

2023年(令和5年)6月6日(火曜日)

# 電波新聞

## 富士通コミュニケーションサービス

富士通コミュニケーションサービスは、企業と顧客の接点を改善して顧客体験価値(CX、カスタマーエクスペリエンス)を最大化するための支援を進めることで、今年度からCXの実現に不可欠となるデジタルトランスフォーメーション(DX)の取り組みを本格化した。

4月、全社横断的にDXを進めていく組織を新設した。これまで培ってきたDXの知見を集めるとともに、顧客のDX実現に向けて一緒にやっていく。

新設したのはDX推進部で、第一CX推進本部の傘下で顧客タクトセンター事業のDX支援と社内DX

## CXへの取り組みを本格化

## CXの実現に不可欠

Xの延長線上にDXがある

現在、CXを向上させ

を行う現場の努力だけ

が現場で抱えている課題を解決する計画だ。

(同)

では実現できない部分

で、今年度後半に向け

てサービスメニューなどを提示しながら顧客

を高められる。

そこで、現場ごとに個別対応してデジタル化

している案件も多いため、これらを集約して

DX推進部は、各部門でDX推進に取り組んできた人材が集まつて設置された。

「まずは社内に分散しているDXの知見を集

り、顧客に分かりやすく提示できるようにし

てもらう」と語る。

CXの下支えをできる

ようになる計画」(同)

で、CXの実現に必要なDX

を実現するため、社内

の構築や既存システム

の構築が導入しているITツ

ールの利活用を支援す

る事例もある。藏前統括部長は「現場レベル

で気軽に相談を受け、

課題解決しているケー

スもある」と語る。

ただ、現場ごとに個

別対応してデジタル化

している案件も多いた

め、これらを集約して

部門横断で活用。これにより社内DXをさら

に加速させるだけでなく、顧客に提案できる

ようになる。

そこで、現場ごとに個

別対応してデジタル化

している案件も多いた

め、これらを集約して

部門横断で活用。これ

により社内DXをさら

に加速させるだけでなく、顧客に提案できる

ようになる。

顧客接点に対しても最

も多くの顧客のDX支

援の知見も多く、顧客

が導入しているITツ

ールの利活用を支援す

る事例もある。藏前統括部長は「現場レベル

で気軽に相談を受け、

課題解決しているケー

スもある」と語る。

ただ、現場ごとに個

別対応してデジタル化

している案件も多いた

め、これらを集約して

部門横断で活用。これ

により社内DXをさら

に加速させるだけでなく、顧客に提案できる

ようになる。

そこで、現場ごとに個

別対応してデジタル化

している案件も多いた</p