

2023年3月23日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、人間味のあるデジタル体験 「Humanized Digital Experience」を 人とAIで実現するサービスを提供開始 -コンタクトセンター高度化支援に強みを持つプロシード社と業務提携-

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：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、デジタル化社会における人間味のある優れた顧客体験を「Humanized Digital Experience（ヒューマナイズド デジタル エクスペリエンス）」（以下、HDX）というコンセプトとして定義し、その実現を支援するサービスを開始します。

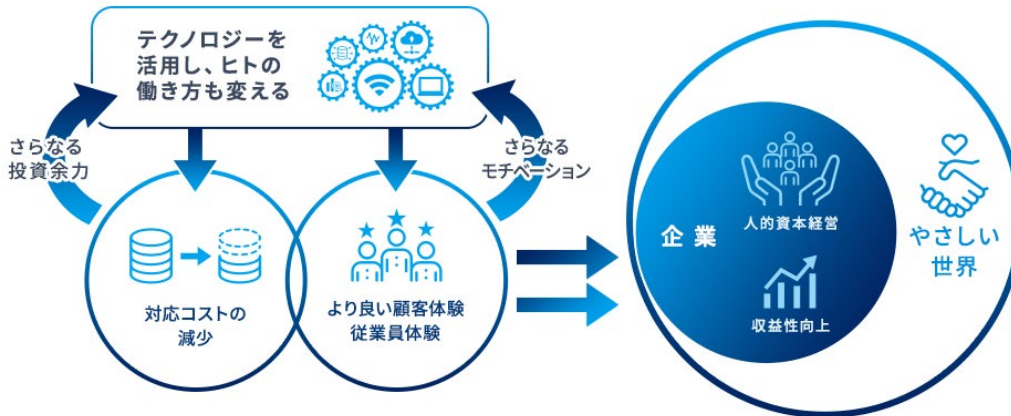
本コンセプトは株式会社プロシード（本社：東京都千代田区 代表取締役：根本 直樹 以下、プロシード社）と共同で構想・開発し、この度同社と業務提携を行い、第一弾として次世代型コンタクトセンター組織構築のためのソリューションを本日より提供します。

企業と生活者との間のコミュニケーションは、コロナ禍によって大きな変革が起こっており、EC 決済後の店舗受け取りやオウンドメディア上での従業員とのチャットなど、オンラインとオフラインの融合がまた一段進化した。さらに Web3 やメタバースなどにおける新たなコミュニケーションの場の登場や、ChatGPT に代表される対話型・生成型 AI の実用化など、あらゆるシーンをデジタルが包み込む世界が目前に迫っています。一方で、現在提供されている各デジタルチャネルにおいては、デジタルツールが場当たりの繋ぎ合わせになってしまったり、生活者に対して臨機応変な対応ができておらず、真の顧客課題を解決できていないケースが散見されています。

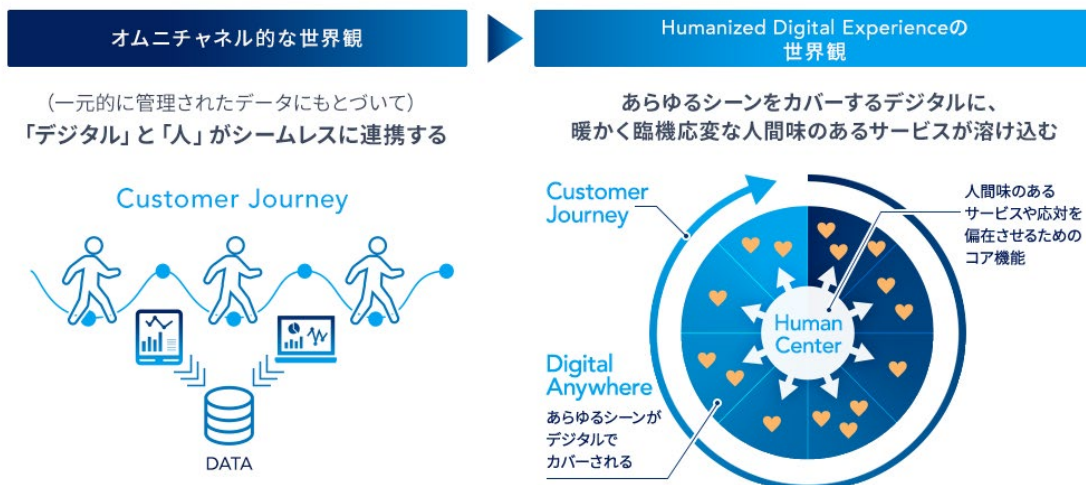
このような状況を受け、電通デジタルは、カスタマージャーニーのあらゆるステップ、シーンがデジタルでカバーされるこれからの“Digital Anywhere”時代に向け、人とテクノロジーの融合による人間味ある顧客体験を HDX と定義し、サービスを展開してまいります。生活者とのあらゆる接点となるデジタルチャネルにおいて、人が持つ暖かみと臨機応変さを踏まえたデジタル体験を提供し、「コンタクトセンターの効率化&有効活用」、「EC などデジタル上で完結（購入・決済・手続き）できる顧客の拡大」、「オンラインセールスの加速と営業変革」、「テクノロジーを活用した次世代型店舗での接客」などのアップデートを目指します。

