



Nomura Research Institute Group

NEWS RELEASE

2025 年 11 月 10 日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、顧客体験（CX）変革の成果創出を加速する 「CXynapse Hub（シナプスハブ）」を提供開始

～戦略策定から CX 基盤構築まで、企業の状況に応じて段階的・包括的に支援～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長：柳澤花芽、以下「NRI」）は、複数の事業部門において多様な顧客接点を有する企業向けに、顧客体験（Customer Experience：CX）の全社統合によるデジタル変革を支援する新サービス「CXynapse Hub（シナプスハブ）」（以下「本サービス」）の提供を本日開始しました。本サービスは、企業の現状や課題に応じ、全社戦略策定から施策の実行・改善、基盤整備、運用支援まで、CX 変革を段階的かつ包括的に支援します。

図 1：CXynapse Hub（シナプスハブ）のサービス内容



※ CX基盤：統合ID管理、顧客データの統合・活用、マーケティングオートメーション、AI活用基盤など

■ CX が戦略の中核となる時代、“全社一体で成果を出す CX”への転換が求められている

デジタル化の進展により、製品やサービスの機能・価格での差別化が困難になる中、CX は企業の競争優位性を左右する最大の要因の一つとなっています。

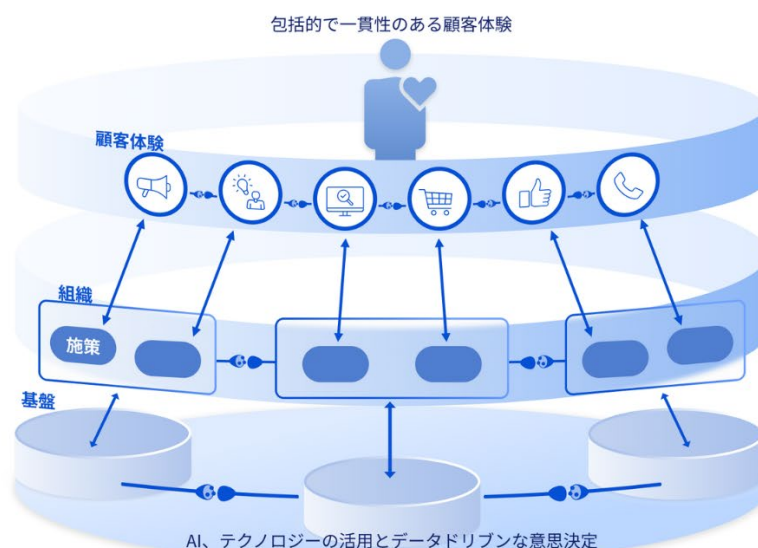
一方で、複数の事業部門と多様な顧客接点を有する企業では、縦割りの組織構造、部門単位での売上

先行の目標設定、部門個別の CX 基盤の導入等が要因となり、顧客接点を横断した優れた体験の実現が進みにくい状況が見られます。

さらに、パーソナライズやリアルタイム応答・生成 AI など、CX 領域のテクノロジーが急速に進展し、CX 向上のための強力な武器となる一方で、企業全体としての活用難易度や統合のハードルは一層高まっています。

このような背景を踏まえ、NRI は CX に関する各種知見や専門人材を集約し、「CXynapse Hub（シナプスハブ）」として体系化しました。「大きく描き、小さく始め、成果を育てる」という基本姿勢のもと、リスクを最小化しながら着実に成果を刈り取るためのアプローチを提供します。本サービスの主な支援内容・ステップは以下のとおりです。

図 2：CXynapse Hub（シナプスハブ）のイメージ



Stage0：CX 成熟度診断（現状を知る）

NRI 独自の CX 成熟度診断フレームワークに基づき、企業における現在の CX 成熟度や優先課題を可視化し、何から手を付けるべきかを明らかにします。

Stage1：CX グランドデザイン（大きく描く）

企業の現状を踏まえた上で、中長期的な目線で目指すべき CX ビジョン、KPI、施策、CX 基盤のグランドデザインを、部門横断かつ整合が取れた形で描きます。

Stage2：スモールスタート（成果を出す）

確実な CX 変革成果が見込まれるスコープを設定し、仮説設計から施策実行・効果検証までを短期サイクルで実行。CX KPI を起点としたデータドリブン×アジャイルな運営を通じて成果を創出し、部門横断の成功体験と PDCA サイクルの運営体制を確立します。

Stage3：トランスフォーメーション（全社展開する）

CX の運営サイクル・体制を段階的に展開するとともに、CX 基盤など企業内の自立的な活動を支える環境整備の課題にも対応することで、接点横断の一貫性ある顧客体験の実現を目指します。

NRI は本サービスを通じて、全社一体で成果を生む CX 変革を実現し、持続的な顧客価値の創出と企業成長の両立を力強く支援していきます。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 玉岡

TEL：03-5877-7100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 システムコンサルティング事業本部 齋藤、曾原、豊田