

2023年(令和5年)8月31日(木曜日)

## 富士通コミュニケーションサービス

金井 美紀和 社長



主力のコンタクトセントラル事業で長年培つてきた知見を生かし、顧客接点をよりよくするカスタマーエクスペリエンス（顧客経験価値＝CX）向上の支援に取り組んでいる。2022年度は「変革の年」と位置づけ、ソリューションや体制面の見直しを検討してきた。

23年度は  
「変革2年目」

として組織体制を見直し始めた。4月からCX表現に不可欠なDX支援を組織横断で取り組めるよう

にするとともに、各部⾨で取り組んでいた。組織横断で取り組めたが、各部門で取り組んでいたサービスメニューを全社横断で最適なサービスを提供していくようになった。

CX人財の育成も進んできた。22年度からCX推進リーダー育成プログラムをスタートし、既に20人が研修を行った。

今後は営業を強化していく。新たにビジネスプロデュース統括部

## CXとDX推進部門を中心としたCXとDX推進部門を中心とした

成AIの社内教育も始め

あわせて生

業部門で個別に展開していたサービスを部門横断で提供できるよう時間かけて合意形成し踏み切ったが成果には経営層から現場までもつながり始めてい

る。4月からは各本部にビジネス企画室を設置するとともに、組織横断でDXを推進するD

X推進統括部を新設した。CXとDXを推進する部門ができたことで、各部門で取り組んでいたサービスメニューを全社横断で最適なサービスを提供していくようになった。

今後さらに増やしていく。育成プログラムも今年度は50人が受講する。

顧客企業も改革を模索している中で、顧客に寄り添ったDXや自動化的提案をしてCX

の提案ができるのは、当社ならではの価値になる。こうした細かなデータを分析した、課題に寄り添った提案を今後さらに増やしていく。

ツールに適用したもので、コンタクトセンターのオペレーターの訓練などに生成AIを活用することで効果的に教育や訓練ができるようになつた。

顧客企業も改革を模索している中で、顧客に寄り添ったDXや自動化的提案をしてCX