



顧客のDX支援本格化

実践事例から解決策示す

富士通CSL

富士通コミュニケーションサービス(横浜市西区、富士通CSL)は、主力のコンタクトセンターサービス事業などで培ってきた知見を生かし、企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)の支援を本格化する。各事業部門で個別に進めていたDXの取り組みを集約し、すぐに活用できる事例集としてまとめ、外部へも展開していく計画だ。

2023年4月に設立した全社横断的にDXを進めていくDX推進統括部が中心になり、展開していく。この一年は社内各部門で取り組むDXの経験の集約に取り組むとともに、DX推進統括部がデジタル化への相談も受けてきた。

同時に社内業務の効率化のためのAI(人工知能)の活用やチャットボットの導入なども支援。各部門が独自にデジタル技術を活用し、改善したり顧客対応したりした知見を集



前 統括部長 蔵前

めてきていた。ここで集めてきたノウハウを、統括部が事例としてコンテンツ化。社内事例サイトを構築し、閲覧できるようにした。既に20以上の事例集があり、いずれも「程度でまとも」程度だ。蔵前統括部長は「部門ごとに進めていたDXの知見を集約することで、社内全体で共有できるようにした」と話す。

部への展開も本格化する。顧客のDXの課題に対して、実践事例を提示することで具体的な解決策を導きだしていく考えだ。主力のコンタクトセンター事業では、企業と顧客との接点を改善し顧客体験価値(カスタマーエクスペリエンス(CX))を高めていくための支援をしてきた。CXを実現するためにはデジタル技術を活用した仕組みづくりも必要になるため、CX支援とDX支援を一体で進めてきている。

社の基盤はフルクラウドで構築されており、電話や電子メール、チャット、SNSなどさまざまな問い合わせを組み合わせる顧客対応ができる。富士通とも連携し、700人規模でジェネシスクラウドの運用を進め、セールスフォース・ドットコム(CRM)顧客情報管理との連携なども進めている。ここで培ったノウハウも社内運用だけでなく、外部に展開できるようにしていく。蔵前統括部長は「CXとDXの知見を増やすための人材育成もしていく。企業の課題を一緒に解決できるようにしていく」と話している。