

2019年12月26日

ジーアールソリューションズ株式会社

## ジーアールソリューションズ、 企業のCXマネジメント支援へトリムタブジャパンと協業 共同でコンサルティングサービスを展開

企業向けにSIやコンサルテーション、海外ソフトウェア企業のブリッジビジネスを行うジーアールソリューションズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 鎌田 悟、以下GRS）は本日、顧客体験（カスタマーエクスペリエンス、CX）、従業員体験（エンプロイイー・エクスペリエンス、EX）向上支援サービスをおこなうトリムタブジャパン有限会社（本社：東京都港区、代表取締役 中谷 健一、以下 trimtab）と、企業へのCX導入支援サービスの提供で協業したことを発表します。

GRSは、ソリューションビジネスにおけるラインアップの一環として、2019年からエクスペリエンスマネジメントソリューションを提供しています。エクスペリエンスマネジメントやCXマネジメントを導入する企業に対して、導入コンサルティングからシステム導入、運用支援までのサービスを提供していくにあたり、導入コンサルティング領域やサポート領域において、CX導入支援領域で実績のある trimtab と連携してサービスを展開していきます。

trimtabは、2010年よりCX向上コンサルティングをスタートし、2015年からはEXの計測・コンサルティングサービスも提供しています。同社はCXの専門家で構成するグローバル組織CXPA（Customer Experience Professionals Association）のメンバーに名前を連ね、これまで大手アパレル企業をはじめ、電子機器販売会社や保険会社など、業種業態を問わず、多くの企業を支援してきた実績があります。また代表者の中谷氏は、米国・シリコンバレーに本社を置くグローバルなデザイン・コンサルティング企業のIDEO社が提供するデザイン思考に関する認証プログラム「Foundations of Design Thinking」の認証を取得しており、デザイン思考プロセスを活用したCX向上のコンサルティングには定評があります。

GRSのエクスペリエンスマネジメントソリューションにおけるCXサービスメニューは、以下の通りです。

- ・CXプロジェクトコンサルティング
- ・CXデザインスプリント
- ・CXインプリメンテーションパッケージ
- ・顧客インタビューファシリテーションとVOC動画

このなかで「CXインプリメンテーションパッケージ」は、クアルトリクス合同会社との提携のもと、GRSのクアルトリクス認定エキスパートがクアルトリクス製品の導入を支援します。それ以外の部分で、trimtabと連携してサービスを提供します。

「CXプロジェクトコンサルティング」では、顧客の声（Voice of Customer、VOC）から顧客体験の改善への取り組みを実現する社内体制を整備し、持続的なCXの向上と収益・利益の拡大を実現するプロジェクトの実行を支援します。「CXデザインスプリント」は、CXにおける課題を分析した後に行うもので、CXPAが提唱する「デザイン思考プロセス」のフレームワークに基づいて課題解決を図る、短期間に効率的な成果を導くためのワークショップです。

また、「顧客インタビューファシリテーションとVOC動画」では、個別インタビューやフォーカスグループインタビューの実施とファシリテーション、動画作成までをサポートします。VOCを分析での活用にとどまらず、実際に録画映像として経営層や従業員に見せることで、本質的な理解を促すことができます。

今回の協業に基づき、今後GRSはtrimtabとイベントへの共同出展、セミナーの開催、導入促進メニューの開発などの連携を行っていきます。

トリムタブジャパン 代表取締役の中谷健一氏は、次のように述べています。

「すぐれた顧客体験（CX）は収益を高め組織の成長を促進します。効果的なCXを企画・デザインして成果を挙げるには、ツール活用と組織を一丸にする取り組み両方が必要です。

trimtabはGRSとともに、CX向上プロジェクトの成功をサポートしていきます」

ジールソリューションズ 代表取締役社長 鎌田悟は次のように述べています。

「当社にとって新領域であるエクスペリエンスマネジメントソリューションのサービスを提供していくにあたり、CX/EXコンサルで実績のあるトリムタブジャパンの知見を提供できることに喜びを感じています。今後も両社協力のもと、CXマネジメントを導入する企業のみならず、最大限の効果を体感していただけるよう取り組みを進めてまいります」

#### ■トリムタブジャパン有限会社について

創業 : 2006年4月

所在地 : 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡辺ビル 7F

代表者 : 中谷 健一

事業内容 : 企業へのCX、EX向上支援、導入支援コンサルティングサービス

URL : <https://trimtab.jp/>

#### ■ジーアールソリューションズ株式会社について

設立年月:2012年5月

所在地 : 東京都新宿区西新宿 1-26-2 新宿野村ビル 24階

代表者 : 鎌田 悟

資本金 : 1,000万円 (グロースエクスパートナーズ株式会社 100%子会社)

事業内容:情報通信事業 (アプリケーション開発、クラウド設計・構築サービス、ITモダナイゼーションサービス等)

URL : <https://www.gr-sol.co.jp/>

【本件に関する一般のお問い合わせ先】

ジーアールソリューションズ 営業担当

問い合わせフォーム : <https://www.gr-sol.co.jp/contact/>

\*本プレスリリースに記載されている会社名および製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。