



2025年4月22日

各 位

会 社 名 株式会社ジーネクスト
代表者名 代表取締役 村田 実
(コード番号：4179 東証グロース)
問合せ先 執行役員 酒井 亜子
(TEL. 03-5962-5170)

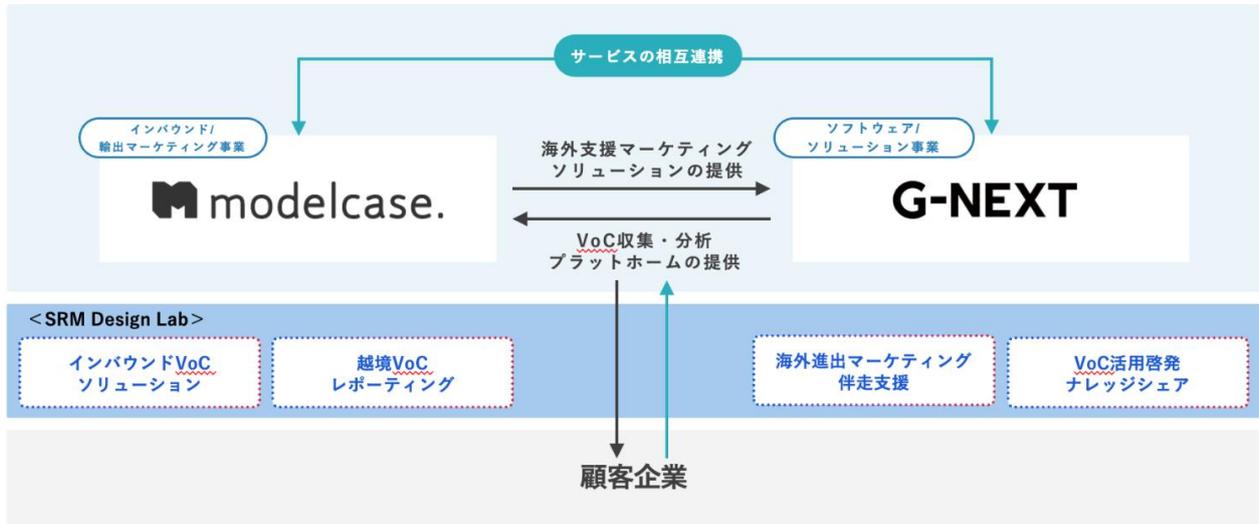
ジーネクスト、越境 CX 共創基盤を構築へ
～モデルケースと提携発表、顧客インサイトの資産化と中期戦略の加速を狙う～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：村田 実、証券コード：4179、以下「ジーネクスト」）は、中期経営計画の重点戦略の1つである「ソリューション事業」の拡充を図るため、海外向けマーケティングやインバウンド対応支援を展開する株式会社モデルケース（本社：東京都新宿区、代表取締役：河村 正基、以下「モデルケース」）と、2025年4月、国内外の Voice of the Customer（顧客の声、以下「VoC」）を起点とした事業成長支援を目指し、戦略的業務提携を締結しました。

近年、インバウンド市場の急回復や越境 EC の拡大、ASEAN や北米を中心とした海外市場への展開が加速する中、“**グローバル CX（顧客体験）**”を **VoC から設計する基盤の構築**が求められています。特に **VoC 市場は、2025年には全世界で約38億ドル***に達すると予測されており、**年平均成長率は20%***と急拡大しています。顧客接点が多様化し、従来のアンケートや CS 調査に加えて、SNS やチャットなど非構造データの収集・活用が重視される中、**VoC を起点としたマーケティングと商品開発の高度化**が急務となっています。

<連携イメージ>

M modelcase. × **G-NEXT**



まずは、ジーネクストのステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez」および「SRM Design Lab」と、モデルケースの国内外外国人モニター活用サービス「Japan Spark」を連携し、国内外の市場におけるVoCを基点とした戦略的マーケティングの実現、ソリューションの拡充を目指してまいります。

さらに今後は、インバウンド向けサービスの高度化、越境ECや海外進出企業向けのカスタマーインサイト提供なども共同で展開し、国内外におけるVoCの活用事例を構築し、業界横断での新たな顧客体験の創出にも取り組んでまいります。

* 「Detailed TOC of Global Voice of the Customer (VoC) Software Market Research Report 2033」より引用

両社の取り組みにおける提供価値

1) インバウンド VoC ソリューション

訪日外国人顧客のフィードバックを活用したサービス改善・商品開発支援。

インバウンド需要の高まりに対応し、外国人観光客から得られるVoCを多言語で収集・分析。業種別に傾向を整理し、飲食、宿泊、小売業などのサービス改善や、新たな商品開発に活用。

2) 越境 VoC レポートサービス

越境EC事業者や輸出企業向けのVoC分析レポートの提供。

各国・地域における消費者の嗜好や購買行動の違いを踏まえ、商品レビューやSNSの声を含むVoCデータを分析。定期的なレポート形式で提供することで、現地ニーズに即した商品企画・販促戦略の立案を支援。

3) 海外進出マーケティング伴走支援

国内企業の海外展開に向け、市場調査から販路開拓・プロモーション施策までを一貫支援。

現地モニターによる VoC 分析を活用し、**ペルソナ設計や最適な市場投入タイミングを可視化**。さらに、現地パートナーとの商談支援や**試食イベント・SNS 施策によるブランド浸透**も包括的にサポートします。

4) VoC 活用啓発・ナレッジシェアプログラム

共同セミナーや事例発信を通じた VoC 活用の啓発活動。

両社共同でオンライン／オフラインのセミナーを開催し、実際の活用事例やデータ分析結果を広く共有。業種・企業規模を問わず VoC 活用の意義と手法を啓発し、企業の顧客理解力・対応力の底上げを目指す。

株式会社ジーネクスト 代表取締役 村田 実のコメント

「今後は、特定業種に特化したソリューション開発や、ASEAN・北米・欧州市場に向けた地域別 VoC モデルの構築など、より精度の高いマーケティング支援を推進していきます。さらに、AI を活用した自動分析や、音声・画像データなど非構造データの活用も視野に入れ、VoC の価値を最大化するための技術開発にも取り組みます。加えて、国内外のパートナー企業・自治体との連携による新規事業創出も検討しており、VoC を起点としたイノベーションプラットフォームの形成を目指してまいります。」

会社概要

【株式会社モデルケース】

本社所在地 : 東京都新宿区新宿一丁目 36 番 12 号 サンカテリーナビル 6 階
代表者 : 代表取締役 河村 正基
設立 : 2011 年 2 月
ウェブサイト : <https://www.modelcase.co.jp/>
事業内容 : 海外向けマーケティング支援、インバウンド対応支援、輸出販路開拓支援 など

【ジーネクストの概要】

本社所在地 : 東京都千代田区平河町 2-8-9 HB 平河町ビル 3F
代表者 : 代表取締役 村田 実
設立 : 2001 年 7 月
ウェブサイト : <https://www.gnext.co.jp/>
サービスサイト : <https://discoveriez.jp/>

◇サービスに関するお問い合わせ先
株式会社ジーネクスト 担当: 酒井
E-mail : info-ir@gnext.co.jp

◇報道関係者お問い合わせ先
株式会社ジーネクスト 広報担当
E-mail : info-ir@gnext.co.jp

以 上