

個人による使用のみが許可されています

Forrester New Wave™ : 大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

著者 : David K. Johnson

2020年3月18日 | 更新日 : 2020年3月20日

このレポートを読む理由

Forresterでは、新興市場である従業員体験（EX）管理プラットフォームについて、主要な12社として Confirmit、CultureIQ、Glint、InMoment、Limeade、MaritzCX、Medallia、Peakon、Qualtrics、Quantum Workplace、QuestionPro、Ultimate Softwareを特定し、各社を評価しました。本レポートでは、10項目で各ベンダーを採点し、各社の相対的な位置付けを明らかにしています。CIOの方が従業員体験管理のニーズに適したパートナーを選定する際に、本レビューをご利用いただけます。

重要事項

Qualtrics、Confirmit、Medallia、MaritzCXが市場をリード

Forresterの調査によって、市場のリーダーはQualtrics、Confirmit、Medallia、MaritzCX、優良ベンダーはLimeade、Glint、Peakon、InMoment、Quantum Workplace、有望ベンダーはUltimate Software、CultureIQ、QuestionProであることが明らかになりました。

調査手法、データ統合、柔軟性が主な差別化要因

世界的規模で展開し、本稼働環境のユーザーを満足させ、科学的根拠を有する調査手法を用い、複数のソースからエンゲージメントデータを統合する機能を備え、説得力のある推奨を提示し、強力なワークフローを有するEX管理プラットフォームが高い評価を得ました。

Forrester New Wave™ : 大規模企業向けEX管理プラットフォーム (2020年第1四半期)

主要プロバイダ12社とその状況



著者 : [David K. Johnson](#)

協力者 : [Pascal Matzke](#)、[Faith Adams](#)、Emily Stutzman、Diane Lynch、Peter Harrison

2020年3月18日 | 更新日 : 2020年3月20日

目次

- 2 日常の従業員体験について説得力のあるインサイトを提供するEX管理プラットフォーム
- 2 EX管理プラットフォームの評価概要
- 5 ベンダークイックカード
- 18 補足資料

関連する調査ドキュメント

[The CIO's Guide To Employee Experience \(CIO向け従業員体験のガイド\)](#)

[The Employee Experience Technology Ecosystem \(従業員体験テクノロジーのエコシステム\)](#)

[Forrester's EX Index: A Deeper Look At The Data \(Forresterが用いるEXの指標 : データを深く分析する\)](#)



レポートを同僚と共有
Research Shareでメンバーシップを強化
しましょう。

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

日常の従業員体験について説得力のあるインサイトを提供するEX管理プラットフォーム

Forresterの従業員体験調査により、EX戦略の一部として完全なリスニングプログラムを導入することの重要性が明らかになりました。EX管理プラットフォームはリスニングの基盤となります。EX管理プラットフォームは、調査に基づくソースと調査を用いていないソースの両方から、現状の従業員エンゲージメントと感情に関するデータを収集し、それらを組み合わせたデータに対して、科学的に有効でAIを活用した分析を実施し、効果的な方法で結果を利用できるようにします。こうしたソリューションを使用することで、EXの良い点と悪い点を正しく認識することが容易になり、最大のメリットを得るために限られたリソースをどこに集約すべきか識別することができます。EXは新しく出現した分野ではありますが、ユーザーの報告によると、多くのベンダーはクライアントの成功を熱心に支援しています。例えば、自社製品に大幅な拡張を加える、結果を解釈する方法のガイダンスを提供する、といった対応が聞かれました。

EX管理プラットフォームの評価概要

Forrester New Wave™は、従来のForrester Wave™とは異なります。New Waveでは、新興のテクノロジーのみを評価対象とします。10項目の評価基準について調査し、評価対象の各ベンダーと2時間の面談を行います。これら10項目は「現在の製品」と「戦略」に分類されます（図1参照）。また、市場プレゼンスについてもレビューを実施します。

今回の評価で調査対象とした12社のベンダーは、Confirmit、CultureIQ、Glint、InMoment、Limeade、MaritzCX、Medallia、Peakon、Qualtrics、Quantum Workplace、QuestionPro、Ultimate Softwareです（図2、図3参照）。これらの各ベンダーは以下の特徴を備えています。

