

2024年(令和6年)6月6日(木曜日)

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の一年はCXの実現にシヨンスサービスは、企業必要となるDXへの取業の情報システム部門が抱えている課題に寄り添い、人手不足への対応からデジタルトランスフォーメーション(DX)の支援まで、総合的なサポートサービスを本格化する。コ

ンタクトセンターの運用で長年培ってきたノウハウを生かし、ヘルプデスクだけでなく、業務プロセスの可視化と改善、導入したシステムの使いこなし支援まで、顧客と伴走して進める。

数年来、企業と顧客と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実施し、こ

部門が本来取り組むべきことに注力できるような支援をしている」と話す。

ソフトやハードベンダーと違いサービスを中心に展開する強みを生かし、既に導入しているシステムを使いこ

なすための支援と、情報システム部門が本来進めるべき業務を実行できる体制構築・運用支援を本格化する。

企業自身で自律的に運用できるよう支援すること。同社が社内実践で蓄積してきた365の活用事例を展開するだけでなく、ツール作成などの学習動画の制作も可能だ。

同社内では365マイスターを認定し、より実務に直結する活用を支援していく。「今ある資産を有効活用しようというのがポイント

整理した上で、同社が支援する領域と情報システム部門が本来行うべき領域とを切り分けて運用できるようにしていく。

総合的なサービス本格化

人手不足対応からDX支援まで

販売する製品のサポートなどで蓄積している知見も生かす。

第一CXビジネス本部のCXビジネス事業「多くの企業がマイク

「小池事業部長は「情報システム部門では目に見えないコストも多いため、当社と連携することでコストの効率化とナレッジの蓄積ができる」とみる。

今後は医療や介護業界の支援にも取り組んでいく。富士通グループでは電子カルテシステムの導入を支援していることから、医療や介護業界向けにITサポートまで含めて支援する考えで、「地方の病院などの支援にも着手していく」(小池事業部長)。



小池 事業部長

DX化への取り組みで課題を抱えているところが多い」と指摘。大きな特徴が、365を継続的に活用して

「情報システム部門のアウトソーシングにとどまらず、現状の業務を可視化し

「情報システム部門のアウトソーシングにとどまらず、現状の業務を可視化し