

News Release

本ニュースリリースは、米国ニューヨークで [2016年2月2日に配信された内容](#)を翻訳したものです。

Deloitte Digital が CRM およびカスタマーエクスペリエンス実装サービスにおいて 4 年連続リーダーの評価を獲得—ガートナー調べ

Deloitte Digital (以下デロイト デジタル) は、大手の IT リサーチ・アドバイザリー会社であるガートナーにより、CRM およびカスタマーエクスペリエンス実装サービスにおいて、4 年連続リーダーに選ばれました。『Magic Quadrant for CRM and Customer Experience Implementation Services, Worldwide (世界の CRM およびカスタマーエクスペリエンス実装サービスのマジック・クアドラント)』と題する 2015 年 12 月のレポートの中で、デロイト デジタルはサービスの実装において最上位に位置付けられています。

デロイト デジタルの米国地域責任者であるアンディ・メインは次のように述べています。「ガートナーの『Magic Quadrant for CRM and Customer Experience Implementation Services, Worldwide』レポートで再びリーダーに選ばれたことを光栄に思います。当社はデジタル・コンサルティングエージェンシーとして、複雑な課題への解決策を見つけてクライアントの要望を叶えるように支援し、さらにクライアント自身やそのブランド、顧客にメリットのある新しい方法を導入できるよう、日々努力しています。当社のビジョン、機敏性、差別化された CX ソリューションの提供能力が認められたことは、クライアントと当社にとって、きわめて重要な意味のある評価です」

デロイトメンバーファームのコンサルティングプラクティスの1つであるデロイト デジタルは、新時代に向けての新モデル、すなわちデジタル・コンサルティング・エージェンシーの先駆けとなってきました。エージェンシーおよびコンサルタントファームであるデロイト デジタルは、先端を行くデジタル技術とクリエイティブな能力に、デロイトメンバーファームが誇る高い業界知見、斬新な発想、ビジネス変革、組織改革、専門的・汎用的な技術経験とを結び付けた集団です。

レポートでは、CRM およびカスタマーエクスペリエンス(CX)実装サービスの世界市場について、「CX および CRM 実装サービスのプロバイダーを適切に選択するには、焦点を絞った慎重な評価が必要である。CRM 実装サービスの市場は、成熟しつつあるものの、複雑なテクノロジー統合を行うだけでなく、ビジネスの観点から複雑性に対処できる能力が、今後数年間にわたって、きわめて大きな差別化要因となるだろう。これらの要因によって、プロバイダーは、CRM の戦略的フォーカス、市場戦略、競合目標の再構築を行い、差別化のための新しいアプローチを取らざるを得なくなっている。その結果、2014 年の評価の時点からプロバイダーの順位が変動した」と述べています。

ガートナーは、「リーダーは現在のところ、良い結果を出しており、市場で勢いを増すとともに、マインド・シェアを獲得している。リーダーは市場の方向性に関して明確なビジョンを持っており、市場での首位の地位を維持するため、積極的に能力に磨きをかけている」と指摘しています。ガートナーは、実行能力およびビジョンの完全性に基づいて、サービス・プロバイダーの評価を行っています。

このニュースリリースで使用されている「Deloitte Digital(デロイト デジタル)」という用語は、デロイトメンバーファームのデジタルプラクティスのみを指します。

ガートナー・リサーチについて

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

デロイト デジタルについて

デロイトのメンバーファームによるデジタルプラクティス(Deloitte Digital: デロイト デジタル)は、新時代のデジタルコンサルティングファームの新しいモデルを構築しています。このことは、顧客の事業をデジタルで変革する手助けをするために必要なあらゆる創造力と技術力、ビジネス感覚、業界への洞察力の集結を意味します。デロイト デジタルの end to end の能力により、顧客は最大の課題を当社にもたらし、新しいビジネスビジョンを実現するために必要なもの全てを当社が備えていることを認めていただいています。 <http://www.deloittedigital.jp/> で当社の手法をご覧ください。

<報道機関の方からのお問い合わせ先>

デロイト トーマツ コンサルティング合同会社

マーケティング & コミュニケーション 高橋、真木

Tel: 03-5220-8600 Email: DTC_PR@tohmatu.co.jp

デロイト トーマツ グループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームおよびそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイト トーマツ 税理士法人および DT 弁護士法人を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、法務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー等を提供しています。また、国内約 40 都市に 8,700 名の専門家(公認会計士、税理士、弁護士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト(www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

デロイト トーマツ コンサルティング(DTC)は国際的なビジネスプロフェッショナルのネットワークである Deloitte(デロイト)のメンバーで、日本ではデロイト トーマツ グループに属しています。DTC はデロイトの一員として日本のコンサルティングサービスを担い、デロイトおよびデロイト トーマツ グループで有する監査・税務・法務・コンサルティング・ファイナンシャルアドバイザーの総合力と国際力を活かし、あらゆる組織・機能に対応したサービスとあらゆるセクターに対応したサービスで、提言と戦略立案から実行まで一貫して支援するファームです。2,000 名規模のコンサルタントが、デロイトの各国現地事務所と連携して、世界中のリージョン、エリアに最適なサービスを提供できる体制を有しています。

Deloitte(デロイト)は、監査、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザーサービス、リスクマネジメント、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界 150 を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約 225,000 名を超える人材は、“making an impact that matters”を自らの使命としています。

Deloitte(デロイト)とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数指します。DTTL および各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL(または“Deloitte Global”)はクライアントへのサービス提供を行いません。DTTL およびそのメンバーファームについての詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。