- ▶ **総合的な従業員体験管理ソリューションを提供しています。** 今回の評価対象となった各ベンダーは、実績のある手法に基づいたスタンドアロンのEX管理ソリューションを有しています。各社のソリューションは、複数の調査タイプからデータを収集し、分析を実施し、推奨事項を提示して、他の一般的なエンタープライズアプリケーションと統合することが可能です。
- ▶ **複数の大企業を顧客としています。** 今回評価を実施したベンダーの従業員体験管理プラットフォームを使用していて、料金を支払っている顧客の中には、名前の通った企業が各ベンダーに少なくとも5社ずつ存在します。各ベンダーはコンピュータ上で動作するプラットフォームを顧客に導入したことで収益を得ていることが証明されています。
- ▶ **クライアントから問い合わせがあるベンダー、および/またはその能力や将来性がForresterの探す範囲に該当したベンダーです。** Forresterのクライアントは多くの場合、問い合わせの時点でこれらのベンダーと製品について議論しています。あるいは、テクノロジートレンド、市場プレゼンス、クライアントの関心が根拠となり、Forresterの判断で、該当するベンダーが今回の評価対象に含まれています。

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

図1 評価基準

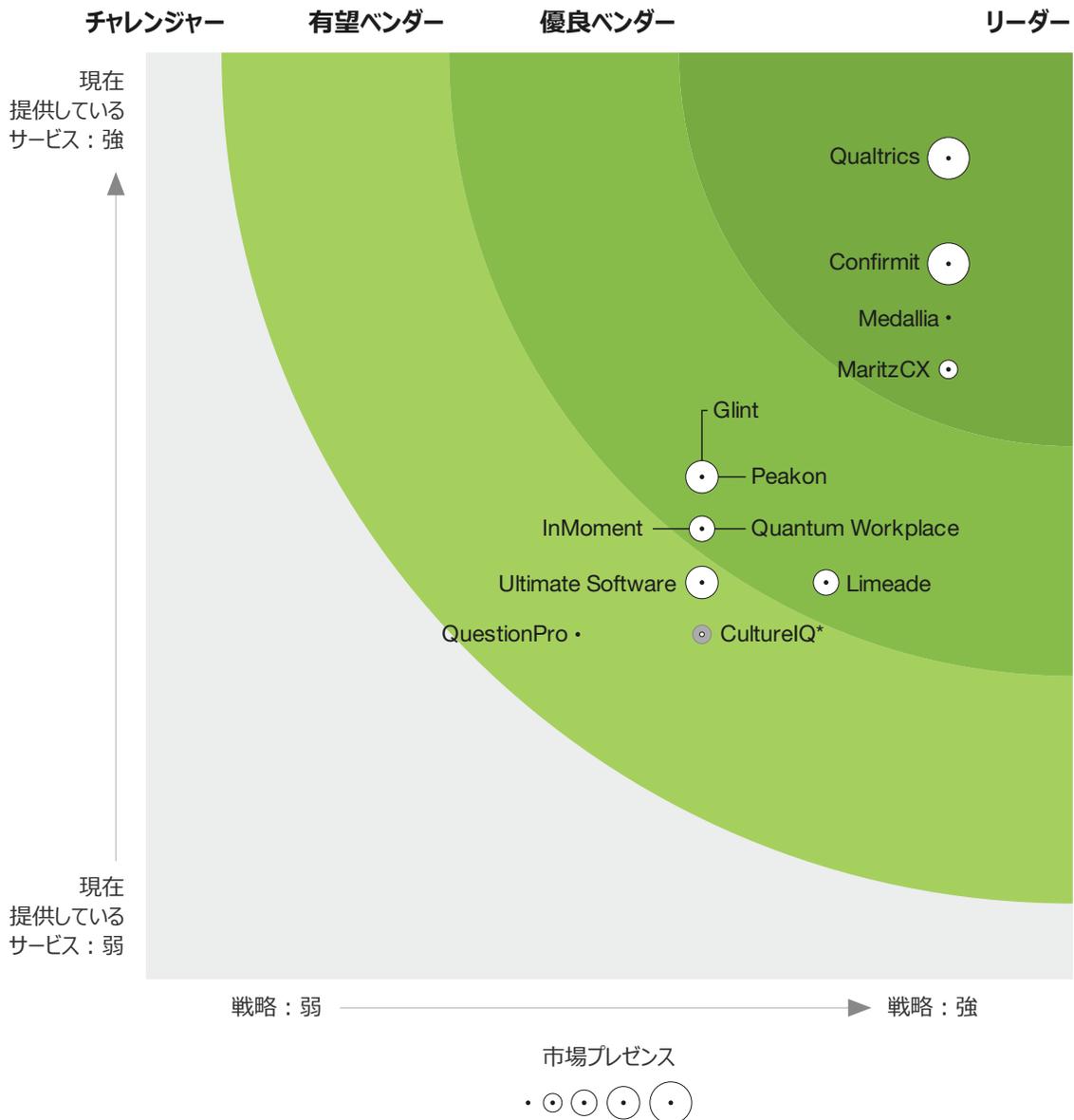
| 基準 | プラットフォーム評価の詳細 |
|--------------------|---|
| 調査方法 | ソリューションはどのような種類の調査方法を提供しているか。どのように対象を選定するか。結果表示の手法には何が使われているか。現場の従業員が調査に参加する際に使用する、またはマネージャがチームの結果を把握する際に使用するモバイルインターフェイスは何か。 |
| 結果の妥当性と相関関係 | ソリューションの調査手法の基盤となるものは何か。技術の使用可能性、マネージャの行動、文化、変化への準備など、そのまま使用できる、従業員エンゲージメントとの相関性が高い要素は何か。収益増加といったビジネスの成果とインサイトがリンクしているか。 |
| 他のデータソース | IMツール、Office 365、デバイスエージェント、音声、キオスク、ソーシャルメディアなど、他の非調査ソースからデータを収集できるか。ソリューションではどのように、アンケート調査回答者を特定できないように保護しているか。何パーセント程度の統合が、カスタム設計の対応として行われているか。 |
