



Yoshimitsu Imanishi

今西 良光

株式会社Emotion Tech
代表取締役

【会社所在地】〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-3 Nagatacho GRID 4F

【事業紹介】顧客体験(CX)を向上させるクラウドサービス「Emotion Tech」、従業員体験(EX)を向上させるクラウドサービス「Employee Tech」を提供。



【PROFILE】

1982年生まれ
早稲田大学大学院商学研究科(中退)
日立製作所、ファーストリテイリング(ユニクロ)

【創業年】2013年

CXやEXを改善する独自の解析手法を開発し特許を取得。CVG『経済産業大臣賞』、HRアワード2018『プロフェッショナル組織変革・開発部門 最優秀賞』、HRテクノロジー大賞2018『労務・福利厚生部門 優秀賞』等を受賞。2019年に書籍『CXM 実践的カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント』を上梓。あらゆる企業で顧客体験(CX)や従業員体験(EX)に合った事業運営が当たり前になっている社会を創る。

【座右の銘】 諸行無常

3K(気合い・根性・勘)で回っている サービスの現場の非効率を 解消するべく起業!

私は前職、サービス業の店舗のマネジメント業務に従事していました。サービス業では、POSや流通システムなどのインフラ面はITを活用した効率化が図られていますが、人が深く介在する領域(サービス改善や従業員とのコミュニケーション等)は、サービス業の根幹であるにも関わらず、気合と根性と勘を拠り所にした感覚的な事業運営が行われています。この様な非効率をテクノロジーの力で変えたいと思い起業しました。

会社の特徴

感情をテクノロジーでカタチに! 従業員体験と顧客体験の変革で、企業成長を支援

「イキイキと働く従業員が、感動的な顧客体験を生む。感動的な顧客体験が、持続的な企業成長を生む。」この事業ミッションを実現するべく、従業員エンゲージメント向上サービス「Employee Tech」及び顧客ロイヤリティ向上サービス「Emotion Tech」を開発しています。これまで大手企業を中心に400社以上で導入され、独自のデータベースや解析技術を構築しています。

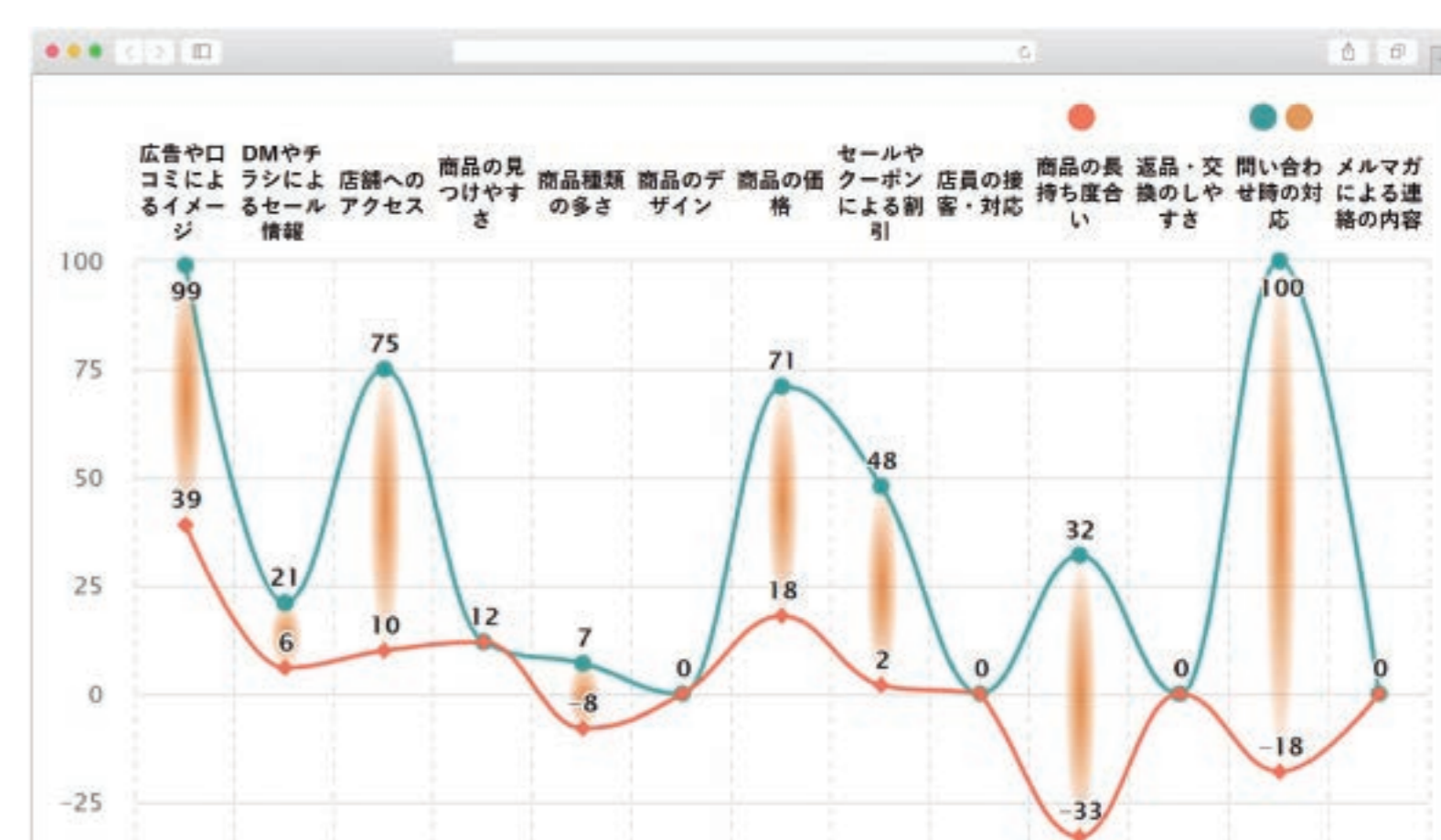


▲大手企業を中心に400社以上で導入

事業・サービスの強み

複数特許を取得したクラウドシステムで、 顧客や従業員の課題を明確に特定!

顧客は、商品単体の価値だけでなく、接客やブランドイメージなどから得られる様々な体験によって、継続的な商品の利用・購入を判断しています。Emotion Techは特許取得の独自の調査・分析システムにより、顧客にとって「最も重要な改善点」を明確に特定することが可能です。同様に、従業員向けサービスであるEmployee Techでは、従業員のモチベーション向上において、重要な職場課題を明確にします。



▲複数特許を取得したクラウドシステム