

Press Release

【報道関係各位】

**マクロミルの CRM／CX ソリューション、企業の会員基盤から意識データを取得する
「CX リサーチツール」を提供開始。ファーストパーティデータと掛け合わせ、
インサイトをより的確に捉えた支援が可能に**

2025 年 11 月 5 日

株式会社マクロミル

株式会社マクロミル（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：佐々木徹 以下、当社）は、CRM／CX 支援ソリューションにおいて、企業が保有する会員基盤から意識データを収集する新プロダクトの提供を開始しました。マクロミルグループの株式会社モニタスが提供する CX リサーチツール「Supercolor（スパコロ）」※1を活用することで、カスタマージャーニーに基づいた高度なアンケート調査を実施し、顧客のインサイトや満足度を可視化します。

これにより、企業が保有するファーストパーティデータ（属性データや Web 閲覧履歴、購入履歴などの行動データ）に、意識データ（アンケート結果）を掛け合わせ、インサイトをより的確に捉えた CRM／CX 支援が可能になりました。顧客解像度の向上により、顧客体験やコミュニケーションのさらなる最適化に向けた施策立案・実行を支援してまいります。

■ 背景

国内市場における人口減少が進行する中、企業成長の鍵として「LTV（顧客生涯価値）」の向上がますます重要視されています。従来の競争軸である商品や価格に加え、顧客体験や企業と顧客の関係性の質が、競争優位性を左右する重要な要因となっています。

このような背景から、自社の顧客と直接つながるアプリや Web サービスを展開する企業が増加し、顧客接点の基盤が整いつつある一方で、「顧客が本当に求めていることは何か」「どのような考え方や価値観を持っているのか」といった顧客理解の深掘りには、依然として多くの企業が課題を抱えています。多くの企業がファーストパーティデータだけで分析する中、それだけでは捉えられない「顧客のインサイト（意識データ）」を把握することが、今後のマーケティング戦略において不可欠となっています。

■ サービス概要

当社の CRM／CX 支援ソリューションは、課題の特定から意識データを含む各種データの取得、施策の実行までを一貫して支援します。特に、調査会社としての強みを活かし、質の高い会員向けリサーチを通じて、顧客の内面（インサイト、顧客満足度、心理ロイヤリティなど）を把握することで、リピート率や LTV（顧客生涯価値）の最大化に貢献します。年間 4,000 社以上との取引で培った課題解決力、年間 30,000 件以上のさまざまな調査実績に基づくリサーチノウハウを活かした調査設計・分析力、そして先進的なシステム・テクノロジーによるファーストパーティデータの補完・強化が、当社の CRM／CX 支援の核となっています。

<サービス概要>

1. 企業が保有する会員をアンケートモニタ基盤として構築し、アンケートを配信

当社のアンケートモニタ基盤を構築するノウハウを活用し、企業の会員をアンケートモニタ化。会員に直接アンケートを行うことで、既存のファーストパーティデータに、アンケートによる「意識データ」を掛け合わせ、顧客解像度を向上。

2. カスタマージャーニー上の適切な顧客接点でアンケートを配信

店舗への来店や特定ページへのアクセスなど、顧客の行動を起点として、カスタマージャーニー上の適切なタイミングでアンケートを配信。実際の顧客体験直後の本音や心理ロイヤルティを収集し、CX を改善。

3. アプリ、Web サイトのユーザーアクティベーションに貢献

アプリや Web サイト上にアンケートのコンテンツを追加することで、定期的なアクセスを促すことが可能。リサーチやデータ分析による顧客理解だけにとどまらず、ユーザーアクティベーションの向上に貢献。



サービスイメージ

(※1) CX リサーチツール「Supercolo」

企業の意思決定をより精度高く支援するマーケティングリサーチプラットフォームです。顧客接点で得られるファーストパーティデータと、3,000万人規模のサードパーティデータ（生活者データ）を比較・分析することで、解像度の高い、納得感のあるデータ収集を実現します。これまで分断されがちだったCX部門とリサーチ部門のデータを一元管理できるため、企業全体でのデータ活用が可能に。さらに、店舗のビーコンや位置情報、購買データと連動したアンケート設計や、「属性別」ではなく「意識別」のアプローチによる調査も可能です。このツールは、企業のリサーチとマーケティングの垣根を越え、よりの確な顧客理解と意思決定の質向上を支援します。

■ CRM/CX ソリューション サービスページ

<https://www.macromill.com/service/crm-cx/>

マクロミルは、顧客企業のリサーチ課題に留まらず、より上流からマーケティング課題全体の解決を支援するため、「総合マーケティング支援企業」へと事業モデルの変革を進めています。今後も、当社が保有する消費者パネルから得られる様々なデータを活用した革新的なサービスを提供し、マーケティングビジネス領域全体にイノベーションを広げることを目指します。

以上

■ 株式会社マクロミルについて

マクロミルは「Build your Data Culture」をビジョンに掲げ、創業以来培ってきたデータネイティブな発想を活かし、お客様のビジネスに成功をもたらす Data Culture 構築の原動力となることを目指しています。世界 90 以上の国と地域で 1.3 億人、日本国内では 3,600 万人に及ぶ業界トップクラスの規模と品質を誇るパネルネットワークを強みに、リサーチをはじめとする多様なデータから生活者の深いインサイトを導き出し、マーケティング課題に対する最適なソリューションを提供します。

【株式会社マクロミル 会社概要】

代表者 : 代表取締役社長 CEO 佐々木徹
本社 : 東京都港区港南 2-16-1 品川イーストワンタワー 11F
設立 : 2000 年 1 月 31 日
事業内容 : マーケティングリサーチおよびデジタル・マーケティング・ソリューションの提供
URL : <https://www.macromill.com>

－ 本件に関するお問い合わせ先 －

株式会社マクロミル 広報・ブランドマネジメント部 わたらい 度會
TEL : 03-6716-0707 MAIL: press@macromill.com
URL: <https://www.macromill.com>