| EXインサイト、可視化、ベンチマーク | ソリューションはどのようにインサイトを提供するか。対応している統計機能と予測分析機能は何か。役割別に異なる表示機能が用意されているか。サードパーティのデータ分析ツールを統合しているか。利用できるベンチマークは何かがあるか。テキスト分析機能では何ができるか。 |
| 推奨事項とワークフロー | ソリューションは重要な傾向を明らかにして、特定のアクションを自動で実施できるか。データに基づいた具体的な推奨事項を提示するか。クライアントがデータを理解するために役立つリソースには何かがあるか。CXデータも考慮に入れることができるか。 |
| ツールと使いやすさ | システムの使いやすさはどの程度か。ユーザーはどのように新規カテゴリやモデルを作成できるか。ビジネスユーザーはどのように分析モデルを改善できるか。クライアントがソリューションを効果的に導入して使用するために役立つリソースには何かがあるか。 |
| カスタマイズ | 調査、結果表示、ワークフロー、対象選定などをユーザーがカスタマイズできるか。顧客ごとにソリューションを構築する方法はあるか。調査から得たインサイトと他のデータソースから得たインサイトを可視化する方法をカスタマイズできるか。 |
| ビジョン | ソリューションのビジョンによって、どのように競合との差別化が図られているか。クライアントの中で大規模企業が占める割合はどの程度か。今後3年から5年の間に、会社はこのビジョンを実現できるか。ソリューションの展開はどのように行われているか。セキュリティに対して会社はどのようにアプローチしているか。 |
| ロードマップ | EX製品に現在予定されている拡張には何かがあるか。ロードマップ上でその拡張が実施されるまでにどの程度の期間があるか。顧客から依頼される小規模の機能と製品進化のニーズとのバランスをベンダーはどのように保っているか。 |
| 市場アプローチ | 現状で実際に顧客が成功していることを示す明確な証拠はあるか。パートナーとサービスプロバイダに関するベンダーのエコシステムの堅牢性はどの程度か。どのように入念な検査を実施し、説明責任を持たせているか。複数の地理的地域にまたがる大規模企業のサポートをベンダーはどのように実施できているか。 |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

