

2021年11月10日

株式会社電通デジタル

電通デジタルと ISID、フルクラウドの 「次世代型コンタクトセンター」サービスを本格提供開始 -マルチチャネルでの顧客体験設計、システム構築、 マーケティング施策実行を一貫支援-

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）と、株式会社電通国際情報サービス（本社：東京都港区 代表取締役社長：名和 亮一 以下、ISID）は、顧客体験設計を起点としたフルクラウドの「次世代型コンタクトセンター」サービスの本格提供を、本日より開始します。

近年、生活者のニーズの多様化に対応し、デジタルチャネルは高度化の一途を辿っています。

コンタクトセンター領域においても、単なる問い合わせ窓口としての役割ではなく、顧客に積極的にエンゲージし満足度を高める一つの接点としての役割が求められており、顧客起点の DX が重要視されています。

しかし、このような顧客体験設計を実現するには、企業のビジネスモデルにおいて顧客との関係構築を軸に見直し、個々の企業に沿った顧客接点モデルのデザインを行うことが必要です。

本サービスでは、両社がこれまで培ってきたビジネスプロデュース領域、コミュニケーション領域の強みと、高度なシステム理解に基づくクラウドインテグレーション領域の専門性^{*1}を活かし、コンタクトセンター構築において、To-Be 像の策定から業務設計、運用設計、センターを支える IT/システムのフルクラウド構築まで、マルチチャネルによる一貫した顧客体験の設計を可能とします。

<「次世代型コンタクトセンター」構築のためのサービス内容>

1. 現行業務の As-Is 整理、目指すコンタクトセンター像の策定：電通デジタルおよび ISID が主担当

現行業務の可視化を通じてコンタクトセンターのアセスメントを行い、コンタクトセンター To-Be 像を策定します。コンタクトセンターのステージを 1~4 段階で定義し^{*2}、現状のフェーズを把握しながら、提供すべき顧客体験の方針を導き出し、業務設計、品質設計、運用設計、IT/システム設計を行います。

2. 顧客エンゲージメントの向上：電通デジタルが主担当

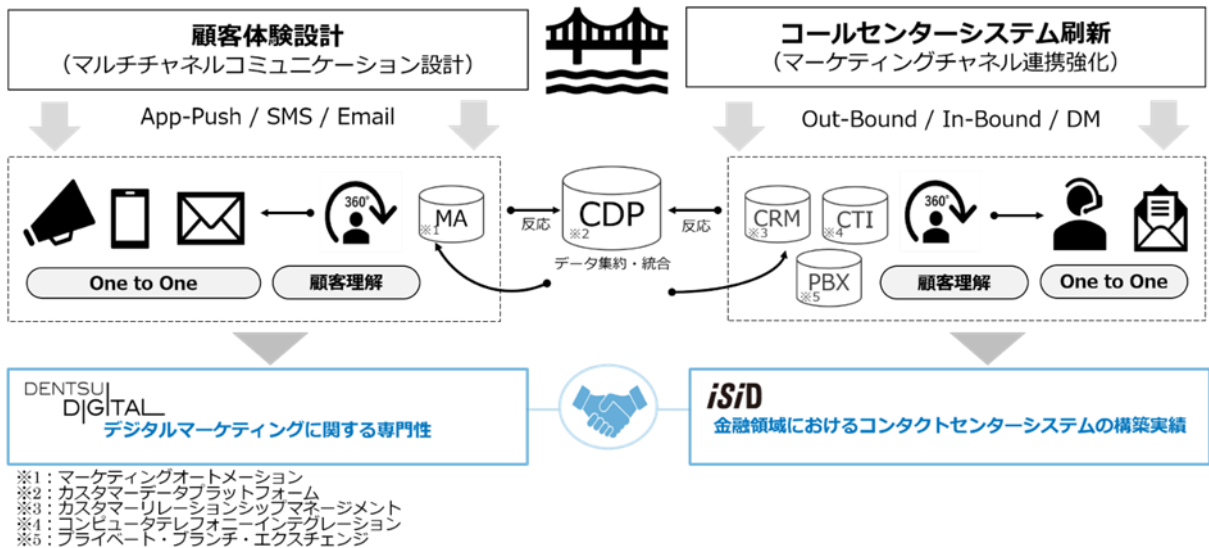
マーケティング知見・クラウドソリューションへの理解の双方を有した施策立案専門チームがクライアント企業の現状課題整理を行い、「施策有効性」と「実現可能性」の両視点から施策を検討します。同チームはコンタクトセンターに加え、アプリでのプッシュ通知、SMS や Email、実店舗といったあらゆるチャネルでの顧客体験設計を行います。その結果、一貫性を持った顧客対応が可能になり、顧客との繋がりを強化します。

