（※）。そういった意味でも、今後のグローバル市場において、DX への対応を早期に行うことは、有効な手段と言えるでしょう。まずは、本調査で明らかとなった攻めの DX を実施する企業に倣い、SaaS を最適化してみたいかがでしょうか。

※総務省 | 企業活動におけるデジタル・トランスフォーメーションの現状と課題

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd112230.html>

▼本調査のレポートダウンロードはコチラ

【実態調査レポート】企業の DX 推進に関する実態調査

<<https://www.netyear.net/services/dl/dx-research/>>

■ネットイヤーグループの「SaaS 最適化プラットフォーム」

Service

ビジネスプロセス合理化における「SaaS最適化プラットフォーム」の戦略的活用と価値提供

ネットイヤーグループの「SaaS 最適化プラットフォーム」サービスは、各専門領域のプロフェッショナルチームが、SaaS アプリケーションの導入から運用、そして統合までを一貫してサポートします。

私たちは、様々な SaaS アプリケーションを統合することで、データ主導のマーケティング戦略を実現します。

ビジネスプロセス合理化における「SaaS 最適化プラットフォーム」

<<https://www.netyear.net/services/saas.html>>

【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/>

【本件に関するお問い合わせ先】

ネットイヤーグループ株式会社

担当：佐野

TEL：03-6369-0500

MAIL：pr@netyear.net