図2 Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

FORRESTER NEW WAVE™ 大規模企業向けEX管理プラットフォーム Q1 2020



*グレーの円は不参加ベンダーを表しています。
注記：InMomentとMaritzCXは本評価中に合併しました。

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

図3 ベンダーquickカードの概要

| 企業 | 調査方法 | 妥当性と相関関係 | 他のデータソース | EXインサイト/可視化 | 推奨事項とワークフロー | ツールと使いやすさ | カスタマイズ | ビジョン | ロードマップ | 市場アプローチ |
|-------------------|------|----------|----------|-------------|-------------|-----------|--------|------|--------|---------|
| Qualtrics | ▲ | ▲ | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ● | ▲ |
| Confirmit | ● | ● | ▲ | ● | ▲ | ● | ▲ | ▲ | ● | ▲ |
| Medallia | ▲ | ● | ▼ | ● | ▲ | ▲ | ● | ▲ | ● | ▲ |
| MaritzCX | ● | ▼ | ● | ● | ▲ | ▲ | ● | ● | ▲ | ▲ |
| Limeade | ● | ▼ | ▼ | ● | ● | ● | ▼ | ▲ | ▼ | ▲ |
| Glint | ● | ● | ▼ | ● | ● | ▲ | ▼ | ▼ | ▲ | ● |
| Peakon | ● | ● | ▼ | ● | ● | ▲ | ▼ | ● | ● | ● |
| InMoment | ▼ | ▼ | ▼ | ● | ▲ | ● | ● | ● | ▼ | ▲ |
| Quantum Workplace | ● | ▼ | ▼ | ▲ | ▼ | ▲ | ▼ | ● | ● | ● |
| Ultimate Software | ▼ | ● | ▼ | ● | ▼ | ● | ● | ● | ● | ● |
| CultureIQ | ▼ | ▼ | ▼ | ● | ● | ● | ▼ | ● | ● | ● |
| QuestionPro | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ | ▲ | ● | ▼ | ● | ● |

▲ 差別化できている ● 標準的 ▼ 要改善 ○ 機能なし

ベンダーquickカード

Forresterは12社のベンダーを評価し、10項目の評価基準に関してランク付けしました。各社に対するForresterの見解は以下のとおりです。

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Qualtrics：Forresterの見解

ForresterはQualtricsを次のとおり評価しました（図4参照）。

- ▶ **堅牢なプラットフォーム、柔軟性、分析機能に秀でています。**また、テキスト分析、統合、協働に対する積極性でも優れているほか、産業および組織心理学の専門知識をクライアントが利用できるように提供しています。
- ▶ **強力なプラットフォームの導入には専門知識が必要です。**ユーザーはより簡単に稼働できるソリューションを求めています。Qualtricsはこの点に関して急速な進展を見せています。また、Qualtricsは第三者データソースをEXソリューションに統合する取り組みを進めているものの、まだコンセプトの段階にとどまっており、製品化には至っていません。
- ▶ **複雑なニーズを持つ大規模な組織に最適です。**こうした複雑なニーズには、複数の統合、高度なデータ分析、共同比較調査の作成、柔軟なダッシュボードなどがあります。

Qualtricsユーザーの声（要約）

ユーザーはこのソリューションについて、柔軟性、統合機能、テキスト分析、ダッシュボードを評価しています。また、ベンダーについては、導入時やフィードバックに基づいた製品変更時にユーザーと積極的に協力する全般的な姿勢も評価されています。

図4 Qualtricsのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Confirmit：Forresterの見解

ForresterはConfirmitを次のとおり評価しました（図5参照）。

- ▶ **柔軟性、統合能力、拡張性、分析に優れています。** Press Ganeyのコンサルティング機能やその他の大規模コンサルタント会社の背後で使われるプラットフォームですが、直接使用にも適しています。Confirmitは複雑なニーズに対応する高度なプラットフォームです。
- ▶ **ソリューションには、科学的根拠を有する、事前設定された手法をより多く取り入れる必要があります。** アプリケーションの使用頻度やアクティビティなどの外部で収集されるエンゲージメントデータからインサイトを収集および抽出する機能が必要です。また、ソーシャル分析機能を改善する必要があります。
- ▶ **多様な要件に対してスケーラブルなプラットフォームを求める大規模組織に最適です。** 小規模なEXチーム向けのターンキーソリューションではなく、EXデータサイエンティストが好む本格的な調査とデータ分析プラットフォームです。

Confirmitユーザーの声（要約）

ユーザーは、このプラットフォームのカスタマイズ能力に加え、人事情報システム、ディレクトリ、個人属性管理、アクセス管理など他のさまざまなシステムとの統合機能を評価しています。また、品質とデータ分析、レポート、国外にいる従業員やオフラインの従業員の両方に効率良くリーチする機能も評価されています。

図5 Confirmitのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Medallia：Forresterの見解

ForresterはMedalliaを次のとおり評価しました（図6参照）。

- ▶ **CX統合の徹底度が突出しています。**また、説得力のあるトレンド分析と推奨事項の提示、テキスト分析機能にも対応し、ビジネス実績データとリンクしています。総合的なレポートと分析も優れています。
- ▶ **他のソースからエンゲージメントデータを収集する機能が重要です。**クライアントは、外部ソースや企業のソーシャルチャネルなどのソースからインサイトを収集できるツールを求める傾向が強まっています。
- ▶ **CXとEXの両方のニーズを持つ大規模な組織に最適です。**強力なトレンド分析と推奨機能によって、マネージャを効果的な行動に導くことができます。