3. フルクラウドのシステム構築とマルチチャネル連携：ISiD が主担当

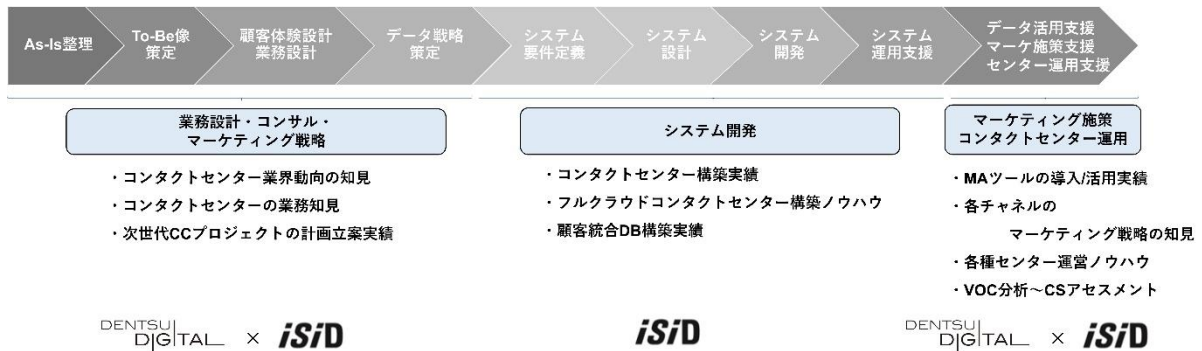
音声（電話）やテキスト（メールやチャットなど）による様々なチャネルから得られる顧客情報や対応履歴などのデータを、クラウドソリューションを用いて一元管理します。さらに基幹系システムとの連携により、一貫した情報提供を可能にすることで顧客体験価値向上とオペレーターの業務効率化を支援します。

また、2021年8月にISiDが設立した「デジタル エンゲージメント センター」が中核となり、顧客接点改革領域技術とノウハウを集約することで、企業における顧客接点改革の促進に繋がります。

<「次世代型コンタクトセンター」の概要図>



<コンタクトセンターソリューションのワークプランイメージ>



次世代型コンタクトセンター構想の推進パートナーとしてご支援

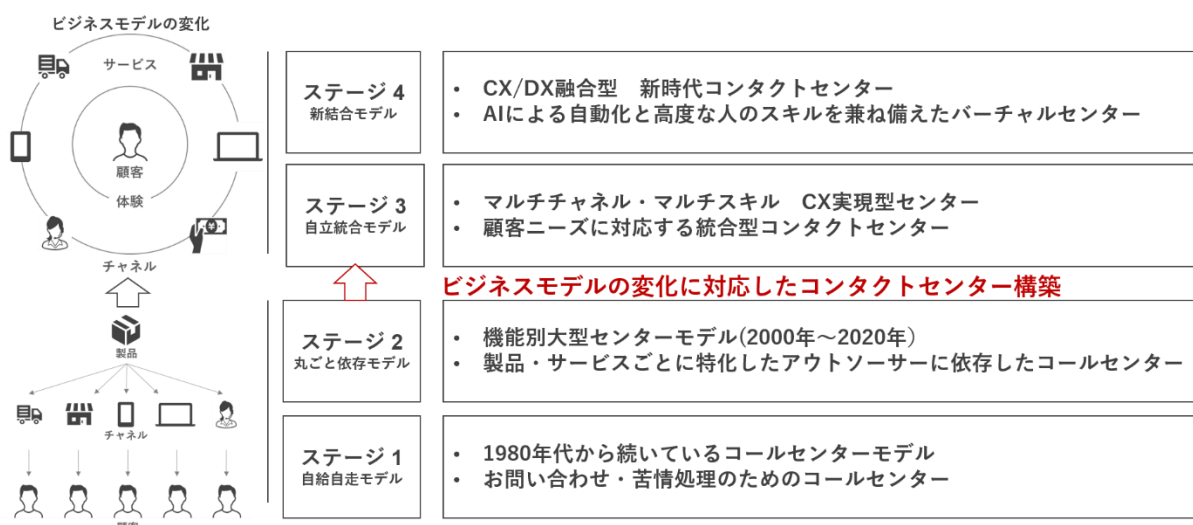
今後も電通デジタル・ISiDは、両社のマーケティングに関する知見・クラウドソリューションの強みを活かし、コンタクトセンター領域における顧客体験価値向上を推進し、企業のビジネス成長を支援していきます。

※1：電通デジタル、ISID は、企業の DX 推進に向け、大規模化・複雑化するクラウドソリューションの構築・運用やデータ活用の高度化インテグレーション強化を実現するために、2021 年 1 月にグループ横断組織「Dentsu DX Ground」を設立。現在では株式会社電通の専門人材も加わった約 700 名規模の専門チームとなり、企業の DX 課題の解決に向けた新たな体験価値の創出を支援しています。

『電通デジタル、ISID、電通アイソバー、クラウドインテグレーションを強化するグループ横断組織を設立』（2021 年 1 月 20 日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2021/0120-000745/>

※2：ステージ別コンタクトセンターの定義



以上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大規模のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外のプラットフォーム各社との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

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・宮本 TEL : 03-6217-6036

Email : press@dentsudigital.co.jp

【本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

永井・矢内 Email : crms_bcg@group.dentsu.co.jp