



顧客エクスペリエンステクノロジーへのIT支出額は2022年に6,410億ドルに達する見通し

Japan, 2019年9月3日 - IT専門調査会社 IDC Japan 株式会社（所在地：東京都千代田区九段北1-13-5、代表取締役社長：竹内正人、Tel代表：03-3556-4760）は、世界の顧客エクスペリエンス（CX）テクノロジーに対するIT支出額予測を発表しました。Worldwide Semiannual Customer Experience Spending Guide による新しい予測では、2019年における全世界の顧客エクスペリエンス（CX）テクノロジーへのIT総支出額は、前年比7.9%増の5,080億ドルに達する見通しです。顧客の期待水準への対応、差別化された顧客エクスペリエンスの提供に対する企業の関心が高まるにつれ、2018年から2022年までの予測期間中、CXに関するIT支出額は8.2%の年間平均成長率（CAGR：Compound Annual Growth Rate）を達成し、2022年には6,410億ドルに達すると、IDCでは予測しています。

IDCの定義によると、顧客エクスペリエンス（CX）とは、業種を問わず顧客に優れたエクスペリエンスを提供し、競合他社との差別化を図る目的で、企業が使用するビジネスプロセス、戦略、テクノロジー、サービスを包含する機能的アクティビティです。「顧客」とは、個人（B2C）と企業（B2B）の両方を指しています。IDCは、ビジネスプロセスにのみ注目しています。そのため、企業が顧客に販売する製品の実際のデザインによる顧客エクスペリエンスは調査に含まれていません。また、ユーザーインターフェースや製品の美観など、製品またはサービス固有の側面も含まれていません。

「世界中のあらゆる企業にとって、顧客エクスペリエンスが重要な差別化要因になっています。差別化を促進し、顧客エクスペリエンスに関する企業の戦略的イニシアティブを成功に導くうえで、AI（人工知能）やデータアナリティクスなど、新しいイノベーションアクセラレーターテクノロジーは最前線にあります」と、米国IDC Customer Insights & Analysis リサーチマネージャーのクレグ・シンプソンは述べています。

IDCが特定した16のユースケースに対して、CX支出額は比較的均等に分布しています。実際、上位6つのユースケースを合わせても、2019年の支出額全体の3分の1未満と予測しています。2019年および予測期間全体を通じて、支出額が最も大きいと予測されるCXユースケースは、カスタマーケア / サポートです。受注処理および対話管理がこれに続きます。5年間の予測期間中、支出成長率が最も大きいと予測されるユースケースは、AI主導型エンゲージメント、対話管理、ユビキタスコマースです。

2019年、CXテクノロジーに対する支出額が最も大きいと予測される業種は、小売業（567億ドル）です。小売業の支出額は、予測期間全体を通じて最大と予測されます。

小売業で最も多く投資されるユースケースは、デジタルマーケティング、AI主導型エンゲージメント、受注処理であると予測されます。2019年、組立製造業および銀行が、それぞれ2番目と3番目に支出額が大きい業種となる見通しです。どちらの業種でも、カスタマーケア / サポートが主要なユースケースになると予測されます。予測期間中、支出成長率が最も高い業種は、小売業とヘルスケアであり、CAGRはそれぞれ13.1%と11.5%が見込まれています。

テクノロジーの観点では、CX支出額が最も大きい分野はサービスであり、2019年は2,200億ドルが見込まれています。この合計額の大部分が、ビジネスサービスとITサービスによって二分される見通しです。CXテクノロジーの支出額で2番目に大きい分野はソフトウェアであり、CRMアプリケーションとコンテンツアプリケーションが上位になる見込みです。インフラストラクチャおよびデバイスを含むハードウェアは、CX支出額全体で20%近くを占めると予測されます。一方、通信サービスは、総支出額の10%未満と予測されます。

地域別に見ると、2019年にCX支出額が最も大きい地域市場は米国であり、組立製造業および小売業が牽引役になると予測されます。2番目に大きい地域は西ヨーロッパであり、銀行および小売業が最大の業種と予測されます。3番目に大きい市場は中国であり、ヘルスケアおよび小売業のCX支出額が最も大きいと見込まれています。中国は最も高いCX支出成長率が見込まれる市場でもあり、5年間のCAGRは13.6%と予測されています。

[Worldwide Semiannual Customer Experience Spending Guide](#) は、CXユースケース別のIT支出額について、市場規模および新旧のテクノロジーに関する予測も含めて視点を提供します。このSpending Guideでは16のユースケースについて、19の業種、9つの地域、4つのテクノロジーグループ（ハードウェア、ソフトウェア、サービス、通信サービス）、および11のテクノロジーカテゴリー別の予測を提供しています。業界で行われている他の調査とは異なり、このSpending Guideは、IT意思決定者がCX関連の支出について、現在および今後5年間にわたる、業界固有の分野や方向性を明確に把握できるように設計されています。

IDC Spending Guideについて

IDC Spending Guideは、主要テクノロジー市場の動向を、地域、産業、ユースケース、バイヤー、テクノロジーの観点から詳細に分析しています。IDC Spending Guideは、ピボットテーブル形式またはカスタムクエリツールによるセルフサービス型サービスとして提供され、ユーザーはデータのトレンドや関係を見ることによって、各市場に関する有益な情報を簡単に抽出することができます。

※本プレスリリースは2019年8月6日の米国IDC（マサチューセッツ州 フラミンガム）による発表の日本語訳をベースとしてします。

About IDC

IDC is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology and telecommunications industries. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. Over 775 IDC analysts in 50 countries provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends. For more than 40 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. You can learn more about IDC by visiting <http://www.idc.com/>.

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at www.idc.com.

All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

jp-Press Japan
jp-press@idc-japan.co.jp
+81-3-3556-4768