Medalliaユーザーの声（要約）

ユーザーはこのソリューションについて、分析実施の能力、最重要領域に焦点を絞る能力、プラットフォームの柔軟性、ベンダーから受けたサポートと案内を評価しています。

図6 Medalliaのクイックカード

| Medallia | | Waveでの位置付け リーダー |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ⬆ 調査方法 ⊖ 妥当性と相関関係 ⬇ 他のデータソース ⊖ EXインサイト/可視化 ⬆ 推奨事項とワークフロー | <ul style="list-style-type: none"> ⬆ ツールと使いやすさ ⊖ カスタマイズ ⬆ ビジョン ⊖ ロードマップ ⬆ 市場アプローチ | ユーザーの声 「Medalliaはパートナーのように感じました」 「CXと従業員エンゲージメントの連携にとっても満足しています」 「複雑なプラットフォームです」 「私たちがやりたいと考えていたことと、Medalliaが提供してくれたことに、いくつかズレがありました」 |
| <ul style="list-style-type: none"> ⬆ 差別化できている ⊖ 標準的 | <ul style="list-style-type: none"> ⬇ 要改善 ⊖ 機能なし | |
| 評価対象製品 Medallia Experience Cloud | | |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

MaritzCX：Forresterの見解

ForresterはMaritzCXを次のとおり評価しました（図7参照）。

- ▶ **従来からあるCXとEXソリューションの成熟度が目立っています。**このソリューションは強いトレンド分析機能を備え、有益な推奨事項を提示できます。また、調査やインサイトのプレゼンテーションを調整できる高い柔軟性があり、ソーシャルリスニングの統合でも優れています。
- ▶ **外部ソースからエンゲージメントデータを収集する機能が重要です。**クライアントは、アプリケーションやデバイスの使用頻度などの外部ソースからインサイトを収集できるツールを求める傾向が強まっています。CX/EXモジュールのより緊密な統合が求められています。
- ▶ **CXとEXの両方のニーズを持つ大規模な組織に最適です。**高度なデータ変換やワークフロー機能といった、大規模企業が求める機能の大部分を備えています。

MaritzCXユーザーの声（要約）

ユーザーはこのソリューションについて、調査方法と使いやすさに加え、テキスト分析機能を評価しています。MaritzCXは大規模企業を重視しているにもかかわらず、小規模アカウントのユーザーなのに良い対応してくれたという声も挙がっています。

図7 MaritzCXのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Limeade：Forresterの見解

ForresterはLimeadeを次のとおり評価しました（図8参照）。

- ▶ **従業員のウェルビーイング（心身の幸福度・満足度）を総体的に重視している点で優れています。**また、シンプルで魅力的なユーザーインターフェイス、ケア科学から得られる情報、モバイルアプリ、フィットネストラッカーのデータ、ベンチマーク機能も注目すべき点です。
- ▶ **全体的なエンゲージメントデータの収集に改善が必要です。**また、外部データ、ソーシャルチャネル、CXといったエンゲージメントデータを他ソースのインサイトから取得する機能など、分析と統合の機能にも改善が必要です。
- ▶ **総体的なアプローチを求めている組織に最適です。**従業員のウェルビーイング（心身の幸福度・満足度）に適し、CXの改善イニシアチブから独立しており、複雑なエンタープライズ統合や分析の必要性はありません。

Limeadeユーザーの声（要約）

意見を出したユーザーはエンゲージメントモジュールを使用していなかったため、このソリューションの強みは他にあるということが明らかになりました。ただし、ユーザーはソリューションのモバイルアプリ、コミュニケーション機能、ユーザビリティを評価しています。

図8 Limeadeのクイックカード

| Limeade | | Waveでの位置付け 優良ベンダー |  |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ⊖ 調査方法 ⊖ 妥当性と相関関係 ⊖ 他のデータソース ⊖ EXインサイト/可視化 ⊖ 推奨事項とワークフロー | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ ツールと使いやすさ ⊖ カスタマイズ ⊖ ビジョン ⊖ ロードマップ ⊖ 市場アプローチ | ユーザーの声 「調査手法が気に入りました」 「自社と他社を比べるベンチマーク用のダッシュボードがあり、重宝しています」 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ⊖ 差別化できている ⊖ 標準的 | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ 要改善 ⊖ 機能なし | 「従来のウェルネス機能を少し多く組み込みすぎです」 | |
| 評価対象製品 Limeade ONE | | 「当社ではLimeadeのエンゲージメントは使っていません」 | |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Glint：Forresterの見解

