

# News release

2020年8月18日  
PwCコンサルティング合同会社

## PwCコンサルティング、ユーザー起点のプライバシー対応推進に向け プライバシーに関するUXの高度化支援サービスを提供開始 調査・分析からプライバシー管理の統合基盤構築まで一気通貫で支援

PwCコンサルティング合同会社(東京都千代田区、代表執行役 CEO:大竹 伸明)は8月18日、企業によるユーザー起点のプライバシー対応支援強化に向け、プライバシーに関するユーザーエクスペリエンス(UX)の調査・分析およびプライバシー管理の統合基盤構築を支援するサービスの提供を開始しました。

### ユーザー起点のプライバシー対応が求められる背景

企業活動や顧客体験のデジタル化の進展により、企業によって収集できるユーザーのデータはますます多様化し、人々のプライバシーに対する意識も変化しています。また、欧州では2018年にEU一般データ保護規則(GDPR)施行、日本では2020年6月に個人情報保護法改正法案が成立するなどプライバシー関連法規が厳格化されたことで、パーソナルデータはユーザー自身で管理するものになってきています。同時に、テクノロジーの進化によりプライバシー対応の仕組みをより高度化できるようになったことから、プライバシーへの対応状況が企業の競争優位を作り出すようになってきました。一方で、従来、企業によるプライバシーや個人情報保護は、法令への準拠や情報漏えい防止に向けた対応が主であったことから、プライバシーに対するユーザー意識の高まりを踏まえた対応は遅れており、企業による個人情報の取り扱いや説明責任などに関するユーザーの不安や不満に答えられていないという課題がありました。

これらの背景や課題を踏まえ、当社は、ユーザー起点でのプライバシー対応状況を把握するためのプライバシーに関するUXの調査・分析、そして、現状を踏まえた上で、パーソナルデータ管理におけるUXおよびデータ管理の高度化を実現するプライバシー管理統合基盤構築を支援します。

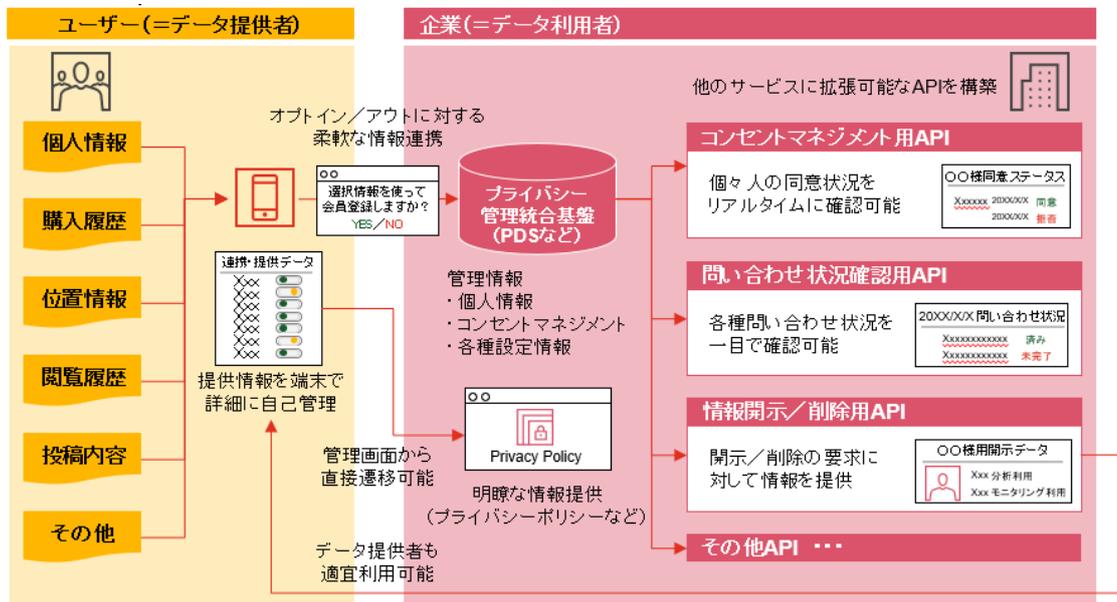
### プライバシーに関するUXの調査・分析

ユーザー起点のプライバシー観点から、ウェブサイトやモバイルアプリケーション、コンタクトセンターといった顧客接点におけるUXを評価し、改善施策を提示します。プライバシーポリシー公開、プライバシー設定、個人データ管理の3つの機能に関し、コミュニケーションの平易さ、顧客から期待されるレスポンス提供の可否などを調査・分析します。評価は、サービス単体もしくはサービス横断(企業や組織単位)で実施可能です。また、PwCが他社・業界調査結果から作成したベンチマークとの比較も可能です。

評価観点	概要
ポリシー公開機能	プライバシーポリシーや個人情報保護方針など、企業やサービスとしてのプライバシー保護体制を公開する機能に関するユーザーエクスペリエンス
プライバシー設定機能	顧客からの情報取得や個人の情報発信に関する頻度・開示先などの設定機能や、サービスの停止や退会などの機能に関するユーザーエクスペリエンス
個人データ管理機能	顧客から取得した情報の一覧や、情報の停止、削除、訂正などに関する機能に関するユーザーエクスペリエンス

### プライバシー管理統合基盤構築支援

「プライバシーに関する UX の調査・分析」を通じて把握した現状を踏まえ、各企業に最適なプライバシー管理統合基盤構築を支援します。同基盤により、ユーザー側では、自身による提供データの管理、オプション/オプトアウトに対する柔軟な情報連携が可能になります。企業においては、ユーザーより連携された個人情報やコンセンスマネジメント、そして各種設定情報などの各種データの集中管理、および用途ごとに整備された API を通じた同データの簡便な活用ができるようになります。



当社は、プライバシーに対するユーザー意識の高まりに対応し、企業がユーザーの信頼を獲得できるようなパーソナルデータ管理基盤を構築し、ユーザーとの関係強化および適切なデータ活用を推進していくことを支援します。



#### **PwC コンサルティング合同会社について**

[www.pwc.com/jp/consulting](http://www.pwc.com/jp/consulting)

PwC コンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwC グローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

#### **PwCについて**

[www.pwc.com](http://www.pwc.com)

PwC は、社会における信頼を築き、重要な課題を解決することを Purpose (存在意義)としています。私たちは、世界 157 カ国に及ぶグローバルネットワークに 276,000 人以上のスタッフを有し、高品質な監査、税務、アドバイザリーサービスを提供しています。詳細は [www.pwc.com](http://www.pwc.com) をご覧ください。

#### **PwC Japanグループについて**

[www.pwc.com/jp](http://www.pwc.com/jp)

PwC Japan グループは、日本における PwC グローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。

複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japan グループでは、監査およびアシュアランス、コンサルティング、ディールアドバイザリー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約 9,000 人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。

#### **<本件に関するお問い合わせ>**

PwCコンサルティング合同会社 マーケット部 広報担当 Email: [JP\\_PR@pwc.com](mailto:JP_PR@pwc.com)

西村 章子 080-7050-2805(直通) / 矢坂 敦 080-4364-9210(直通)

© 2020 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.