【HDXのコンセプト】

- HDX を通じて目指していくサイクル



- HDX の目指す世界観



【HDXを成功に導く3つのプロセス】

1. HDX 全体戦略と推進計画の策定

現在の事業と顧客（既存、見込、競合）の関係性や影響度、カスタマーサービスや顧客接点のパフォーマンス（売上、CS（顧客満足度）/ES（従業員満足度）、コスト、品質）を分析し、課題を抽出、解決のための全体戦略を立案、推進計画を策定します。

2. HDX ジャーニーの設計

これまで分断されていた顧客との各接点を横断した、企業の置かれている状況と顧客の間における理想的な姿を定義し、デジタル/ヒューマンを融合した一貫性のある顧客体験をデザインします。

3. デジタル&人&AIを融合した施策やソフトウェアの開発～導入

あらゆるデジタルチャネルにおいて、もともと企業が持つ顧客対応スキルやノウハウを生かすためのAIやテクノロジーの活用、ソフトウェアの開発などを構想・具現化します。

【プロシード社との業務提携にて提供する HDX ソリューション】

HDX 実現のためのサービスの第一弾として、顧客との直接接点を担うコンタクトセンターの次世代化に向け、ナレッジマネジメントの国際標準フレームワークやグローバル基準を用いたベンチマークを活用してコンタクトセンター高度化支援を行うプロシード社と業務提携したソリューションを提供します。コンタクトセンターが有する顧客対応能力や人材を活かし、従来からの電話対応だけでなく、EC 対応や接客など統合的なデジタルチャネル顧客体験提供を行う

「Human Centered DCC (=Digital Contact Center)」へのアップデートを目指し、構想から戦略立案、運用まで企業に伴走した支援を行います。

具体的には、電通デジタルとプロシード社が持つ CX (カスタマー・エクスペリエンス) の実践知のもと、組織マネジメントフレームの設計・構築やそれらを定着化させる体制作り、従業員のリスクリングなどの HDX を推進するための人材育成のほか、さらに、AI などの先進テクノロジーを活用することで、顧客体験向上だけでなく働き手側の顧客対応負荷削減を実現し、従業員の Well-being 課題の解決にも寄与します。

電通デジタルでは、HDX の構想に基づいたサービスの提供範囲の拡大に向け、AI 開発とビッグデータ分析に強みを持ち、DX 支援サービスを提供するデータアーティスト社 (2023 年 4 月より電通デジタルと合併^{※1}) と連携し、人とテクノロジーの力を融合/最大化した独自サービスを提供する予定です。

今後も顧客体験・従業員体験へ寄与する人間味のあるデジタル体験を実現するソリューションを拡大し、企業と生活者のより良い関係性の構築を通じて社会課題の解決を目指します。

※1：電通デジタル、データアーティスト社を合併し、AI 技術開発力を強化 (2022 年 11 月 9 日発表)

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/management/2022-1109-000055>

<株式会社プロシードについて>

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げる CX 専門のコンサルティング会社です。グローバルスタンダード (COPC, KCS, ICXI など[※]) の先進的な手法や、国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実対応の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。

※COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準 (米国：COPC 社)

※KCS：ナレッジマネジメント標準規格 (米国：サービスイノベーションフォーラム)

※ICXI：CX 推進室/お客様相談室の組織能力基準 (英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会)

会社名：株式会社プロシード

本社所在地：東京都千代田区丸の内 1-6-6 日本生命丸の内ビル 22F

代表者：代表取締役 根本直樹

設立：1991 年 6 月

URL：<https://proseed.co.jp/>

- 電通デジタルオウンドメディア「Knowledge Charge」
「デジタルエクスペリエンスをヒューマナイズする」

<https://www.dentsudigital.co.jp/knowledge-charge/articles/2022/2022-1216-humanize>

以 上

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

国内最大級の総合デジタルファームとして、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。国内外の企業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。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 広報 PR グループ
長田・北川 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 トランスフォーメーションリードルーム
ヒューマナイズドデジタルエクスペリエンスルーム
松井・川野 Email : hdx_contact@group.dentsu.co.jp