ForresterはGlintを次のとおり評価しました（図9参照）。

- ▶ **目的に沿って構築されたEXソリューションと使いやすさに優れています。**さまざまな調査プログラムから得たデータがどのような相互関係を持っているか、ツール内で示すことができます。テキスト分析は明確にEX向けに調整されており、ベンチマーク機能では他社データとの比較が可能です。
- ▶ **他のソースからエンゲージメントデータを収集する機能が重要です。**クライアントは、アプリケーションの使用アクティビティやソーシャルチャネルなどの外部ソースからインサイトを収集できるツールを求める傾向が強まっています。また、Glintの調査手法は、主に従業員満足度に基づいているという難点があります。
- ▶ **ターンキーEXソリューションが必要な中規模組織に最適です。**会社が進行中のエンゲージメント調査を処理するために必要な機能の大部分を備えているため、導入する組織が増えています。特に英語圏の組織には有用です。

Glintユーザーの声（要約）

利用可能なインサイトを提供する機能、会社のサポート体制と応答性が評価されていますが、不十分なエンタープライズデータを扱う能力と非英語圏での対応力に改善が望まれています。

図9 Glintのクイックカード

| Glint | | Waveでの位置付け 優良ベンダー |  |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ⊖ 調査方法 ⊖ 妥当性と相関関係 ⊖ 他のデータソース ⊖ EXインサイト/可視化 ⊖ 推奨事項とワークフロー | <ul style="list-style-type: none"> ⊕ ツールと使いやすさ ⊖ カスタマイズ ⊖ ビジョン ⊕ ロードマップ ⊖ 市場アプローチ | ユーザーの声 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ⊕ 差別化できている ⊖ 標準的 | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ 要改善 ⊖ 機能なし | <p>「すぐに使えて確実に使いやすく、データの整理につながりました」</p> <p>「カスタマーサクセスサポートがすばらしく、期待していたよりも、はるかに対応が迅速です」</p> <p>「第二言語の対応が弱いと感じました」</p> | |
| 評価対象製品 Glint | | | |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Peakon：Forresterの見解

ForresterはPeakonを次のとおり評価しました（図10参照）。

- 目的に沿って構築されたEXソリューションの焦点が優れています。また、継続的なフィードバックと機械学習を用いた分析機能、行動指向のアプローチ、複数言語対応、ヨーロッパでのプレゼンスも目立っています。
- 他のソースからエンゲージメントデータを収集する機能が重要です。クライアントは、アプリケーションの使用アクティビティ、ソーシャルチャンネル、CXチャンネルなどの外部ソースからインサイトを収集できるツールを求める傾向が強まっています。また、より強力な分析機能、より柔軟な調査方法、より協力的な調査設計能力も求められています。
- 特定用途向けに作られたソリューションを探している組織に最適です。また、このベンダーの事前に組み込まれたモデルと調査手法がそのままうまく適合する場合は、機械学習を活用したエンゲージメントソリューションを求めている組織にも最適です。

Peakonユーザーの声（要約）

ユーザーはこのソリューションについて、調査手法、使いやすさ、有益なマネージャダッシュボード、ベンダーのトレーニングウェビナーを評価しています。ただし、複数調査の結果が別々のままではなく、組み合わせて単一の結果になる点を否定的に見ているユーザーもいました。

図10 Peakonのクイックカード

| Peakon | | Waveでの位置付け 優良ベンダー |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 調査方法 妥当性と相関関係 他のデータソース EXインサイト/可視化 推奨事項とワークフロー | <ul style="list-style-type: none"> ツールと使いやすさ カスタマイズ ビジョン ロードマップ 市場アプローチ | ユーザーの声 「育成するべきチーム文化は何かを判断するのに、モダンなデザインと指標が役立ちます」 「機能に満足しています」 「複数の調査結果が組み合わせてあることが明確になっていません」 「ツールのトレーニング部分は改良する必要があります」 |
| <ul style="list-style-type: none"> 差別化できている 標準的 | <ul style="list-style-type: none"> 要改善 機能なし | |
| 評価対象製品 Peakon Engage 3.0 | | |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

