

2020年5月22日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、 「在宅勤務下における顧客対応支援ソリューション」を提供開始 —「Salesforce Service Cloud」を活用し、統合的なカスタマーサポートと 迅速な運用開始を実現、在宅で顧客満足最適化を可能に—

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、セールスフォース・ドットコムが提供するクラウド型カスタマーサービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」を活用した「在宅勤務下における顧客対応支援ソリューション」の提供を開始しました。クラウド上にて顧客対応に必要な機能やサービスを一通りで行い、在宅勤務下においても最適なカスタマーサポートを実施可能にします。

昨今の新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、企業の在宅勤務への移行が進んでいます。また“アフターコロナ”といった今後を見据えた企業活動においても、在宅勤務下における顧客対応策としてカスタマーサポート窓口設置や、各種対応への環境整備の必要性が高まっています。一方で、そのためのソリューションを導入するには、シームレスな基盤の構築や長期間かつ多くの費用を要するため、躊躇する企業が多いのが現状です。

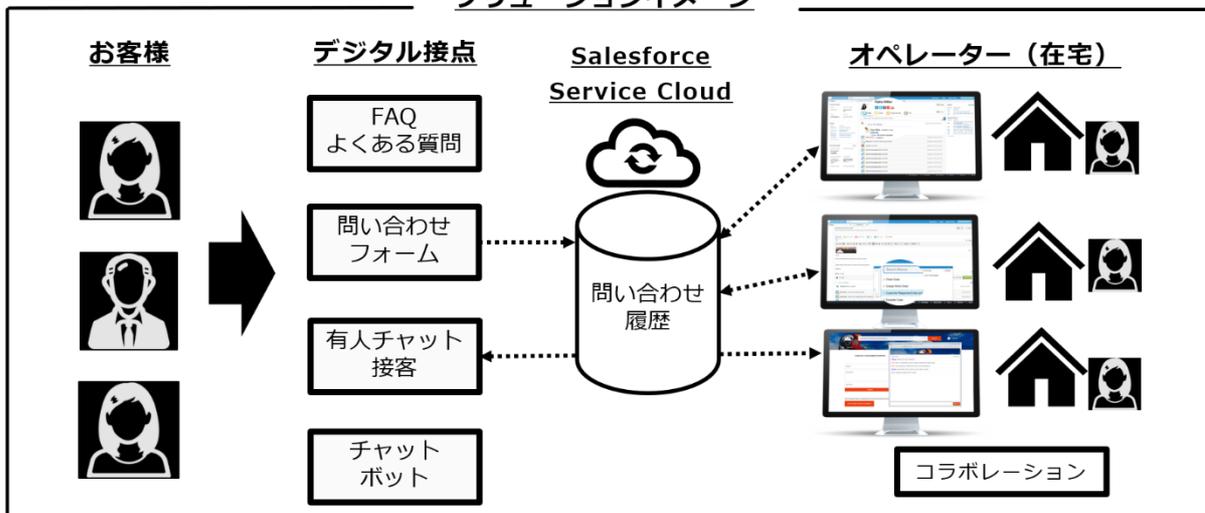
電通デジタルは、MA（マーケティングオートメーション）を中心に、CRM、カスタマーサポートなどの Salesforce 製品の導入支援を行っています。企業と顧客との接点が多様化する今日では、企業が様々な接点で得た顧客情報をシームレスに連携し、最適な顧客体験を提供するコンサルティングに注力しています。そこで得た顧客体験設計における専門性と導入実績を活かし、この度の在宅勤務下でのカスタマーサポートの統合ソリューションの運用開始に至りました。

具体的には、問い合わせ窓口のスピード開設に始まり、「問い合わせフォーム」、「チャットボット」、「オンラインチャット」、「FAQ よくある質問」のあらゆる顧客対応をカバーした各種機能を揃え、クラウド上において統合的にサポートします。また、多言語対応や、問い合わせ履歴の一元管理によるオペレーター間の連携やデータ活用も可能です。これらの導入は、通常は数か月間を要しますが、標準化することで最短2週間～2か月間の短期間で、コストを抑えて運用を開始できます。一連のサービスにより、企業は勤務場所を限定せず顧客対応業務を実施することができ、今後発生し得る突如の顧客対応窓口開設ニーズにも迅速に対応できます。さらに、本ソリューションをベースに、オンラインとオフラインにまたがる顧客データの統合やMA活用など、顧客接点全般をカバーするプラットフォーム構築への準備も進めています。

今後も電通デジタルは、セールスフォース・ドットコムとの連携をさらに強化し、高い運用力とパフォーマンスを発揮するソリューションの提供を行い、クライアント企業の事業成長に貢献してまいります。

■本サービスのイメージ（課題に対しての解決策とソリューション）

ソリューションイメージ



以上

【株式会社電通デジタルについて】 <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、2016年7月に国内電通グループのデジタルマーケティング専門会社として設立しました。デジタルマーケティングの全領域に対して、「コンサルティング」、「開発・実装」、「運用・実行」の機能を持ち、統合的で最先端のマーケティングサービスを提供しています。テクノロジーやデータ、クリエイティブなど各領域のプロフェッショナルが、電通グループ各社との連携によりシナジーを創出し、クライアントの事業成長パートナーとしてビジネスの成功に貢献します。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

竜野・横田 TEL : 03-6217-6036

Email : [press@dentsudigital.co.jp](mailto:press@dentsudigital.co.jp)

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル CRM ソリューション事業部

越久村・池島 Email: [sol\\_crms@dentsudigital.co.jp](mailto:sol_crms@dentsudigital.co.jp)