

2022 年 10 月 13 日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、コンタクトセンターを CX 起点で改革する 「次世代コンタクトセンター変革プログラム」の提供を開始 —戦略から運用まで支援し、経営の武器となる改革を推進—

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）は、CX（顧客体験）向上への需要が高まるなか、コンタクトセンター業務変革の支援を目的とした「次世代コンタクトセンター変革プログラム」の提供を開始します。

「次世代コンタクトセンター変革プログラム」は、当社における企業のコンタクトセンター立上げ支援で培われた実績に加え、コンタクトセンター業界において豊富な実績を持つ株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（以下、SPCC）、株式会社 NeoContact（以下、NeoContact）と共同で提供し、3 社の保有する実績・ノウハウを活かすことで、改革に必要なプロセス全般（戦略/組織/人材育成/実務・運用設計/PoC）をサポートするサービスです。

企業において顧客満足度を向上させる観点から CX が重要とされるなか、コンタクトセンターはこれまでのコールセンターの役割から、多様な問い合わせ手段の対応や AI 活用による対応品質やスピードの向上といった、顧客接点への変化が求められています。「次世代コンタクトセンター変革プログラム」は、コンタクトセンターを次世代への進化へと導き、DX（デジタルトランスフォーメーション）の支援をすることで企業の自立運営への改革を目指します。その際、CX と共に重要である EX（従業員体験）も PoC を活用し、検証しながら具現化していきます。現状分析・戦略立案にとどまらず、実務・ノウハウレベルまで支援し実行へと導きます。

【次世代コンタクトセンター変革プログラム概要】

戦略支援

- 経営方針と CX を接続し、顧客接点戦略の整理を支援。経営の意思・決定にダイレクトに応えることができるコンタクトセンターの在り方の定義を支援。

組織支援

- 脱ベンダー依存を実現し、経営意思に対してダイレクトに判断・行動する「自走する CX 専任組織」の設計、立上げを支援。

運用支援

- SPCC の保有する知見・ノウハウを活用し、KPI 管理やリソース管理の設計および運用確立を支援。

システム構築支援

- 運用に合わせたシステムの最適化や、AI 等のテクノロジー導入に関しては導入後の活用を前提とした選定と構築を支援。

PoC 支援

- 本格導入決定前に、導入効果検証を目的とした PoC の実行支援。PoC 実施環境は、既存環境を利用した実施以外にも、本サービスにて準備した PoC 専用環境での実施も可能。

人財育成支援

- コンタクトセンター実務担当者の育成、スキル管理の設計、実行を支援。

<次世代コンタクトセンター変革プログラム提供内容>



電通デジタルは、株式会社電通国際情報サービス（ISID）と共同で提供するフルクラウドの「次世代コンタクトセンターサービス」※に加え、「次世代コンタクトセンター変革プログラム」をラインナップすることにより、システム構築と実務の両面サポートを実現し、顧客企業の次世代コンタクトセンターをフルサポートで支えてまいります。

※ 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（2021 年 11 月 8 日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2021-1110-001100>

以 上

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

国内最大級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マー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・石田

TEL : 03-6217-6036 Email : press@dentsudigital.co.jp