InMoment：Forresterの見解

ForresterはInMomentを次のとおり評価しました（図11参照）。

- ▶ **従来からある顧客体験の機能が優れています。**従業員の声を集める包括的なアプローチの一部として使われる傾向があり、データの意味を理解するための高度な自動分析機能を備えています。
- ▶ **他のソースからエンゲージメントデータを収集する機能が重要です。**クライアントは、アプリケーションの使用アクティビティやソーシャルチャネルなどの外部ソースからインサイトを収集できるツールを求める傾向が強まっています。また、調査手法の科学的根拠にさらなる明確さが望まれます。
- ▶ **CXイニシアチブのためにソリューションを用いるユーザーに最適です。**EXプログラムがCXプログラムから派生して始まるシナリオの多くに適したソリューションです。また、行動を方向付けするための、機械学習を用いた分析機能も有用です。

InMomentユーザーの声（要約）

ユーザーはこのソリューションについて、CXとEXの両方の改善プログラムを同じプラットフォーム上で管理する機能を評価していますが、分析結果を参照して対象エラーの絞り込みを開始するまでに時間を要したことが残念だったと述べています。

図11 InMomentのクイックカード

| InMoment | | Waveでの位置付け 優良ベンダー |  |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 📌 調査方法 📌 妥当性と相関関係 📌 他のデータソース 📌 EXインサイト/可視化 📌 推奨事項とワークフロー | <ul style="list-style-type: none"> 📌 ツールと使いやすさ 📌 カスタマイズ 📌 ビジョン 📌 ロードマップ 📌 市場アプローチ | ユーザーの声 「導入過程においては良いパートナーです」 「結果を見るまでに1年もかかりました」 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 📌 差別化できている 📌 標準的 | <ul style="list-style-type: none"> 📌 要改善 📌 機能なし | 「分布エラー、分析、インサイトを最初のウェブで入手しました」 | |
| 評価対象製品 InMoment XI Platform | | *MaritzCXとInMomentは合併を発表しています。 | |

Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Quantum Workplace：Forresterの見解

ForresterはQuantum Workplaceを次のとおり評価しました（図12参照）。

- ▶ **EX領域での長い実績が際立っています。**「Best Places to Work」調査、確立された調査方法、カスタマーサービスで知られています。
- ▶ **目標設定などの複数モジュールを提供しています。**ただし、それらのモジュールをシームレスなソリューションに統合するにはまだ対策が求められます。また、外部ソースを含む他チャンネルのエンゲージメントデータからインサイトを抽出する機能も必要です。
- ▶ **中規模企業に最適です。**特に、業界内の他社に対して自社をベンチマークすることが主な関心事である会社や、メールアドレスを持っていない従業員の数が多い会社に適しています。

Quantum Workplaceユーザーの声（要約）

ユーザーはこのベンダーのサポートを評価しています。また、ソリューションについては、メールアドレスを持っていない従業員（倉庫で勤務する人たちなど）への対応能力、German Works Councilsの審査に合格している点、そしてモデルの妥当性を評価しています。

図12 Quantum Workplaceのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

Ultimate Software：Forresterの見解

ForresterはUltimate Softwareを次のとおり評価しました（図13参照）。

- ▶ **エンゲージメントと燃え尽き要因の両方を重視する点が目立っています。**また、体験データの基盤、予測分析とテキスト/スピーチ分析を実施できる能力、コアHRとActive Directoryの統合、稼働開始の容易さにおいても優れています。
- ▶ **インサイトを収集して配信する機能に改善が必要です。**外部ソースを含めた他のデータソースを利用することで改善できます。また、より使いやすいレポート機能も求められています。
- ▶ **北米に拠点を置く中規模組織に最適です。**特に、コアHR機能にUltimate Softwareをすでに導入している組織に適しています。ただし、認識ツールは単独でも効果的に機能します。

Ultimate Softwareユーザーの声（要約）

ユーザーは、予測分析機能、人事ニーズの多くにワンストップで対応できる能力、ベンダーサポートを評価していますが、習得に時間を要する点（特にレポート機能）については改善が望まれています。

図13 Ultimate Softwareのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

CultureIQ：Forresterの見解

ForresterはCultureIQを次のとおり評価しました（図14）。

- › **組織文化を重視する特徴が際立っています。**また、アプローチに強い科学的根拠が用いられています。
- › **社内文化を変えたいと考えている組織に最適です。**文化の変革に注力したソリューションです。

CultureIQユーザーの声（要約）

ベンダーがこの評価に参加しなかったため、ユーザーの声を集めることはできませんでした。

図14 CultureIQのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期） 主要プロバイダ12社とその状況

