

2022年(令和4年)8月30日(火曜日)

## 富士通 シミュニケイツ 金井 美紀和社長



主力のコンタクトセンター事業は、顧客企業に寄り添い付加価値の高いサービスを提供していることが強みで、数年来、顧客接点をよりよくするカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験価値=CX)向上に取り組んできている。コロナ禍で市場環境が変わる中、企業が求める顧客接点の在り方やサービスレベルに対応したテレワークの導入が進

み、企業と顧客との接点が変わりつつある中では、企業活動を止めずに新たな顧客接点への対応が不可欠になる。当社もコロナ禍で業務を止めず、に、安全にセンター運用できるようテレワーク化を推進。CXセンター基盤のクラウド化を

### CXソリューション 価格など見える化へ

進めている。これにより当社社員も柔軟な働き方ができるだけでなく、顧客の業務に柔軟に対応できる。双方が安全で効果的な業務運用ができると見ていている。

これまで進めてきたCXの取り組みは、さらに加速させる。当社ノウハ

み、企業と顧客との接点が変わりつつある中では、企業活動を止めずに新たな顧客接点への対応が不可欠になる。当社もコロナ禍で業務を止めず、に、安全にセンター運用できるようテレワーク化を推進。CXセンター基盤のクラウド化を

進めている。これにより当社社員も柔軟な働き方ができるだけでなく、顧客の業務に柔軟に対応できる。双方が安全で効果的な業務運用ができると見ていている。

これまで進めてきたCXの取り組みは、さらに加速させる。当社ノウハ

過程)を模索し始めていた。この要望に寄り添いながら支援したい。さらには、今年度はソリューション群の価格など、サービス内容を見える化して、顧客企業に対し、分かりやすく示せるようオファリング化したい。

この数年は顧客の期待

を裏切る体験となる「痛點」を見つけ出すことに着目してきた。昨年は人知能(AI)を活用して顧客体験の痛点を分析する「痛点発見支援ツール」を開発。このツールを各事業領域に展開し、今までにないCXの提案をしていく計画だ。同時にCX人財の育成を加速する。CX研修がスタートし、10人が終えた。現在も10人が研修中で、この先も人財育成を強化していく。

2021年度は、付加価値の高いサービス提案に取り組み、営業利益は過去最高を更新した。22年度も增收増益を計画し、当社の人財力と提供できる価値を発信したい。