QuestionPro：Forresterの見解

ForresterはQuestionProを次のとおり評価しました（図15参照）。

- ▶ **文化と行動を重視する点が目立っています。**また、クライアントと協力し、自分たちの取り組みを案内する積極性でも優れています。
- ▶ **インサイトを収集して配信する能力に改善が必要です。**外部ソース、ソーシャルチャネル、CXチャネルなどの他データソースを利用することで改善できます。また、より強力な分析能力、予測分析、統合機能も求められています。
- ▶ **中規模企業に最適です。**特に、文化と従業員Net Promoter Score（eNPS）の改善が主な関心事である企業は、このプラットフォームに適しています。¹

QuestionProユーザーの声（要約）

ユーザーはこのベンダーについて、自分たちのEXイニシアチブにおけるサポート力と協働に対する積極性を評価しています。ソリューションについては、一般的な質問を集めたライブラリと調査のカスタマイズ性を評価していますが、人事データの統合が難しかったことが問題点として挙げられました。

図15 QuestionProのクイックカード



Forrester New Wave™：大規模企業向けEX管理プラットフォーム（2020年第1四半期）

主要プロバイダ12社とその状況

アナリストとの連携

よりの確な意思決定のために、Forresterのソートリーダーの協力のもと、Forresterの調査を貴社のビジネスイニシアチブやテクノロジーイニシアチブにお役立てください。

アナリストへの問い合わせ

調査結果を実践に活かせるように、アナリストが30分間の電話セッションで質問にお答えします。メールでの回答も可能です。

[詳細はこちら](#)

アナリストによる助言

カスタムの戦略セッション、ワークショップ、講演会などを通じて特定のエンゲージメントについてアナリストの協力を得て、調査結果を行動につなげましょう。

[詳細はこちら](#)

Webセミナー

貴社のビジネスに関係する最新調査についてのオンラインセッションにご参加ください。セッションでは、アナリストによる質疑応答やスライドも視聴できます。オンデマンドで利用可能です。

[詳細はこちら](#)



iOSおよびAndroid向けのForrester調査アプリ

どこにいても競争相手の一步先に行くことができます。

補足資料

Forrester New Waveの調査手法

Forresterは一次調査を実施し、この新興市場の評価と定義に関する当社の評価基準を満たすベンダーリストを作成しました。10項目の評価基準でベンダーを評価しました。そのうち7項目は製品の機能に基づく基準、3項目は戦略に基づく基準です。また、市場プレゼンスもレビューしました。トップレベルの新興ベンダーを招待し、RFPスタイルのデモンストラレーションに参加してもらい、インタビューを実施してユーザーの意見を求めました。その後、各基準に関してベンダーをランク付けしています。戦略スコアの合計値をX軸、現行製品のスコアの合計値をY軸とし、市場プレゼンスのスコアでメーカーのサイズを決定しました。高いスコアを獲得したベンダー数社をリーダーとして選出しています。

Forrester New Wave™ : 大規模企業向けEX管理プラットフォーム (2020年第1四半期)

主要プロバイダ12社とその状況

整合性に関するポリシー

Forrester New Wave評価を始めとするForresterの調査はすべて、当社Webサイトに掲載されている [Integrity Policy](#)に従って実施されています。

巻末注

¹ Net PromoterおよびNPSは、Bain & Company, Inc.、Satmetrix Systems, Inc.、Fred Reichheldの登録商標であり、Net Promoter ScoreはBain & Company, Inc.、Satmetrix Systems, Inc.、Fred Reichheldの商標です。

当社はビジネスおよびテクノロジーのリーダーと連携して、成長を促進する、お客様にとって魅力的なビジョン、戦略、実行を推進します。

製品とサービス

- › 調査とツール
- › アナリストエンゲージメント
- › データおよび分析
- › ピアコラボレーション
- › コンサルティング
- › イベント
- › 認定プログラム

Forresterが提供する調査と情報は、お客様の職務や重要なビジネスイニシアチブに合わせて調整されています。

FORRESTERがサポートする職務

マーケティングおよび戦略プロフェッショナル

CMO

B2Bマーケティング

B2Cマーケティング

顧客体験

顧客インサイト

eビジネスおよびチャネル戦略

テクノロジー管理プロフェッショナル

› CIO

アプリケーションの開発と提供

エンタープライズアーキテクチャ

インフラストラクチャとオペレーシ

ョン

セキュリティとリスク

外部委託およびベンダー管理

テクノロジー業界のプロフェッショナル

アナリストリレーション

お客様サポート

レポートのハードコピーまたは電子版をご希望の場合は、お客様サポート（+1 866-367-7378、+1 617-613-5730、またはclientsupport@forrester.com）までご連絡ください。

Forresterは、教育機関および非営利団体向けの数量割引や特別価格をご用意しています。